

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR


DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **EMILIA DE LOS ANGELES NUÑEZ CARRION** C.I. **1713804498** autora del trabajo de graduación intitulado: **"Propuesta de un Manual de Pasantías para los Estudiantes de la Carrera de Gestión Hotelera"**, previa a la obtención del grado académico de **LICENCIADA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 2 de marzo de 2012


Emilia de los Angeles Nuñez Carrion
C.I. 1713804498

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Dr. (a) Patricia Carrera, director (a) de esta disertación, certifico que, la Srta., Emilia de los Ángeles Núñez Carrión ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PASANTÍAS PARA LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE GESTIÓN HOTELERA”**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Dr. (a) Patricia Carrera

Quito, marzo 2 de 2012

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO ECOLÓGICO**

**“PROPUESTA DE UN MANUAL DE PASANTÍAS PARA LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE GESTIÓN HOTELERA”**

EMILIA DE LOS ANGELES NUÑEZ CARRIÓN

DIRECTORA: DRA. PATRICIA CARRERA

QUITO, 2012

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo
a Dios que me ha dado la vida y fortaleza
para terminar este proyecto de investigación.

A mis Padres por estar ahí cuando más los necesité y en
especial a mi hermana por su paciencia, ayuda y constante
cooperación y por su apoyo en los momentos más difíciles.

AGRADECIMIENTO

Agradezco muy especialmente a mi directora guía, Dra. Patricia Carrera,
por su valiosa asesoría y por el tiempo dedicado a esta tesis,
así como a todas aquellas personas que de una u otra forma
me brindaron apoyo en su elaboración y desarrollo,
leyendo, corrigiendo, opinando, teniéndome paciencia,
dándome ánimo, acompañándome en los momentos de crisis
y en los momentos de felicidad.

INDICE

	<u>Página No.</u>
1. Introducción	1
2. Justificación	2
3. Planteamiento y delimitación del tema u objeto	3
4. Contextualización del tema u objeto	4
5. Objetivos	5
5.1 Objetivo general	5
5.2 Objetivos específicos	5
6. Marco teórico y conceptual	5
6.1 Antecedentes o marco referencial	5
6.2 Marco teórico	9
6.3 Marco conceptual	13
6.4 El enfoque socio-formativo de las competencias y la Pedagogía Ignaciana. La gestión del Proyecto Ético de vida	14
6.5 Enfoque Socio-informativo de las Competencias: La base teórico-conceptual vigente para el Manual de Pasantías	15
7. Metodología y Diseño del Manual	20
7.1 Revisión Bibliográfica	23
7.2 Elaboración de Matrices	23
7.3 Ejecución de Entrevistas	26
7.4 Análisis de Información de los Puestos de Trabajo	26
8. Resultados	29
8.1. Análisis y sistematización de entrevistas	29
8.2 Objetivos Pasantías	34
8.3 Duración y Complejidad	34
8.4 Tutorías	36
8.5 Evaluación de Pasantías	36
8.6 Características	39
8.7 Valoración de Pasantías por Estudiantes	40
9. Conclusiones	41
10. Recomendaciones	43
11. Bibliografía	44
Anexos	46

1. INTRODUCCIÓN

El espíritu de este trabajo está centrado, lejos de un apasionamiento por un modelo educativo, en que muchos autores consideran se ha ideologizado y está de moda (Citado en Martínez Bonafe 2010), al modelo integral de las competencias, no solo como la panacea de la educación, sino como una alternativa real hacia la relación sistemática de los planes de estudio con los retos laborales.

El tema de las competencias ha provocado un fuerte debate, no obstante se sostiene que el sistema de formación por competencias no constituye un modelo pedagógico sino que por su propio desarrollo se considera tan solo un enfoque que guía el proceso educativo, y pretende su mejoramiento. Sin embargo, a la luz del enfoque integral de la educación trabajado por el filósofo francés Edgar Morín (Morín/UNESCO 1999), el tema del trabajo por competencias en la educación resulta limitado para abordar la complejidad del acto de aprender y enseñar.

No obstante, el sentido y el fruto de esta disertación de grado pretenden evidenciar y aplicar en la práctica de las competencias, la estructura del currículo actual de la carrera de Gestión Hotelera desde la formación integral por competencias, una herramienta que complemente la formación superior del estudiante y complemente el desarrollo de este sistema.

La "Propuesta de un Manual de Pasantías para los estudiantes de la Carrera de Gestión Hotelera de la PUCE" corresponde a una investigación de teoría aplicada, consolidada en una disertación de grado, que pretende ser una herramienta para el mejoramiento de la formación por competencias de los estudiantes de la carrera de Gestión Hotelera.

El Manual de Pasantías pretende contribuir a la sistematización, regulación, control y evaluación de las prácticas pre-profesionales de la carrera mencionada.

El enfoque que sostiene este trabajo tiene que ver con el estudio y aplicabilidad del sistema académico por competencias, partiendo del paradigma de la complejidad (enfoque socio informativo). Se ha seguido el enfoque del pedagogo colombiano Sergio Tobón, pionero en la reflexión del modelo educativo de la formación integral por competencias, toda vez que dicho modelo provee de los basamentos teórico-metodológicos suficientes para desafiar los retos de un mundo global, que desde la sociedad del conocimiento y la información supera la visión lineal de que todo objetivo, proceso y finalidad educativos quedaban encerrados en los procesos económicos.

Dicha visión brinda a la educación de los futuros hoteleros, una opción, un direccionamiento hacia lo que el autor considera como tres ejes competenciales como son: el laboral-empresarial, la integración socio-cultural y la auto-realización, y es precisamente en este sentido que este estudio contribuye en las prácticas pre-profesionales como el puente de integración real de la teoría con la práctica, garantizando la continuidad de los diversos niveles educativos y de formación de la carrera; la integración de los procesos laborales y de convivencia en contextos específicos (campos de acción y ámbitos de actuación) en donde los estudiantes deberán desenvolverse no solo hacia el logro de un aprendizaje autónomo, sino al desarrollo y legitimación del espíritu emprendedor orientado hacia un proyecto ético de vida.

2. JUSTIFICACIÓN

A nivel latinoamericano se reconoce que existe una brecha entre la oferta de profesionales formados en universidad y las necesidades laborales del mercado, situación que se confirma cuando los clientes demandan servicios y productos de calidad; es más, los índices de desempleo son cada vez mayores en esta área (Citado en Galarza et al 2007).

La Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) consciente de esta situación busca mejorar la formación de los jóvenes que se deciden por el turismo y la hostelería, por tal razón la EHT se encuentra implementando el “**Sistema Académico por Competencias**”. La implantación de un sistema por competencias laborales requiere un cambio pedagógico que contribuya al desarrollo de las competencias laborales requeridas por la sociedad.

Un sistema académico por competencias es un conjunto de metodologías de aprendizaje; el profesor debe innovar, mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de prácticas didácticas y pedagógicas que logren que el estudiante aprenda a través de los conocimientos impartidos en el aula, la práctica de los conocimientos (para el desarrollo de destrezas) y el desarrollo de actitudes que beneficien al estudiante en su vida profesional (Citado en Galarza et al 2007).

El sistema de pasantías de la Carrera de Gestión Hotelera (CGH) pretende que el estudiante aprenda de las experiencias pre-profesionales dentro del ámbito de la hostelería. Para que se cumpla el objetivo de aprendizaje es necesario que las pasantías que realicen los estudiantes tengan un control y seguimiento riguroso por parte de la EHT

y de la empresa que recibe al estudiante, solo así se mejorará el proceso de formación profesional.

El control y seguimiento del trabajo realizado durante las pasantías finaliza en una evaluación del jefe directo del pasante dentro del área que realizó la práctica; la EHT obtendrá una retroalimentación de lo que el practicante ejecutó dentro del hotel, así esta evaluación permitirá al estudiante una interiorización del proceso y mejoramiento en aquellas áreas de su profesión, conocimientos y actitudes que necesitará reforzar en compañía de un tutor académico.

Este trabajo pretende contribuir con el desarrollo y mejora académica de la CGH en la PUCE. Para cumplir los objetivos planteados se realizará una recopilación de las funciones y actividades, por cargo, en un hotel de categoría superior; estas actividades identificadas deberán ser ejecutadas por los estudiantes de GH durante las pasantías con la meta de desarrollar y complementar las competencias establecidas en el perfil profesional del Ingeniero en Gestión Hotelera.

El ambiente laboral dentro de la hostelería es cada vez más competitivo; un cambio en la pedagogía tradicional universitaria es obligatorio, las prácticas y pasantías proporcionan experiencia al estudiante. Solo así los estudiantes estarán mejor preparados como profesionales y responderán a las necesidades de una sociedad que demanda calidad en los servicios.

3. PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL TEMA

Este estudio se realiza en la EHT, unidad que tiene como objetivo mejorar la formación profesional de los estudiantes de las carreras de Ecoturismo y de Gestión Hotelera, a través de la implantación de varios procesos de mejoramiento, entre ellos, la implementación del sistema académico por competencias.

Este trabajo se validará con el “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el Sector Turismo” ejecutado por la FENACAPTUR con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo y Guayas (Citado en FENACAPTUR, 2007), en base a éste se identificarán las actividades generales por cargo que deberá ejecutar el estudiante de la CGH de la PUCE como pasante/practicante en las distintas áreas o departamentos de una empresa hotelera (alojamiento y alimentos

y bebidas) con el objetivo de desarrollar el *perfil profesional del Ingeniero de Gestión Hotelera propuesto por la EHT de la PUCE: “El profesional en Gestión Hotelera tiene la capacidad de gestionar proyectos de emprendimiento hotelero ya que su formación le permite analizar los distintos modelos de la empresa hotelera para la toma de decisiones. Enfrenta las tareas de planificación, dirección y coordinación de emprendimientos del área de hospitalidad con un liderazgo que le permita alcanzar eficaz y eficientemente su gestión y la de su equipo, con una alta capacidad de toma de decisiones en base a la iniciativa y autonomía”* (EHT 2009).

Se recomendará a la Escuela el orden en que los estudiantes deberán realizar las pasantías de acuerdo con las materias tomadas en la carrera de Gestión Hotelera y con el nivel de complejidad de la práctica pre-profesional, además se proveerá de un formato de evaluación objetivo por cada puesto de trabajo, así tanto el estudiante como la EHT dispondrán de una herramienta que evaluará cualitativamente el trabajo ejecutado.

En conclusión la EHT dispondrá de una herramienta que sistematice en forma orgánica y organizada las pasantías que los estudiantes realicen en hoteles, tanto a nivel nacional como en el extranjero.

4. CONTEXTUALIZACIÓN DEL TEMA U OBJETO

La EHT diseñó en el 2009 un Sistema de Gestión Académica por competencias, esto le exige a que, entre otras tareas, se proponga un manual para el estudiante, el cual indique al formando las actividades que debe realizar por puesto de trabajo. Así mismo, le indicará al profesor responsable del seguimiento de las pasantías los siguientes aspectos: el nivel de estudios que necesita tener el estudiante para realizar las pasantías de acuerdo con la complejidad del cargo de la empresa de hostelería; se recomienda también el tiempo de duración de la pasantía por puesto de trabajo y, le ayuda a conocer al profesor el grado de desarrollo de las competencias profesionales del estudiante a través de la evaluación cualitativa que hará el responsable directo del pasante.

Para la ejecución de este trabajo se tomará en cuenta el “Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, ejecutado por la FENACAPTUR con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas (Citado en FENACAPTUR 2007).

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

- Realizar una validación de las actividades que un estudiante de la CGH debe ejecutar como pasante en cada uno de los puestos de trabajo identificados en un hotel de primera categoría para la propuesta del manual de pasantías.

5.2 Objetivos Específicos

- Validar las necesidades de un hotel de primera categoría en cuanto al requerimiento de pasantes.
- Elaborar un formato de entrevista a los jefes departamentales de un hotel de primera categoría.
- Validar las diferentes actividades en base al Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, ejecutado por la FENACAPTUR con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas (Citado en FENACAPTUR 2007), las mismas que realizarán los pasantes dentro de los distintos cargos de una empresa de hostelería de primera categoría, y que estén relacionadas con las competencias del ser, del saber y del saber hacer.
- Elaborar un formato de evaluación que pueda ser presentado por el estudiante al empleador para conocer su desempeño como pasante.

6. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

6.1 Antecedentes

El sector hotelero reconoce la necesidad de contar con profesionales altamente calificados que no solo posean conocimientos sobre la estructura y organización de la actividad hotelera sino que además sean capaces de afrontar un marco social, político y económico de alta variabilidad y marcada competitividad. (Citado en Carrera 2010).

Desde el año 2004, la Carrera de Ecoturismo de la EHT PUCE- Matriz emprendió un proceso de calidad tendiente a conseguir la certificación internacional emitida por la

Organización Mundial del Turismo (OMT) sometiéndose a cumplir con los procesos y procedimientos de la Norma TedQual.

La certificación "TedQual", siglas que se refieren a los términos "Tourism Education Quality", es el único sistema de Aseguramiento de la Calidad que se ofrece a instituciones, universidades, escuelas de negocios y centros de formación de todo el mundo que cuentan con programas específicos de educación turística (TEPs) de nivel superior, de al menos un año académico de duración o Programas de Formación y Actualización Profesional en Turismo TTPs con una duración mínima de 100 horas lectivas.

El Sistema TedQual establece estándares de calidad que deben ser cumplidos satisfactoriamente por los programas educativos, los cuales se organizan en torno a una estructura (basada en procesos, subprocesos y procedimientos) que cubren todos los aspectos relacionados con la gestión de un programa educativo.

Para los propósitos del sistema, se toman en cuenta seis procesos:

1. Empleadores (Sociedad e Industria)
2. Estudiantes
3. Sistema Pedagógico/Académico
4. Profesorado
5. Infraestructura
6. Gestión Académica

Con el objetivo de cumplir con los requerimientos de la norma de calidad TedQual para el Sistema Pedagógico/Académico, la EHT de la PUCE diseñó el "**Sistema Académico por Competencias**", el cual se está implementando tanto en la Carrera de Ecoturismo como la de Gestión Hotelera.

Para que el sistema académico de la EHT tenga carácter integral, el proceso de pasantías de las dos carreras de la Escuela deben estar estructurados de tal forma que el empleador (empresa o institución que recibe al estudiante como pasante) pueda reconocer, por puesto de trabajo, las actividades que tiene que realizar el pasante, a la vez que este pueda ser evaluado.

Para esta investigación se tomó también en cuenta la nueva Ley de Pasantías de los estudiantes en el Sector Empresarial (Ver Anexo).

Además la PUCE estableció un acuerdo de pasantías que dice:

COMPARECIENTES.- Comparecen a la celebración del presente acuerdo por un lado la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-PUCE debidamente representada por (el Rector) y por otro lado la compañía (nombre de la empresa) debidamente representada por su (nombre del representante)

El Acuerdo de Pasantía estará sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTES.- Las partes resuelven someter el Acuerdo de Pasantía a la Ley de Pasantías en el sector empresarial, a fin de que (nombre de la empresa) pueda pedir a la PUCE, cuando considere necesario la recomendación de pasantes que podrían pasar un período formativo en dicha empresa.

SEGUNDA: OBJETO.- Con los antecedentes expuestos, (nombre de la empresa) acepta recibir en calidad de pasantes a los estudiantes de la PUCE que sean seleccionados por (nombre de la empresa), de acuerdo a la lista proporcionada por la PUCE.

TERCERA: DURACIÓN.- Este acuerdo tendrá una duración indefinida, pero cualquiera de las partes podrá darlo por terminado por medio de una comunicación dirigida a su contraparte, con 30 días de anticipación a la fecha efectiva de terminación. Esta terminación no será motivo para pago, compensación o indemnización de ninguna clase.

CUARTA: LEGISLACIÓN APLICABLE.- Este acuerdo se regirá por la Ley de Pasantías en el Sector Empresarial, en todo lo no estipulado expresamente.

QUINTA: (nombre de la empresa) se compromete a firmar el contrato de pasantía que es de carácter civil con cada uno de los pasantes seleccionados por la compañía.

SEXTA: (nombre de la empresa) se obliga a proporcionar al estudiante que realiza la pasantía toda la información necesaria, orientaciones y directrices para que el pasante pueda desempeñar en forma eficiente la actividad encomendada.

SÉPTIMA: En el Contrato de Pasantía que celebre (nombre de la empresa) con el estudiante establecerá el número de horas diarias que prestará el pasante a favor de la empresa, al igual que la pensión mensual de pasantía que pagará (nombre de la empresa) al pasante.

OCTAVA: (nombre de la empresa) proporcionará a la PUCE una información periódica del rendimiento de los estudiantes que realizan la pasantía, y al final del contrato otorgará al pasante un certificado respecto del rendimiento y eficiencia de la labor desempeñada.

En demostración de conformidad con las cláusulas de este Acuerdo, firman las partes en Quito, a losdías del mes de del dos mil nueve.

Por la PUCE
RECTOR

Por (representante de la empresa)

(Tomada de pagina web fcacpuce.ec)

6.2 Marco Teórico

A inicios del siglo XXI, se aprecia un conjunto de cambios en las distintas esferas de los estados y las colectividades, con diferentes ritmos pero que son de carácter global. Los intelectuales orgánicos e inorgánicos, de acuerdo a los elementos que priorizan en sus estudios han calificado a esta nueva era como la Era del Conocimiento, sucesora de la Era Industrial. (Galarza et al 2007)

De acuerdo con la afirmación de la UNESCO en el año 2002, vivimos en la sociedad del conocimiento, en la que cada individuo y cada organización se construyen a sí mismo en su propio accionar, y aporta con procesos de aprendizaje a la sociedad para un mejoramiento y evolución social. (Citado en Galarza et al 2007)

El 19 de Junio de 1999 los Ministros Europeos de Educación Superior firmaron la Declaración de Bolonia en la cual se pone de manifiesto que: *“la Europa del conocimiento está ampliamente reconocida como un actor irremplazable para el crecimiento social y humano capaz de dar a sus ciudadanos las **competencias necesarias** para afrontar los retos del nuevo milenio, junto con una conciencia de compartición de valores y pertenencia a un espacio social y cultural común”* (Citado en Carrera 2010).

De manera clara y sin ambages, las competencias pueden ser tomadas como sinónimo del “saber hacer”. Los mismos especialistas de esta corriente lo interpretan con esta conceptualización: Le Boterf, uno de los mayores teóricos de las competencias expresa: *“La competencia es algo que una persona debe hacer o debería estar en condiciones de hacer. Es la descripción de una acción, conducta o resultado que la persona competente debe estar en condiciones de mostrar”* (Citado en Villarroel 2005).

El proceso de evolución en la educación superior europea, así como los avances que se están experimentando en América Latina y el Caribe, orientan y dinamizan la adopción de cambios que rompen esquemas típicos de las universidades que siguen el modelo vertical napoleónico. La educación actual ensaya nuevos modelos más liberadores y formadores, que determinan reformas en las concepciones y en las prácticas pedagógicas, que impulsan el **APRENDIZAJE** sobre la **ENSEÑANZA**, *“que proponen métodos más activos centrados en el estudiante, en el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (e-learning), el avance paulatino de la interdisciplinariedad, la instauración de modelos de evaluación diversificada y continua,*

*etc. Así se llega a hablar de un proceso de **APRENDIZAJE-ENSEÑANZA-EVALUACIÓN**, dando el salto de las tareas de la enseñanza a la facilitación del aprendizaje. Esto ha hecho que hoy se hable más de **ESTUDIANTE** que de alumno”* (Citado en Galarza et al 2007).

En el año 2000 se crea el proyecto Tunning, el cual busca afinar las estructuras educativas del sistema académico europeo, y en el cual los profesionales comparten experiencias académicas para un intercambio de visiones y vivencias, es decir, se encamina a una educación desde el aprendizaje.

Participaron 135 universidades europeas, durante dos años de trabajo, para reflexionar en conjunto sobre el futuro de la educación superior (Beneitone et al 2007).

En la actualidad, desde el 2007 el proyecto Tunning se ha extendido a Latinoamérica con la participación de 18 países y con los mismos objetivos.

La CONACYT en ese entonces, ahora la SENESCYT fue el punto focal de este importante proyecto y se considera que es una oportunidad para avanzar en calidad, en conjunto con las universidades europeas y latinoamericanas más prestigiosas.

Las líneas de acción del proyecto Tunning - Latinoamérica son:

- Línea 1 - Competencias Genéricas y Específicas
- Línea 2 - Enfoques de Enseñanza, Aprendizaje y Evaluación
- Línea 3 - Créditos Educativos
- Línea 4 - Calidad y transparencia, Comparabilidad Internacional en las Titulaciones

Dentro del proyecto Tunning se han establecido inicialmente cuatro disciplinas específicas que son: Historia, Educación, Administración y Matemáticas, en estas áreas se han establecido redes temáticas donde representantes de las universidades ecuatorianas se encuentran e intervienen en el proceso Tunning, y además realizan actividades académicas de mejoramiento de la calidad de la educación superior del país. Es importante mencionar que todas las universidades que formen historiadores,

educadores, administradores y matemáticos están invitadas a participar en estas actividades (Citado en SENESCYT 2010).

En el año 2005, la FENACAPTUR suscribió un Convenio de Cooperación Técnica no reembolsable con el Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo propósito es la adaptación y validación de un sistema de certificación de competencias laborales para personas que laboran en los subsectores turísticos de Alojamiento, Alimentos y Bebidas, y Agencias de Viajes receptoras del Ecuador.

Dicho sistema incluye la normalización, formación de formadores, evaluación de conformidad, certificación y difusión de resultados (Citado en CAPTUR 2005).

El sistema académico por competencias de la EHT exige que el estudiante de la CGH, previo a la obtención del título de Ingeniero en Gestión Hotelera, debe aprobar un total de 245 créditos: 199 créditos obligatorios, 16 créditos de asignaturas electivas y 20 créditos que corresponden al trabajo de titulación.

Adicionalmente, el estudiante debe realizar 1000 horas de prácticas pre-profesionales que corresponden a 10 créditos como requisito para su egreso.

Es trascendental que la práctica pre-profesional que realicen los estudiantes les permita el aprendizaje *“in situ”* de su profesión mediante el sistema académico por competencias de la EHT. Por otra parte, no solo el estudiante debe desarrollar estas competencias durante sus pasantías, el profesor durante la formación profesional del estudiante deberá crear en sus clases un ambiente propicio, en el cual las competencias antes nombradas puedan ser desarrolladas por los formandos, lo que demanda que los docentes deben ir más allá de la simple exposición de sus contenidos o la manifestación teórica del *“saber hacer”*. Es necesario que los estudiantes no sean simples discípulos del docente sino que se formen para ser profesionales autónomos que puedan enfrentarse a la realidad de su vida profesional (Citado en García 2006).

Por otro lado *“la educación debe enfocarse a la persona en su integralidad, en su devenir histórico y desarrollo humano continuo y allí se deben abordar las competencias como una manifestación de dicha integralidad”* (Citado en Tobón 2005).

Las prácticas pre-profesionales facilitan a los estudiantes completar su formación, así estarán en condiciones de iniciar su vida profesional con herramientas mayores que asegure su éxito en el desempeño laboral, de acuerdo con la filosofía de la EHT de la PUCE: *“es una unidad académica que persigue la formación de profesionales del turismo y el logro de servicios hoteleros con altos estándares de calidad. Este objetivo apunta directamente a colaborar con el desarrollo integral del país. El Ecuador, por su posición geográfica privilegiada, hace gala de una diversidad natural y cultural incomparable. Este recurso turístico no puede ser desperdiciado o mal manejado ya que de él depende en gran parte el futuro de nuestro país. El sector turístico, que aún es joven y susceptible de innovaciones, debe ahondar sus potencialidades para lo cual es indispensable garantizar la sostenibilidad socio ambiental y económica del quehacer turístico. Por esta razón el Ecuador requiere de profesionales del turismo formados humana y académicamente para explotar todo su potencial de la manera más adecuada. Este es el compromiso y la contribución de la Escuela de Hotelería y Turismo al país y a la sociedad ecuatoriana”* (Citado en PUCE 2010).

VISIÓN

Para el año 2015 la Escuela de Hotelería y Turismo será líder en la formación de profesionales de pregrado y postgrado con participación activa dentro del sector turístico y compromiso con el ser humano y su entorno.

MISIÓN

La Escuela de Hotelería y Turismo es una unidad académica certificada con los estándares internacionales avalados por la OMT que forma personas con calidad humana, calificadas profesionalmente en turismo y hotelería y que contribuyen a través de la investigación y la extensión al desarrollo de una sociedad equitativa, solidaria y en armonía con el medio ambiente, enmarcada en los principios que propugna la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Escuela de Hotelería y Turismo contribuye al desarrollo del sector turístico a través de la formación de profesionales de pregrado y postgrado, de la investigación y la extensión,

basándose en los procesos de gestión y mejoramiento continuo de la Norma TedQual de la OMT (Citado en PUCE 2010).

6.3 Marco Conceptual

El presente estudio tiene como base teórica fundamental los conceptos que se definen a continuación, los mismos que permitirán tener una idea clara del enfoque de este trabajo.

La hostelería es parte importante de los servicios del sector turístico, para entender lo que es turismo se tomó el concepto según la OMT (2003): *“el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su residencia habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros.*

Los servicios de hostelería y turismo, día a día, intentan encontrar profesionales competentes que dignifiquen esta profesión. Para que los estudiantes de la PUCE sean competentes necesitan ser formados con modelos de educación superior que desarrollen tanto las competencias del ser, las del saber hacer y del saber.

En la actualidad, en Latinoamérica también se ha desarrollado el ámbito de las competencias laborales. Entre los autores más reconocidos está Martha Alles, quien define competencia como *“la cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión, en un determinado contexto, en una determinada empresa”* (Citado en Alles, 2005).

De acuerdo a Sergio Tobón (2005) *“las competencias son procesos complejos de desempeño con idoneidad en un determinado contexto, con responsabilidad”.*

Dentro de la formación de los estudiantes de la EHT, las prácticas externas pre-profesionales son parte de los requisitos para la obtención de su título universitario, por eso es importante tener claro el concepto de prácticas externas: *“el conjunto de actuaciones que un estudiante/titulado realiza en un contexto natural relacionado con el ejercicio de una profesión”* (Citado en García 2006).

6.4 El enfoque socio-formativo de las competencias y la Pedagogía Ignaciana. La gestión del proyecto ético de vida.

... las competencias son actuaciones integrales ante actividades y problemas del contexto con idoneidad y compromiso ético. En tal perspectiva están constituidas por procesos subyacentes (cognitivo-afectivos) así como también por proceso público y demostrable, en tanto implican siempre una acción de sí para los demás y/o el contexto. (Citado en Tobón 2010)

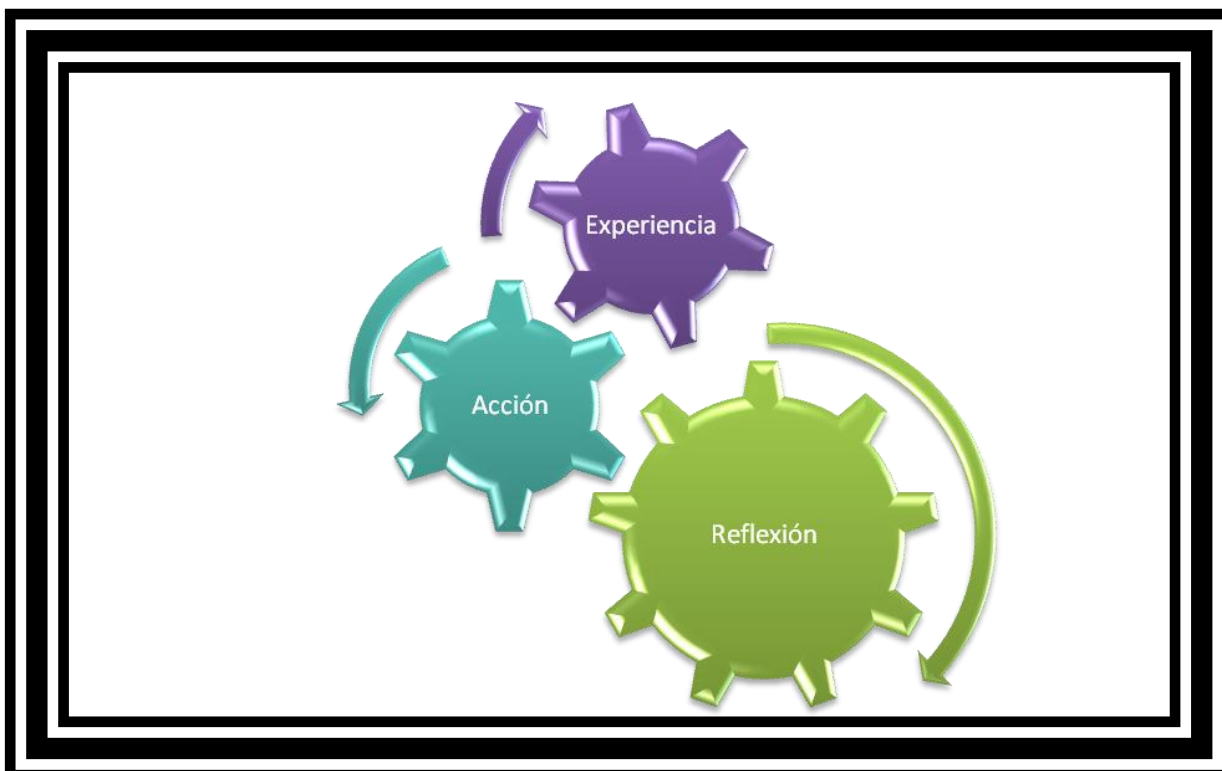
De ahí que en la formación integral el estudiante construye el aprendizaje a través de la interacción con la información, asumiendo una actitud crítica, creativa y reflexiva que le permite ir aplicando lo que aprende a la resolución de los problemas cotidianos, por lo que se le considera autogestor de su propio aprendizaje. Todo ello orientado a que el estudiante **aprenda a aprender**, es decir, a regular los procesos de aprendizaje, a darse cuenta de lo que aprende y cómo lo hace, a contar con elementos y criterios para seleccionar la información pertinente y congruente con los problemas que pretende solucionar; **aprenda a hacer**, en otras palabras desarrollar actividades en una integración con el entorno y que le permita aplicar lo que sabe en beneficio de su entorno social, atendiendo contingencias y cambios continuos del contexto; **aprenda a ser**, a fin de que el estudiante se visualice como un ser particular, orientado a la condición humana, que sea capaz de ser él por él mismo de manera autónoma y responsable, comprometido con la formación profesional y el desarrollo de la sociedad; y finalmente, **aprenda a convivir**, es decir tener las habilidades, actitudes, destrezas para adaptarse a un mundo cambiante, construyendo relaciones equitativas y sinérgicas con los otros (trabajar en equipo), convivir en el pluralismo, incorporar en su formación el sentido de lo interdisciplinar, con respeto por el entorno y prepararse dentro de una cultura de legalidad y respeto

Estos preceptos unidos a lo que es el fundamento de la pedagogía ignaciana que se centra en la formación de toda la persona: corazón, inteligencia y voluntad, no solo en el entendimiento, desafía a los estudiantes a discernir el sentido de lo que estudian, por medio de la reflexión, en vez de una memoria rutinaria, anima a adaptarse y esto exige una apertura al crecimiento en todos nosotros, exige que respetemos la capacidad de los estudiantes en los diferentes niveles de desarrollo, y que todo proceso esté dinamizado por un ambiente de consideración, respeto y confianza en donde la persona, pueda enfrentarse con toda honradez a la decisión, a veces dolorosa, de ser un ser humano, con y para los demás.

La formación Ignaciana tiene un enfoque multidimensional en donde como ya se analizó anteriormente se toma muy en cuenta la formación integral en sus tres elementos: experiencia, acción y reflexión.

GRAFICO N° 1

ELEMENTOS DE FORMACIÓN INTEGRAL



Fuente: Elaboración propia; Emilia Núñez (2011)

6.5 Enfoque Socio-informativo de las Competencias: La base teórico-conceptual vigente para el Manual de Pasantías.

La metodología aplicada pretende proponer a la EHT un manual para el control y evaluación de las pasantías que los estudiantes de la CGH tienen que realizar.

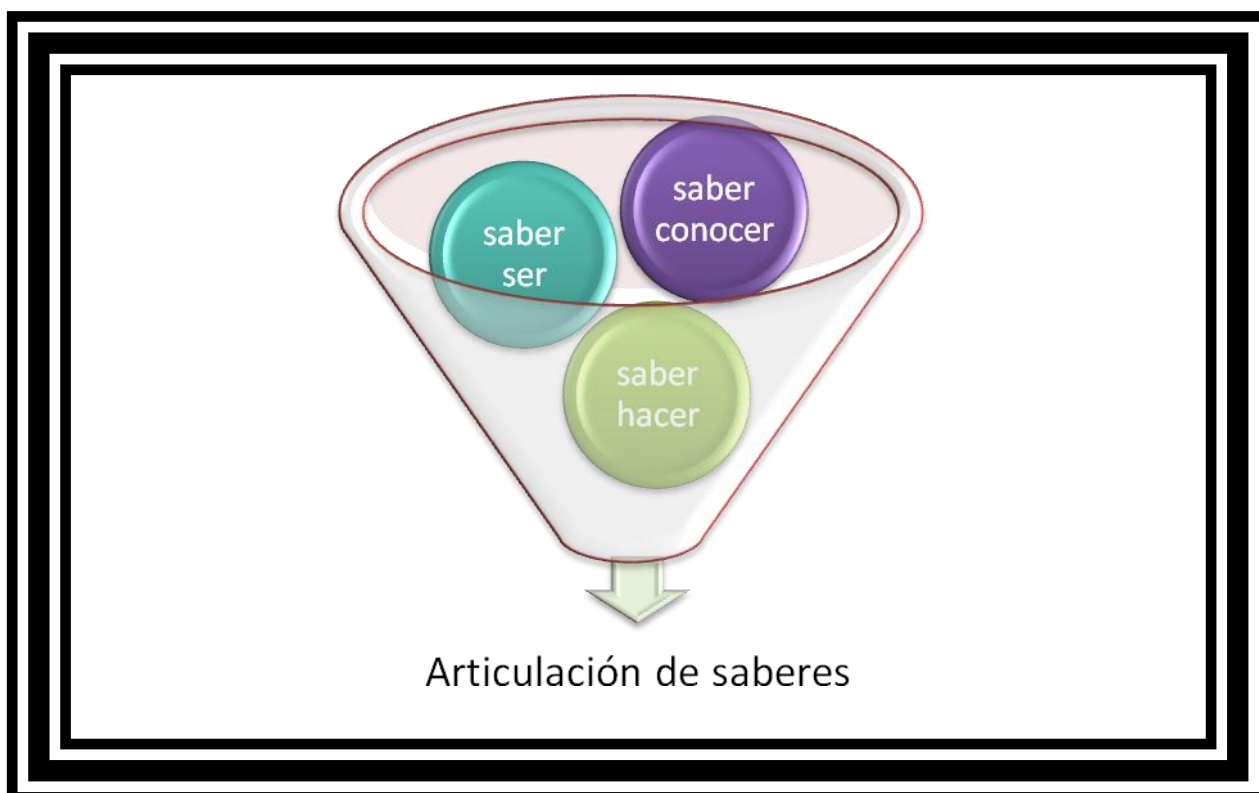
De esta manera, el enfoque de formación por competencias se define como un marco de reflexión-acción educativo, que pretende generar las condiciones pedagógicas esenciales para facilitar la formación de personas íntegras, integrales y competentes, para afrontar los retos-problemas de desarrollo personal, la vida en sociedad, la actuación profesional-empresarial, a partir de la articulación de la educación con los procesos sociales,

comunitarios, económicos, políticos en los cuales viven las personas implementando actividades formativas con sentido. (Citado en Tobón 2010)

Así, se puede considerar, que en este panorama de competencias, la sistematización de las prácticas profesionales es un aspecto fundamental, un factor esencial de apalancamiento de todo el sistema de reciente aplicación en la CGH, vital a la hora de confrontar la teoría (adquirida en el espacio del aula) con la práctica (espacio laboral), hacia un re-direccionamiento y un cambio pedagógico en el aprendizaje. Todo esto tiene a garantizar un dinámico y elevado proceso de formación de los estudiantes. En este sentido, las competencias que han servido de base para el diseño del Manual de prácticas pre-profesionales de los pasantes, no han sido tomadas en cuenta como simples tareas, conductas o funciones consignadas a cada uno de los puestos analizados, sino como un sistema normado de actuaciones integrales de las personas ante actividades y problemas del propio contexto, desde la perspectiva de la idoneidad y de la ética, que paralelamente ha exigido la correlación entre los saberes.

GRAFICO N° 2

LOS TRES SABERES



Fuente: Elaboración propia: Emilia Núñez (2011)

Los tres saberes a partir del método complejo:

Estos saberes son aplicados bajo la mirada del método complejo, que garantiza que el sentido de construcción de todo saber humano, se lo hace a partir de la interpretación y comprensión, retomando la explicación, la cuantificación y la objetivación de ellos. Como una nueva racionalidad, el pensamiento complejo no parte de nada hecho de antemano, sino de un saber que se va gestionando en el propio camino y es precisamente ese saber “experiencial” el que ha servido de base para la estructuración del Manual de Pasantías.

El pensamiento complejo permite así comprender el rol del ser humano en el mundo, los procesos relacionales, de organización de complementación dentro de factores tanto de orden como de incertidumbre. El conocimiento, base de la formación por tanto, se lo asume desde varias dimensiones (multidimensional) cerebral, espiritual, histórico, cultural, lógico, lingüístico, entre otros. En suma, relaciona la construcción del pensamiento con la necesidad de formación de un ser en sentido integral. Al parecer esta es la apuesta actual de la gestión educativa de la EHT, ámbito en donde se pretende insertar el Manual como herramienta de evaluación de las pasantías de la CGH.

Asimismo, para la consolidación de las competencias claves de base en el Manual, se ha determinado que la construcción del conocimiento del estudiante, no debe estar ni aislado ni fragmentado, sino consolidado de modo relacional, es decir de manera sistémica, en otras palabras no puede desvincularse la teoría de la práctica del ser.

Así, retomando varios elementos del pensamiento complejo de Morín (1999), se ha procedido a la estructuración de las mallas y matrices que han permitido no solo el diagnóstico sino la construcción ideal de las competencias por cargos clave para la organización hotelera.

Dichos elementos son:

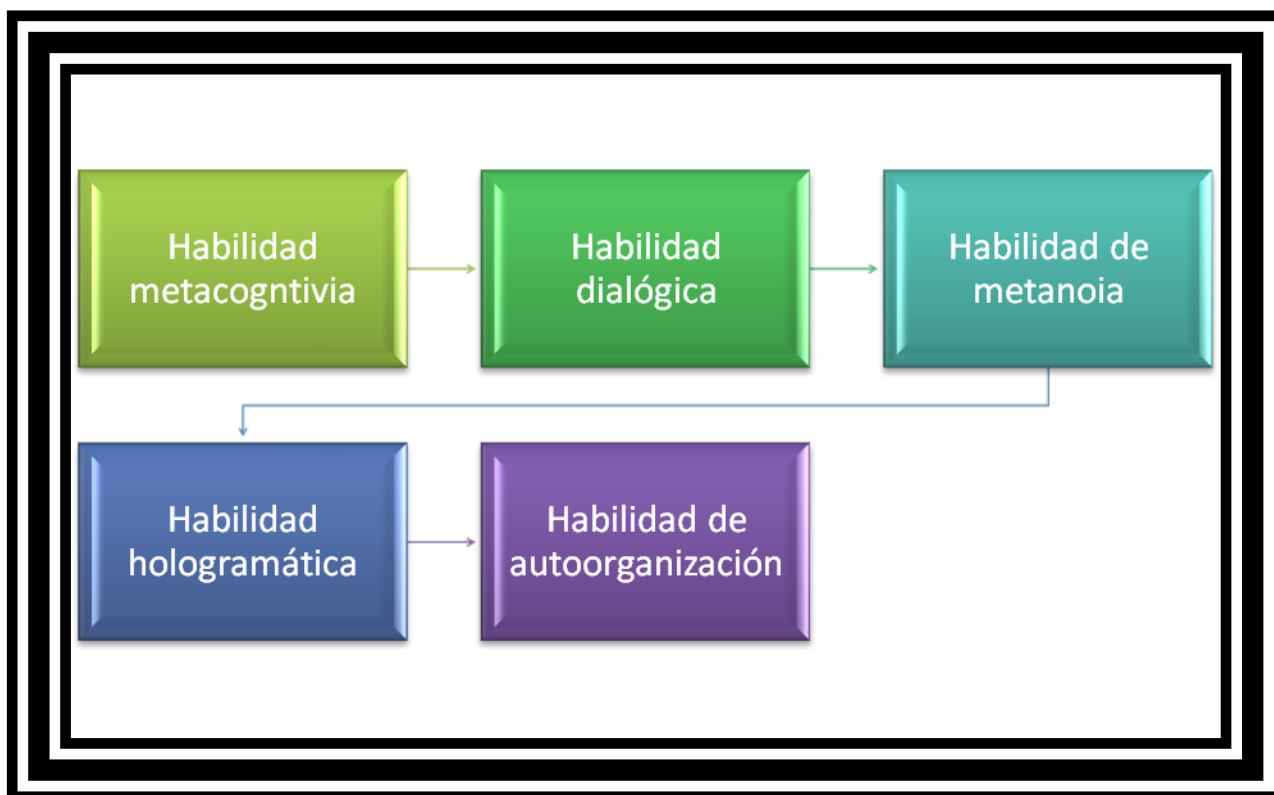
1. ***Superación de la ruptura entre teoría y práctica***, para la formación de los estudiantes de la carrera de Gestión Hotelera.
2. ***Consideración de que los estudiantes en su proceso de formación, en el ámbito laboral, son seres auto-organizadores, que a partir de su gestión en el ecosistema social (desempeño real) lograrán desarrollar una identidad como seres humanos***

desde la autonomía; en otras palabras el desempeño laboral permitirá al estudiante obtener información y formas de organización propias para un óptimo desempeño, desarrollando respuestas integrales efectivas a todos los procesos y problemas.

3. ***Ventaja del estudiante quien podrá hacer una auto-observación de su desempeño***, es decir analizar los efectos de sus propias actitudes y modelos mentales del proceso de aprendizaje práctico.
4. ***Comprensión de que el entorno y condiciones del contexto variarán todo el tiempo***, por tanto el estudiante desarrollará flexibilidad, tolerancia y apertura en la manera de abordar y confrontar la realidad laboral.
5. ***Conciencia de que el desempeño laboral con sentido, sistematizado, planificado estratégicamente, evaluado y controlado debe insertar al estudiante en una misión ética***, que le permita no solo garantizar el diálogo entre ideas sino el encuentro entre personas con usuarios del servicio, con pares en el sitio laboral, con otros personeros y la creación de lazos de solidaridad. En suma que el estudiante comprenda que a partir de una formación integral (la del aula y la de fuera del aula) encontrará sin duda la realización personal, acorde con sus propias necesidades vitales de crecimiento, una mirada de la vida, con las posibilidades de asumir retos de toda índole, para el presente y futuro, con un fuerte componente en valores.

GRAFICO N° 3

HABILIDADES INTEGRALES



Fuente: Morín (1996)

Estas habilidades han sido aplicadas para lograr las competencias a partir de un pensamiento integral, relacional, multidimensional, que le ayude al estudiante a regir sus actuaciones en las diversas situaciones de vida (personal, social, ambiental, ecológica), con lo que Sergio Tobón (2010) denomina idoneidad y compromiso ético.

- a) **Habilidad meta-cognitiva**, dirigido a que el estudiante pasante pueda reflexionar las propias actuaciones ante actividades y problemas.
- b) **Habilidad dialógica**, para buscar en el estudiante un pensamiento multidimensional abierto, que garantice actuaciones más integrales, creativas e innovadoras.
- c) **Habilidad de metanoia**, orientada a que el estudiante asuma cualquier proceso, acción o resolución desde dos o más perspectivas para lograr un mayor impacto de decisiones, soluciones, o respuestas, a la par que desarrolla mayor creatividad e innovación.

- d) **Habilidad hologramática**, que se dirige a que el estudiante comprende que cada parte, cada acción, cada decisión, forma parte de un todo mayor, es decir que pueda dimensionar que cada parte contiene dentro de sí la estructura del todo que la contiene y por tanto sus niveles de impacto.
- e) **Habilidad de auto-organización**, que le ayuden al estudiante a construir procesos sostenidos en estructuras fuertes, que posibiliten su evolución y mejoramiento continuo en medio de relaciones cambiantes con el entorno.

Estas habilidades sin duda se insertan en la lógica de la formación humana integral que resalta a la educación desde una perspectiva aglutinadora, contextualizada en donde el proceso de autorrealización del estudiante y el impacto de su actuación en el tejido socio-económico es fundamental (gestión del estudiante en la vida profesional).

Para la propuesta del Manual se tomó en cuenta que cada estudiante tiene un gran potencial por ser desarrollado, pensando siempre en la posibilidad de formar en él valores constitutivos tales como: responsabilidad, honestidad, compromiso, creatividad, innovación, cooperación, pluralismo, liderazgo y humanismo, entre otros valores también enunciados en la filosofía ignaciana que sostiene el espíritu de educación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Debe hacerse hincapié que *“la educación entendida desde la socio formación es una función de la sociedad mediante la cual se trata de desarrollar o facilitar el plan de vida del hombre y de introducirle en el mundo social y cultural”*. (Citado en Luzuriaga 1954)

7. METODOLOGÍA Y DISEÑO DEL MANUAL

Buscar un acercamiento con el diseño y la elaboración de un Manual de pasantías para los estudiantes de la CGH es precisar algunas consideraciones metodológicas que son fundamentales para comprender la importancia y el impacto de este producto como complemento del sistema pedagógico por competencias, sistema que se está implementando en la CGH durante el último año.

Este manual es producto de un levantamiento de las principales actividades que los estudiantes pueden realizar en los distintos puestos de trabajo en base a la norma INEN de Competencias Laborales para el Sector Turístico (Citado en FENACAPTUR 2007).

El diagnóstico permitió comprender las necesidades de las experiencias prácticas que deben tener los estudiantes de la CGH, éstas permitirán que el graduado responda de manera óptima al sector de hospitalidad de la Provincia de Pichincha.

El Manual en mención contribuirá con el estudiante de la siguiente manera:

- Dotará al pasante de una concepción clara, coherente y pertinente de su rol dentro del ámbito laboral encaminado a una mayor autonomía y liderazgo.
- Retroalimentará sobre la práctica, el nivel de desarrollo de las competencias profesionales básicas y específicas.
- Garantizará la articulación entre el saber conocer, saber hacer, y saber ser (implica el saber convivir) más allá de lo estrictamente académico.
- Coadyuvará a una formación integral (cognoscitiva, axiológica, comunicativa, entre otras) de cada estudiante-pasante en escenarios cambiantes, contradictorios y paradójicos en los que tendrán que actuar laboralmente.
- Establecerá una evaluación de su desempeño laboral en su área de trabajo.

Este Manual se estructuró partiendo del siguiente esquema.

GRAFICO Nº 4

PROCESO PARA LA ESTRUCTURACION DEL MANUAL



Fuente: Elaboración propia: Emilia Núñez (2011)

Al analizar el esquema precedente se tomó en cuenta las relaciones sistémicas que existen entre cada uno de los elementos a manera de fases vinculadas unas con otras, todo lo cual permitió obtener desde la recopilación de información hasta el análisis, el diseño de la propuesta del Manual que hoy se presenta.

Este estudio está basado en el método deductivo, permitirá avanzar desde lo general a lo particular, se realizó una investigación documental acerca de la Educación Superior por Competencias, su origen, las influencias de la misma en la Educación Superior a nivel de

Latinoamérica y del Ecuador, los documentos fueron recopilados y analizados para que este estudio tenga una sustentación teórica.

7.1 Revisión Bibliográfica

Se recopiló información teórica de autores que trabajan el tema de competencias profesionales y laborales, como Sergio Tobón (2010) y teorías sobre el tema de competencias y principales actividades que los estudiantes deberán ejecutar como pasantes por cargo de trabajo en las principales áreas de la hostelería: Alojamiento y Alimentos & Bebidas de un hotel de primera categoría se utilizó como base bibliográfica la normas INEN elaboradas por la FENACAPTUR (2005-2008) para el sector turístico hotelero ecuatoriano, en las que se describen las actividades y los procedimientos que se deben evaluar para el desarrollo de las diferentes competencias laborales. Se comparó entre las actividades generales establecidas en las normas INEN y las actividades que deben realizar los pasantes. Se elaboró una matriz para ser consolidada por expertos del sector hotelero.

7.2 Elaboración de matrices para las entrevistas a responsables de los puestos de trabajo en hoteles de primera categoría en la ciudad de Quito.

Partiendo de la necesidad de analizar y medir cuáles conocimientos, habilidades y actitudes deben poseer los estudiantes que van a realizar sus prácticas pre-profesionales, de las 32 normas INEN por competencias laborales levantados por la FENACAPTUR 2007 para el sector de Hotelería solo aplican 29 normas que podrán ser tomadas para elaborar matrices, que serán evaluadas por los expertos, y que corresponderán a los puestos de trabajo más representativos para las pasantías de los estudiantes.

En la Tabla No. 1 se observa la estructura de la matriz que se utilizó para entrevistar a expertos del sector hotelero con el objetivo de levantar las actividades que serán desarrolladas por los pasantes en cada puesto de trabajo.

El formato de la matriz que se utilizó para las entrevistas se dividió en cuatro partes:

- Encabezado o membrete de la **Matriz de la Entrevista**, en el cual figura el nombre y logo de la PUCE y de la EHT, el cargo, área y departamento de la organización hotelera.

- Cuerpo de la Matriz de la Entrevista, en éste se encuentra una columna principal en la que se enlista las actividades por competencias relacionadas con las diferentes áreas de aprendizaje: conocimiento, habilidades y aptitudes correspondientes a cada puesto de trabajo. A lado derecho de la columna principal se encuentran tres columnas que contienen los grados cualitativos de valoración con el objetivo de que el entrevistado valore si las actividades, para determinado puesto de trabajo, son relevantes o no para determinado cargo:

Muy Importante: Actividades esenciales para el puesto



Importante: Actividades básicas para el puesto

Mínimo Necesario: Actividades inherentes al puesto

- Finalmente en la parte de inferior de la Matriz de la Entrevista, existe un recuadro adicional en el cual constan los datos relacionados con el encuestado, el encuestador, la duración de la pasantía y observaciones adicionales si hubieran.

TABLA Nº 1

MATRIZ DE ENTREVISTA

		PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO			
Cargo:	Ayudante de Mesero				
Área:					
Departamento:					
Nº	COMPETENCIAS	VALORACIÓN			
		Muy importante	Importante	Mínimo necesario	
	Conocimientos				
1	Técnicas básicas para servir alimentos y bebidas				
2	Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón				
3	Requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación				
4	La oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general				
5	Coctelería				
6	Preparaciones básicas de platillos.				
	Habilidades:				
1	Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas				
2	Lectura de pedidos e instrucciones simples				
3	Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados				
4	Trabajo en equipo				
5	Coordinación motriz para transportar y manipular objetos.				
	Actitudes				
1	Detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.				
2	Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.				
3	Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.				
4	Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.				
	Otros resultados				
1	Actuar en el servicio a la habitación (room service)				
2	Auxiliar al mesero en la atención al cliente en la habitación.				
3	Apoyar la gestión del negocio:				
4	Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.				
Supervisión:					
Jefe Directo:					
Duración de la pasantía:					
Encuestador:					
Observaciones:					

Tomada de la Norma: NTE INEN 2 454:2007

7.3 Ejecución de entrevistas

Se realizaron 29 entrevistas a personal hotelero del Hotel MERCURE y del Hotel LE PARK, entre julio y septiembre del 2010. Se entrevistó a los responsables de cada una de las áreas operativa y administrativa con el objetivo de seleccionar, verificar y validar con los miembros del sector hotelero la información correspondiente a las actividades que de acuerdo con las Normas INEN 2007 levantadas por la FENACAPTUR deberán desarrollar los estudiantes en conjunto con las competencias identificadas por la EHT en el área de la hostelería, las mismas que deberán desarrollar los estudiantes-pasantes en cada uno de los puestos de trabajo.

Al inicio de la entrevista se explicó al consultado los objetivos del presente estudio, luego se entregó a cada uno de los funcionarios la matriz de la encuesta para la selección, verificación y valoración de las actividades que el pasante realizará durante su práctica pre-profesional.

Para la elaboración y validación de las actividades que deberán ejecutar los pasantes, se consideró los criterios de los entrevistados que explicitaron sobre la mucha, mediana o poca importancia que las actividades descritas tenían para ejecutar el cargo a desempeñar.

7.4 Validación de la norma INEN 2007 para el sector de la hospitalidad

Una vez terminada la fase de entrevistas, se levantaron un total de 29 matrices que contienen las principales actividades que realizarán los estudiantes por puesto de trabajo, las 29 matrices fueron discutidas con profesores de hotelería de la PUCE, éstas constituyen en su mayoría la propuesta del **“Manual de Pasantías”** para los estudiantes de la CGH.

La Matriz de evaluación de pasantías tiene la siguiente estructura:

- Encabezado o membrete de la Matriz, el cual contiene nombre y logo de la PUCE, el nombre de la Facultad, el nombre y logo de la Escuela, nombre del estudiante, cédula, carrera, nivel académico requerido, nombre del responsable de las pasantías en la PUCE, nombre del área o departamento donde realizará la pasantía (varia la ubicación del cargo de acuerdo al establecimiento de hostelería, este espacio deberá

ser llenado por el pasante), cargo de la pasantía, número de horas de la pasantía, nombre del responsable de la pasantía en el centro de trabajo, nombre de la empresa en la que realizará la experiencia.

- El cuerpo de la Matriz de Evaluación de Pasantías se encuentra dividido en cuatro columnas, en la columna principal se enlistan las actividades por competencias relacionadas con el: conocimiento, habilidades y aptitudes correspondientes a cada puesto de trabajo. A lado derecho de esta columna se encuentran tres columnas pequeñas que contienen los grados de evaluación del trabajo realizado por el estudiante y cuya escala de calificación cualitativa es:

Satisfactorio:	Supera el desempeño
Poco Satisfactorio:	Cumple con el desempeño
Insuficiente:	No cumple con el desempeño



En la parte de inferior de la Matriz, figuran los siguientes datos; grado de satisfacción con la pasantía que deberá ser llenada por el responsable del pasante en la empresa, fecha de inicio de la pasantía, fecha final en la que termina la pasantía de acuerdo con los requerimientos del cargo, observaciones adicionales, firma del responsable del estudiante y firma del estudiante. Fecha de entrega en la PUCE.

La Tabla No.2 contiene la estructura fundamental de la **Matriz de Evaluación de Pasantías**.

EJEMPLO

TABLA Nº 2

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE PASANTÍAS

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO 				
Estudiante:		Área / Departamento:		
Cedula:		Cargo de pasantía: AYUDANTE DE MESERO		
Carrera:		Empresa:		
Nivel Academico Requerido:		Nro. Horas pasantia:		
Responsable de Pasantias: PUCE-Q		Responsable en el centro de trabajo:		
N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencias a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Dar apoyo al equipo equipo de trabajo			
	Identificar los procedimientos de servicio			
	Actuar éticamente en todas las etapas de su trabajo			
	Conocimientos			
1	Conocer las técnicas básicas para servir alimentos y bebidas			
2	Conocer las Normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón			
3	Aplicar las Normas de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación			
4	Conocer la oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general			
	Habilidades:			
1	Saber realizar cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Manejar lectura de pedidos e instrucciones simples			
3	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
4	Saber trabajar en equipo; colaborar de auxiliar con el mesero de room service			
5	Poseer una coordinación motriz para transportar y manipular objetos			
	Actitudes			
1	Ser Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
2	Ser Organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
3	Ser Optimista. Feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas			
4	Ser Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones			
5	Ser Persuasivo. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador			
	Actitudes			
1	Auxiliar al mesero en la atención al cliente en la habitación			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:	

Tomada de la Norma: NTE INEN 2 454:2007

Las matrices responden a la estructura y organización de los hoteles

8. RESULTADOS

8.1. Análisis y sistematización de entrevistas

Se entrevistó a los responsables de cada puesto de trabajo en el Hotel Mercure y L'Park; los formularios fueron tomados en base a las actividades por competencias descritas en la Norma INEN de la FENACAPTUR 2007, en el departamento de alojamiento se tomaron en cuenta 15 cargos, en el departamento de alimentos y bebidas 11 cargos, en el departamento de mantenimiento 1 cargo y en el departamento de ventas 2 cargos.

Los directores, jefes y supervisores encuestados validaron las actividades por competencias en base a la experiencia y conocimiento de los cargos detallados, la validación se realizó en tres niveles: muy importante, importante y mínimo necesario.

La norma describe 32 puestos de trabajo relacionados con la gestión del sector Turístico, sin embargo para motivos de este análisis y tomando en cuenta la experiencia adquirida durante 7 años de trabajo en contacto con las áreas descritas, se definieron los 29 perfiles de cargo más relevantes a ser desarrollados por los pasantes de la CGH; de la misma manera, se modificaron algunos de los títulos de los perfiles para que sean de mejor comprensión para los pasantes.

Las pasantías o prácticas pre-profesionales de la CGH son una actividad curricular que los estudiantes deben realizar de manera obligatoria dentro del plan de estudios de la carrera de Gestión Hotelera. Tienen como objetivo contribuir a la formación profesional de los estudiantes y deben ejecutarse de manera sistemática y ordenada durante el tiempo de estudios.

La pasantía es una actividad de aprendizaje "in situ" supervisada y evaluada por docentes responsables de la unidad educativa y por la empresa donde realiza la práctica.

Para el estudiante significa una experiencia en la cual el establece un vínculo entre los conocimientos adquiridos en clase y los requerimientos profesionales de su área profesional. Las pasantías **no tienen carácter integrador de aprendizaje sino complementario**, el estudiante aprende haciendo. Es fundamental que el estudiante conozca el entorno laboral al que se deberá enfrentar después de sus estudios, a este proceso se lo conoce también con sociabilización laboral.

Las entrevistas arrojaron como resultados que de manera global se mantienen las competencias por cargos de la norma INEN 2007, en un **96,47%**, lo que nos indica que el levantamiento de las competencias descritas están acorde a la realidad del servicio hotelero en la actualidad.

A continuación los porcentajes obtenidos de la validación de las actividades por competencias de la norma INEN 2007 de la FENACAPTUR, reflejados en tablas y gráficos de acuerdo a los niveles básico, intermedio y superior.

TABLA N° 3

Nº	CARGOS	% NORMA SE MANTIENE
1	POSILLERO	93,33
2	AYUDANTE DE MESEROS	85,42
3	MESERO POLIVALENTE	80,00
4	MESERO	91,88
5	BARMAN	83,08
NIVEL BASICO		86,74

GRAFICO N° 5

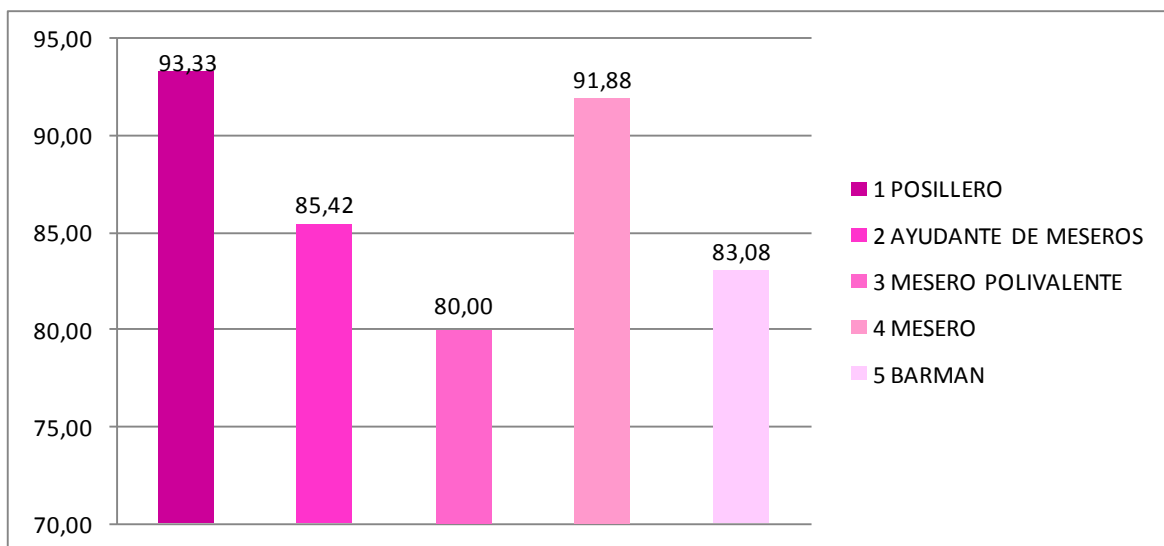


TABLA Nº 4

Nº	CARGOS	% NORMA SE MANTIENE
6	ASISTENTE CAPITAN DE MESERO	101,34
7	ASISTENTE CHEF DE COCINA	102,17
8	ASISTENTE CHEF PASTELERO	110,77
9	ASISTENTE CHEF DE PARTIDA	139,17
10	COCINERO POLIVALENTE	151,20
11	CAJERO	95,83
12	BOTONES	96,08
13	CAMARERO DE PISOS	86,33
14	RECEPCIONISTA	81,25
15	RECEPCIONISTA POLIVALENTE	114,77
16	ASISTENTE AUDITOR NOCTURNO	93,33
NIVEL INTERMEDIO		106,57

GRAFICO Nº 6

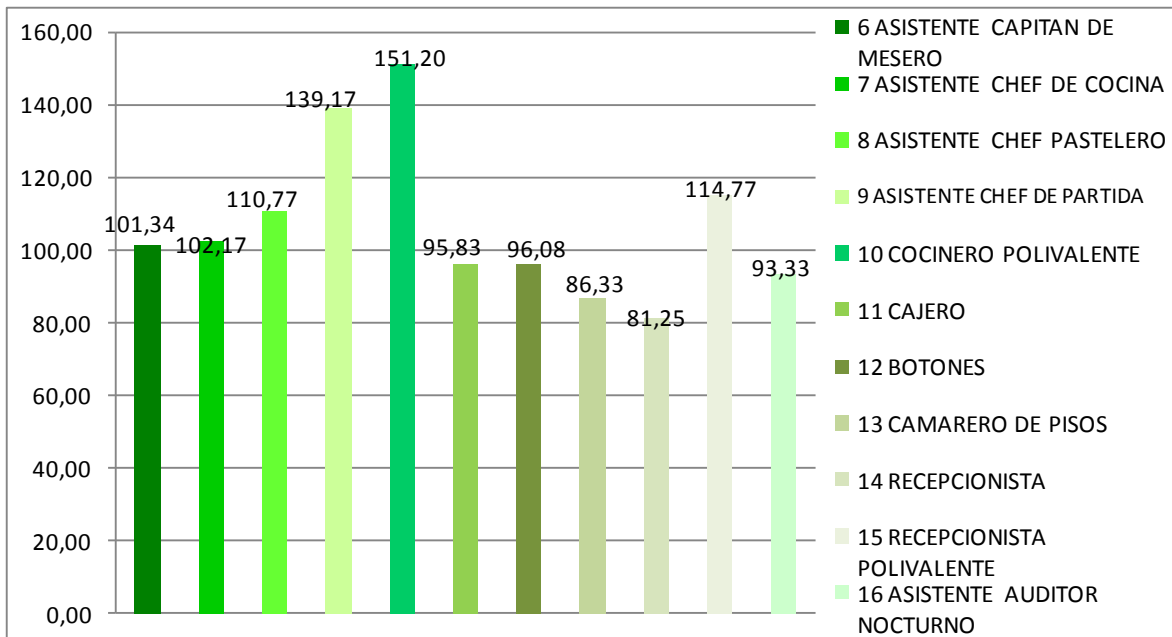
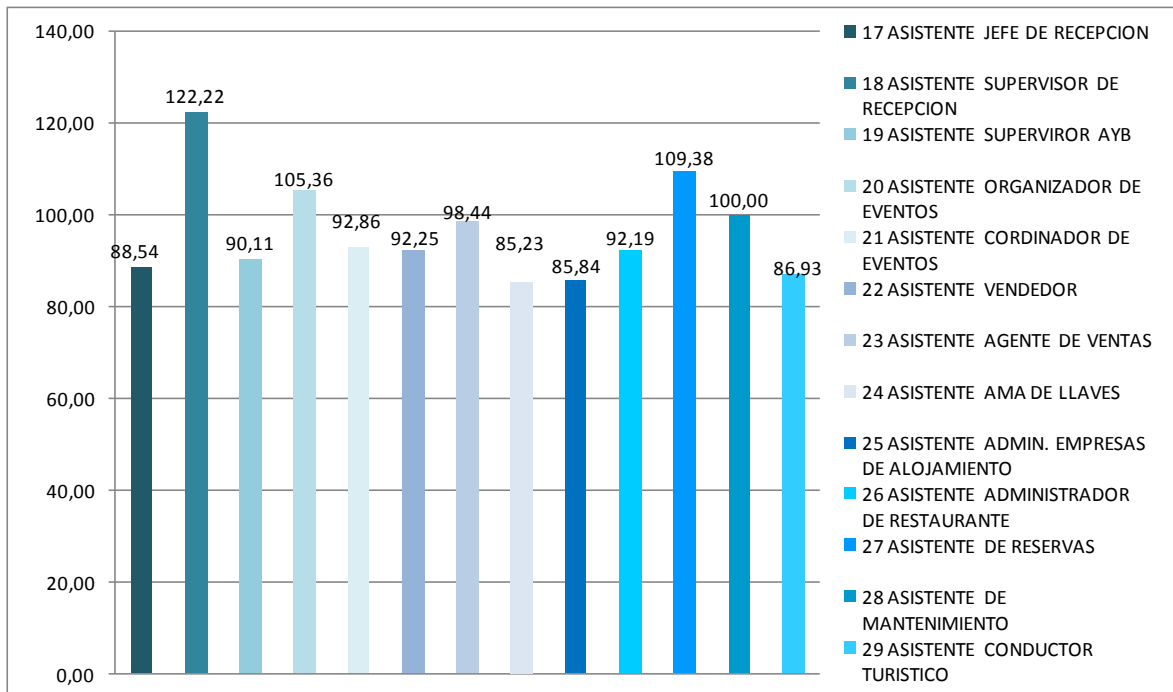


TABLA Nº 5

Nº	CARGOS	% NORMA SE MANTIENE
17	ASISTENTE JEFE DE RECEPCION	88,54
18	ASISTENTE SUPERVISOR DE RECEPCION	122,22
19	ASISTENTE SUPERVIROR AYB	90,11
20	ASISTENTE ORGANIZADOR DE EVENTOS	105,36
21	ASISTENTE CORDINADOR DE EVENTOS	92,86
22	ASISTENTE VENDEDOR	92,25
23	ASISTENTE AGENTE DE VENTAS	98,44
24	ASISTENTE AMA DE LLAVES	85,23
25	ASISTENTE ADMINISTRADOR EMPRESAS DE ALOJAMIENTO	85,84
26	ASISTENTE ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE	92,19
27	ASISTENTE ENCARGADO DE RESERVAS	109,38
28	ASISTENTE ENCARGADO DE MANTENIMIENTO	100,00
29	ASISTENTE CONDUCTOR TURISTICO	86,93
NIVEL SUPERIOR		96,10

GRAFICO Nº 7



8.2 Objetivos de las pasantías

- Reforzar y aplicar los conocimientos académicos adquiridos en las diversas áreas de formación que definen el perfil profesional de la carrera de Gestión Hotelera.
- Participar activamente en la solución de los problemas técnicos y profesionales del sector hotelero.

8.3 Duración y complejidad de las pasantías

La EHT exige 1000 horas de pasantías, distribuidas de acuerdo con los niveles de aprendizaje, la presente propuesta sugiere que las primeras pasantías se ejecuten en los sitios de servicio de la PUCE, una vez que tengan esta experiencia podrán los estudiantes realizar sus prácticas en hoteles a nivel nacional. A continuación se observa un cuadro con la propuesta de cómo se deberían realizar las pasantías en la EHT, como el puesto de trabajo en la pasantía, duración de la pasantía, nivel de formación del estudiante en la CGH.

De este análisis, se pudo clasificar y organizar todos los cargos y categorizarlos en tres niveles: básico (17,24%), intermedio (37,93%) y superior (44,83%), para que el pasante tenga una visión global de los avances requeridos durante todo el periodo de pasantías.

De igual forma se hizo una distribución de las horas de pasantías requeridas por cada nivel, así se establecieron: 84 horas en el nivel básico, 440 horas en el nivel intermedio y 520 horas en el nivel superior, tomando en cuenta la malla curricular de la CHG, con esto se quiere lograr que las materias que recibirán estudiantes estén acorde con las pasantías que vayan a realizar y cuenten con una base teórica para desempeñarse en sus prácticas pre-profesionales

TABLA Nº 6

PUESTO DE TRABAJO	PERÍODO PASANTIA	NIVEL FORMATIVO CGH	NIVEL DE PASANTIA	
Posillero o Stewart	20 horas	2do nivel	BASICO	
Ayudante de Mesero	20 horas	2do nivel		
Mesero Polivalente	20 horas	2do nivel		
Mesero	40 horas	2do nivel		
Barman	40 horas	2do nivel		
Asistente Capitán Mesero	40 horas	3er nivel	INTERMEDIO	
Cocinero Polivalente	40 horas	3er nivel		
Asistente Chef Cocina	40 horas	3er nivel		
Asistente Chef Pastelero	40 horas	3er nivel		
Asistente Chef Partida	40 horas	3er nivel		
Cajero	40 horas	3er nivel		
Botones	40 horas	3er nivel		
Camarrera de Pisos	40 horas	3er nivel		
Recepcionista	40 horas	3er nivel		
Recepcionista Polivalente	40 horas	3er nivel		
Auditor Nocturno	20 horas	3er nivel		
Asistente Jefe de Recepción	40 horas	4to nivel		SUPERIOR
Asistente Sup. A&B	40 horas	4to nivel		
Asistente Sup. Recepción	40 horas	4to nivel		
Asistente Organizador Evento	40 horas	4to nivel		
Asistente Coordinador Evento	40 horas	4to nivel		
Asistente Vendedor	20 horas	5to nivel		
Asistente Agente de Ventas	20 horas	5to nivel		
Asistente Ama de Llaves	40 horas	5to nivel		
Asistente Adm. Alojamiento	40 horas	5to nivel		
Asistente Adm. Restaurante	40 horas	5to nivel		
Asistente Reservas	40 horas	5to nivel		
Asistente Mantenimiento	20 horas	5to nivel		
Asistente Conductor Turístico	20 horas	7mo nivel		
TOTAL HORAS PASANTIAS	1000 horas			

8.4 Tutorías, control y seguimiento de pasantías

- El/la profesor (a) coordinador (a) del control de pasantías, previo a que los estudiantes realicen estas, deberá contactar con las empresas hoteleras, explicar cómo funciona el sistema de pasantías de la CGH, a que se deben comprometer las empresas, la función que los empleados deben asumir con los pasantes.
- El/la profesor(a) coordinador de las pasantías se reunirá con los estudiantes para que éstos conozcan los pormenores de las pasantías: normativas general de la EHT con respecto a las pasantías, empresas en las que podrán realizar las prácticas, políticas de las empresas hoteleras, grado de dificultad de las pasantías el mismo que tiene que estar vinculado con el nivel de estudios.
- El estudiante se encargará de entregar la carta de solicitud de prácticas pre-profesionales al hotel o empresa, emitida y abalizada por la coordinación de pasantías
- El/la profesor(a) coordinador de las pasantías deberá hacer seguimiento a los pasantes vía telefónica o por e-mail para conocer cómo se desarrollan durante las prácticas, es recomendable que el/la docente también tenga contacto con la empresa para conocer el desempeño de los estudiantes.
- El/la profesor(a) coordinador de las pasantías deberá realizar un control por estudiante a través del archivo respectivo de la hoja académica.
- El estudiante deberá certificar sus documentos de pasantías cuando sea requerido por la Secretaria de la FCH y EHT.

8.5 Evaluación de las pasantías

La evaluación de los estudiantes durante la pasantía la efectúa el tutor de la pasantía en la empresa, quien deberá indicar las actividades de cada uno de los procesos laborales que requiere el cargo y que están, de manera resumida, descritos en la matriz de evaluación de las pasantías.

Una vez que el estudiante terminó su pasantía y fue evaluado por el tutor de la empresa, podrá pasar a ejecutar las actividades inherentes a otro cargo, en este habrá otro tutor y por tanto será evaluado nuevamente.

La evaluación es cualitativa y podrá el evaluador poner en observaciones su percepción sobre el trabajo desempeñado por el estudiante.

La Matriz de Evaluación debidamente firmada y fechada por el/la responsable de la empresa debe ser entregada por el estudiante al coordinador(a) de las pasantías en la PUCE.

Los principales aspectos evaluados son dominio del conocimiento, dominio técnico profesional, relaciones humanas, cualidades personales, información y competencias para el uso de los recursos humanos y materiales.

Se sugiere que los tutores de las empresas hoteleras tengan las siguientes cualidades: responsabilidad en el trabajo, en el desempeño de las tareas y asistencia puntual; autoestima; asertividad; creer en la propia eficacia para el desempeño de las tareas; sociabilidad, demostrar compañerismo, solidaridad, empatía, cortesía y educación en las relaciones con otros. Integridad y honestidad.

Como complemento a lo antes descrito el estudiante deberá llenar una evaluación de la empresa donde realizó su práctica pre-profesional.

La Matriz de evaluación parcial del estudiante a la empresa tiene la siguiente estructura:

- Encabezado o membrete de la Matriz, el cual contiene nombre y logo de la PUCE, el nombre de la Facultad, el nombre y logo de la Escuela, nombre del estudiante, cédula, carrera, fecha, nombre del responsable de las pasantías en la PUCE, nombre del área o departamento donde realizará la pasantía, cargo de la pasantía, número de horas de la pasantía, nombre del tutor empresarial, nombre de la empresa en la que realizó la experiencia.
- El cuerpo de la Matriz de Evaluación parcial del estudiante a la empresa se encuentra dividido en cuatro columnas, en la columna principal se enlistan los puntos a ser evaluados por el pasante. A lado derecho de esta columna se encuentran tres columnas pequeñas que contienen los grados de evaluación a la empresa y cuya escala de calificación cualitativa es:

Satisfactorio:	Supera las expectativas
Poco Satisfactorio:	Cumple con las expectativas
Insuficiente:	No cumple con las expectativas



En la parte de inferior de la Matriz, figuran los siguientes datos; fecha de inicio de la pasantía, fecha final en la que termina la pasantía de acuerdo con los requerimientos del cargo, observaciones adicionales, firma del responsable del estudiante y firma del coordinador de pasantías.

La Tabla No. 4 contiene la estructura fundamental de la **Matriz de Evaluación Parcial del Estudiante a la Empresa**.

EJEMPLO

TABLA N° 7

MATRIZ DE EVALUACIÓN PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA.

 PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO 				
Estudiante:	Fecha:			
Cedula:	Cargo de Pasantías: BARMAN			
Carrera:	Empresa:			
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:			
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:			
N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Coordinador de Pasantías:		

8.6 Características de las pasantías como estrategia de enseñanza-aprendizaje

- Las pasantías se realizan en lugares externos a los tradicionales académicamente del plan de estudios de la CGH.
- Las pasantías son una aplicación de los conocimientos que tienen los estudiantes acerca de su carrera, esta actividad se da mediante una alianza entre el sector empresarial hotelero y la universidad.
- Las pasantías constituyen una oportunidad para los estudiantes universitarios de vivir una experiencia totalmente distinta a la que vive durante su enseñanza académica ya que al realizar las pasantías el estará vinculado al mundo laboral de una empresa.
- Las pasantías son una experiencia única para cada estudiante pues a pesar de que dos estudiantes realicen la pasantía en el mismo puesto de trabajo por ejemplo: (camarera) la vivencia y la apreciación de la pasantía será totalmente distinta el uno del otro.
- Las pasantías al desarrollarse fuera del entorno universitario el estudiante no dispondrá de una vigilancia u observación del docente esto no significa que el tutor académico o coordinador de pasantías de la universidad se desligue de su responsabilidad de monitorear al estudiante durante la realización de la pasantía, es por eso que el tutor académico o coordinador de pasantías debe buscar una estrategia alternativa para dar seguimiento a las mismas y crear un vínculo de aprendizaje por medio de la practica “in situ” y la formación universitaria dentro del aula.
- Las pasantías son un complemento dentro del plan de estudio de la CGH, las mismas se ubican en un ámbito de formación fuera del aula donde pueden desarrollar mediante sus actividades competencias relacionadas con el ser, saber hacer y conocer en un campo interdisciplinario.
- Los estudiantes al gestionar sus pasantías dentro de la universidad y en el sector empresarial afrontan una labor muy distinta a que realizan normalmente cuando tienen que realizar trámites universitarios internos como inscripción de materias en su semestre de estudios esto hace que los estudiantes vivan un aprendizaje continuo.

8.7 Valoración de Pasantías por los Estudiantes

Para medir la valoración en cuanto a la formación profesional del estudiante, el desarrollo de las competencias y en general sobre la relación universidad, sector empresarial, el estudiante está obligado a entregar una vez concluida la pasantía al Tutor Académico la **“Matriz de Evaluación de la Pasantía”** dicha matriz deberá venir evaluada y firmada por el Tutor Empresarial con el sello de la compañía sobre la firma.

El Tutor Académico tendrá una semana para revisar la **“Matriz de Evaluación del Estudiante”**, después de revisarla, el tutor académico deberá concertar una cita con el estudiante.

En esta reunión el estudiante podrá conversar con el Tutor Académico sobre la experiencia dentro de la pasantía las actividades realizadas, las vivencias, analizarán las fortalezas y debilidades que tuvo el estudiante durante su pasantía, las fortalezas y debilidades de la empresa donde realizó la pasantía.

Una vez finalizada la reunión el estudiante habrá evaluado la pasantía que realizó y el tutor recibirá una retroalimentación de la experiencia del estudiante.

Toda esta información debe estar disponible en la EHT al finalizar su carrera, el estudiante deberá tener acceso a esta información para poder egresar y posteriormente graduarse.

Se ha encontrado que los expertos en hotelería están conscientes de la importancia de los pasantes en su empresas hoteleras, porque son un aporte al desarrollo óptimo de las actividades dentro de un hotel ya que vienen con una formación superior que aporta a los colaboradores de la empresa y a su vez, los estudiantes complementan sus conocimientos adquiridos en la universidad. Por lo expuesto el personal de los hoteles colaboraron con este estudio.

Como resultado del presente estudio se identificaron 29 puestos de trabajo donde los estudiantes deberán realizar sus pasantías, las competencias básicas relevantes dentro de las actividades por competencias seleccionadas fueron: liderazgo, trabajo en equipo, autonomía, comunicación, colaboración y planificación.

Entre las competencias específicas se destacaron: comunicar al cliente de manera efectiva los servicios turísticos, liderazgo en los proyectos propuestos por la empresa, gestión de recursos, administración de las políticas de la empresa.

9. CONCLUSIONES

La educación superior enfrenta cambios vertiginosos y tiene que responder a éstos en forma idónea. La globalización hace que muchos procesos educativos se homologuen, tengan las mismas exigencias ya que el ámbito laboral existe un patrón a seguir.

Las universidades rediseñan planes de estudio, innovan sus sistemas pedagógicos, es importante la relación con el ámbito laboral, no solo dentro del país si no a nivel internacional. La multidisciplinariedad se impone, así como las relaciones de cooperación interinstitucional a nivel nacional e internacional para la formación profesional

Las pasantías constituyen la práctica pedagógica más común de relación entre la universidad y el sector productivo para la formación profesional, hoy por hoy, son entendidas como un requisito fundamental del currículo para la formación profesional del estudiante.

Las pasantías constituyen también el medio más idóneo para facilitar la inserción de los egresados en el mercado laboral.

Las pasantías son la consolidación del enfoque socio-cultural de la educación, el cual considera que el aprendizaje ocurre como consecuencia de la participación e intercambio de conocimientos en contextos socio culturales de interacción, más que en la mente individual (Sánchez de Mantrana, 2004).

La universidad, el plan de estudios de determinada carrera, su consolidación a través de la gestión curricular se evidencia a través de los estudiantes que hacen las pasantías, la carrera adquiere prestigio o no de acuerdo al desempeño de éstos, razón por la cual, las pasantías deben ser parte de un sistema, en el cual, cada fase de las prácticas pre-profesionales, esté adecuadamente planificada, ejecutada y controlada.

Las pasantías se nutren de la experiencia de los tutores de la empresa, profesionales no son docentes, comprometidos con el desarrollo del sector hotelero y por ende de su país.

La propuesta de un **“Manual de Pasantías”** que indique tanto al estudiante como al empleador cómo se deben llevar a cabo las pasantías, además de ser un documento de control y evaluación ayuda a sistematizar el proceso de formación profesional.

- El manual es una guía tanto para los estudiantes como para los empleadores, la presentación de las matrices por parte del estudiante al empleador creará inmediatamente un vínculo laboral pues las dos partes sabrán cuales son las actividades por puestos de trabajo que tienen los estudiantes que realizar y los empleadores que evaluar.
- El manual de pasantía facilitara al estudiante su desempeño durante su pasantía ya que poseerá una herramienta detallada de sus actividades a realizar dentro de la empresa y como será evaluado al final de la misma.
- Mediante el manual de pasantía la unidad académica podrá conocer mejor sobre el aporte que la empresa dio al estudiante para su desarrollo profesional ya que recibirá por parte del estudiante una retroalimentación de lo que fue su pasantía en la empresa.
- Las pasantías como son ejecutadas actualmente en la ciudad de Quito, adolecen de sistematicidad, por otro lado las empresas debido al Código Laboral Ecuatoriano no desean recibir pasantes porque los reconocen como un costo que no beneficia a la empresa, situación que va en desmedro de los futuros profesionales y afecta negativamente al propio sector hotelero.
- Finalmente, la pasantía en la empresa es, desde el punto de vista educativo parte del proceso de aprendizaje, y desde el punto de vista de las organizaciones/empresas un acto solidario entre trabajadores y con el desarrollo del país.

10. RECOMENDACIONES

- Se sugiere que las pasantías sean ejecutadas a partir del primer nivel de la CGH, las mismas que deben ejecutarse en la cafetería de la PUCE para que los estudiantes se adiestren en este ámbito y puedan adquirir experiencia previa.
- Se recomienda que las prácticas pre-profesionales, fuera de la universidad, las inicien a partir del tercer nivel en **áreas operativas** de los hoteles.
- Se sugiere que la EHT acoja esta propuesta de manual de pasantías para que los estudiantes lleven un registro sistematizado tanto de las actividades que realizaron, como de la evaluación que obtuvieron, así el/la coordinador(a) de las pasantías de la CGH conocerá el avance de aprendizaje de los estudiantes.
- Se sugiere realizar alianzas con hoteles para que el personal operativo que trabaja en los mismos, realice charlas sobre el trabajo dentro de un hotel, a su vez ellos recibirán un diploma de la PUCE como reconocimiento a su labor con los estudiantes dentro de la universidad.
- Este estudio recomienda también institucionalizar las prácticas pre-profesionales como una forma de capacitación a través de los organismos competentes: SENASCYT, Ministerio de Trabajo y Empleo, Unidad de Género y Juventud en Quito o Inspectorías de Trabajo a Nivel Nacional. Para esto es necesario tener en cuenta que todos los ciudadanos tenemos derecho a la igualdad de oportunidades, la socialización del conocimiento, la transferencia de competencias y capacidades, por lo tanto es necesario contar con acuerdos entre la empresa, universidad y estado para planificar normas y acciones en beneficio de quienes hacemos un país.
- De institucionalizarse las pasantías deben cumplir con la correspondiente certificación, solo así se conseguirá calidad en la ejecución de éstas. Es necesario que los hoteles que reciban pasantes estén autorizados y avalados por la correspondiente cartera de estado, solo así los estudiantes podrán garantizar su capacitación.
- Es importante que se cree la figura del **tutor laboral** como responsable final del proceso de aprendizaje del estudiante.

11. BIBLIOGRAFÍA

1. ALLES, Martha. 2005. ***Gestión por competencias, el diccionario***. Granica Editorial. Buenos Aires- Argentina.
2. ALLES, Martha. 2005. ***Capacitación por Competencias***. Gránica Editorial. Buenos Aires - Argentina.
3. AGUERRONDO, Inés. 2009. ***Documento Unesco Conocimiento Complejo y Competencias Educativas***.
4. BENEITONE, Pablo., ESQUETINI, César., GONZALEZ, Julia., MALETA, Maida., SIUFI, Gabriela., WAGENAAR, Robert. 2007. ***Informe Final Proyecto Tunning América Latina 2004-2007***. Universidad de Deusto - Bilbao.
5. CARRERA, Patricia. 2010. ***Diseño del Sistema Académico por Competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador***. Gestión Turística. Vol.13 pág.93-112. Universidad Austral de Chile, Valdivia-Chile.
6. DE MIGUEL DIAZ, Mario. 2006. ***Metodologías de enseñanza y aprendizaje para el desarrollo de competencias***. Alianza Editorial. Madrid - España.
7. GALARZA, Gabriel., LUCIO Pedro., NUÑEZ Diomedes. 2007. ***Formación por Competencias***. CMYK, Quito - Ecuador.
8. GARCIA JIMENEZ, Eduardo. 2006. ***Prácticas Externas***. Alianza Editorial. Madrid - España.
9. LUZURIAGA, Lorenzo.1954. ***Ideas Pedagógicas del siglo XX***. Nova Editorial. Buenos Aires-Argentina.
10. MAESTRO, Gonzalo. 2005. ***El Sistema de competencias en la Constitución Económica Europea Unión y Estados Miembros***
11. MORIN, Edgar. 1999. ***Los 7 saberes para la educación del futuro***. UNESCO TRILLES, 1999.
12. MARTINEZ BONAFE Jaume, 2010. ***Enfoque por Competencias una Moda en la Educación*** (Ponencia, Sipse) 11 Marzo 2010.
13. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. 2003. ***Introducción al Turismo***. Madrid - España.
14. PAZMIÑO ARMIJOS, Gabriel. 2011. ***Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior***.
15. SANCHEZ, Mirna, 2004. ***El aprendizaje en contextos laborales reales: el caso de las pasantías de los estudiantes universitarios***. Venezuela.

16. TOBON, Sergio, 2010. **Formación Integral y competencias pensamiento complejo, currículo, didacta y evaluación**. Bogotá-Colombia.
17. VILLAROEL, Jorge. 2005. **Las competencias ¿Una alternativa pedagógica para la Educación superior?** Universidad Técnica del Norte. Ibarra - Ecuador.

En internet

1. Aboites, Hugo. **La Educación superior latinoamericana y el proceso de la Bolonia: de la Comercialización a la adopción del Proyecto Tuning de Competencias**. Internet www.unesco.org. Acceso: Noviembre 2010.
2. Uch - RRHH el portal de estudiantes de RRHH. **Guía de preguntas básicas para la entrevista de selección**. Internet: www.gestiopolis.com. Acceso: Enero del 2010
3. Julián Jesús Luengo Navas, Antonio Luzón Trujillo, Mónica Torres Sánchez. **Las reformas educativas basadas en el enfoque por competencias: una visión comparada**. Internet: www.ugr.es. Acceso: Marzo 2010.
4. CEAACES. **Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior**. Internet: 190.152.149.26/portal_conea/ Acceso: Julio 2010.
5. Congreso Nacional. **El Plenario De Las Comisiones Legislativas. Ley de Pasantías en el Sector Empresarial (Ley s./n.)**. Internet: www.eva.utpl.edu.ec/door/uploads. Acceso: Octubre 2011.
6. Pontificia Universidad Católica del Ecuador-PUCE. **Acuerdo de Pasantías**. Internet: www.fcacpuce.ec. Acceso: Octubre 2011
7. CONESUP, **Proyecto de Ley de Educación Superior del Sistema Nacional de Educación Superior**. Internet: www.conesup.com. Acceso Diciembre 2009.
8. CAPTUR, **Competencias Laborales. Normas INEN**. Internet: www.captur.com/boletin/143oct05/proyectos1. Acceso: Abril 2010.
9. INEN. **Catalogo de Normas Técnicas Ecuatorianas**. Internet: www.inen.gob.ec/images/pdf/catalogos/numerico2011.pdf. Acceso: Febrero 2010

ANEXOS

Ley de Pasantías de los estudiantes en el Sector Empresarial

Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto la creación, funcionamiento y mantenimiento de puestos de pasantía en el sector privado.

Art. 2.- Definiciones.- Para los efectos de esta Ley, se considera:

1. Actividad productiva.- Toda actividad económica que ejerza una empresa privada para la generación de bienes y servicios, con miras a la obtención de utilidad o lucro.

2. Empresa.- Unidad de producción económica del sector privado, integrada por personas naturales, ya sean en forma unipersonal o constituida en una sociedad de hecho o de derecho.

3. Centro de Estudios de Nivel Superior o Intermediario.- Persona jurídica dedicada exclusivamente a la investigación y formación de profesionales en los campos humanístico, científico y tecnológico, de conformidad con la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas.

4. Pasante.- Alumno o estudiante matriculado en el segundo año o en años superiores de un Centro de Estudios de Nivel Superior y que concurra normalmente a los correspondientes períodos lectivos. La Ley de Educación Superior (Ley 2000-16, R.O. 77, 15-V-2000) derogó la Ley de Universidades y Escuelas Politécnicas.

Art. 3.- Ámbito.- Podrán acogerse a las disposiciones de la presente Ley, las empresas que realicen o lleven a cabo una actividad productiva dentro del sector privado, así como todos los pasantes de los centros de estudios del nivel superior que hayan optado u opten por una carrera o profesión que requiera una formación mínima de tres años.

Art. 4.- Exclusión laboral.- La relación jurídica entre las empresas y los pasantes se establecerá mediante un contrato de pasantía y se regirá única y exclusivamente por las disposiciones de esta Ley y las de aquellas a las que expresamente se remite sus disposiciones. No será de carácter laboral; por lo tanto, no serán aplicables a ésta, las normas del Código de Trabajo y demás leyes laborales.

Art. 5.- Facultades.- Los centros de Educación de nivel superior del país presentarán la nómina de los estudiantes que se hagan acreedores a los beneficios del régimen de pasantías, y la selección de los pasantes se realizará, mediante convenios suscritos entre la máxima autoridad de dichos centros educativos y las empresas.

Art. 6.- Horario de labores.- Los pasantes tendrán un horario máximo de labores de seis horas diarias durante cinco días a la semana. En ningún caso serán obligados a excederse de dicho horario, ni podrán desempeñarlo durante las horas de clases o exámenes.

Art. 7.- Pensión de pasantía y seguridad social.- Los pasantes recibirán como pensión de pasantía mensual, una cantidad no inferior a la del salario mínimo sectorial fijado por la Comisión de Salarios Mínimos para la rama de actividad que corresponda a la carrera que cursa el pasante o, de no haberlo, por el salario o sueldo mínimo sectorial similar a otra carrera.

Art. 8.- Control.- Para determinar el número de pasantes, se tomará como base la declaración o pago de planilla que hace la empresa al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), así como los respectivos convenios suscritos entre las empresas y los centros de estudios de nivel superior y los contratos de pasantía. Los centros de estudios de nivel superior remitirán al Ministerio de Finanzas y Crédito Público, copia certificada de los correspondientes convenios de pasantía, debiendo señalarse especialmente el número de alumnos que ejercen pasantías en las empresas privadas del país.

Art. 9.- Sanciones.- Las empresas que al aplicar la depuración de sus ingresos, conforme a las disposiciones del artículo 10, numeral 9, de la Ley de Régimen Tributario Interno, presenten declaraciones falsas o incrementen ficticia o fraudulentamente el monto anual de las pensiones pagadas a sus pasantes, serán sancionadas con una multa equivalente al triple de la deducción que, por este motivo, se haya efectuado a la base imponible sujeta al impuesto a la renta. El cobro de dicha multa se hará efectiva por el Ministerio de Finanzas y Crédito Público mediante coactiva.

Artículo Final.- La presente Ley, que tiene el carácter de especial, entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial y sus disposiciones prevalecerán sobre las que se le opongan. Dada en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano,

en la Sala de Sesiones del Plenario de las Comisiones Legislativas del Congreso Nacional del Ecuador, a los diecinueve días del mes de abril de mil novecientos noventa y cinco.

(Tomado de Fuentes de la Presente Edición de la Ley de Pasantías en el Sector Empresarial) Ley s/n (Registro Oficial 689, 5-V-95).



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**“MANUAL DE PASANTÍAS PARA LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE GESTIÓN HOTELERA”**

EMILIA DE LOS ANGELES NUÑEZ CARRIÓN

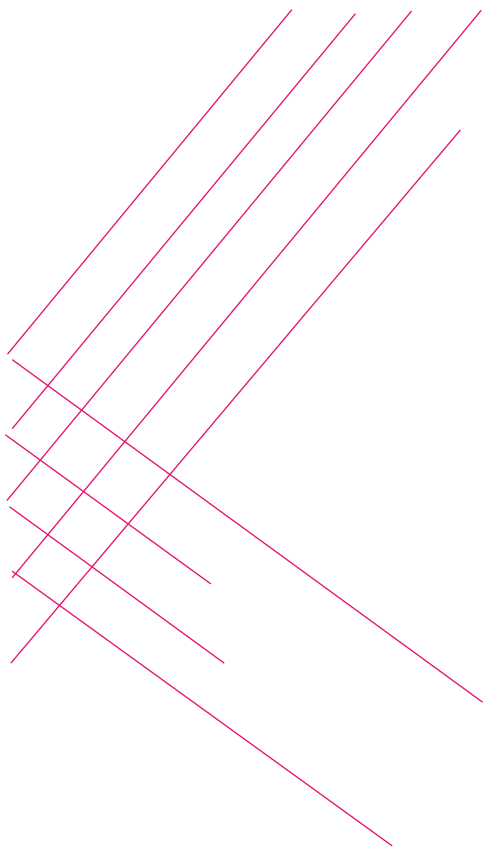
DIRECTORA: DRA. PATRICIA CARRERA

QUITO, 2011

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVOS	3
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
JUSTIFICACION.....	5
METODOLOGIA Y DISEÑO DEL MANUAL.....	7
Objetivos de las pasantías.....	8
Duración y complejidad de las pasantías.....	8
DESCRIPCION DE LOS 28 PUESTOS DE TRABAJO.....	10
POSILLERO O STEWARD.....	11
AYUDANTE DE MESERO	14
MESERO POLIVALENTE	17
MESERO.....	20
BARMAN.....	24
ASISTENTE CAPITAN MESEROS.....	28
COCINERO POLIVALENTE.....	32
ASISTENTE CHEF COCINA.....	36
ASISTENTE CHEF PASTELERO.....	40
ASISTENTE CHEF PARTIDA.....	44
CAJERO.....	48
BOTONES.....	52
CAMARERA DE PISOS.....	56
RECEPCIONISTA.....	59
RECEPCIONISTA POLIVALENTE.....	63
AUDITOR NOCTURNO.....	67
ASISTENTE JEFE DE RECEPCION.....	71
ASISTENTE SUPERVISOR A Y B.....	75
ASISTENTE SUPERVISOR RECEPCION.....	78
ASISTENTE ORGANIZADOR DE EVENTOS.....	81
ASISTENTE COORDINADOR DE EVENTOS	85

ASISTENTE VENDEDOR.....	89
ASISTENTE AGENTE DE VENTAS.....	92
ASISTENTE AMA DE LLAVES.....	96
ASISTENTE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO.....	100
ASISTENTE ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE.....	104
ASISTENTE ENCARGADO DE RESERVAS.....	108
ASISTENTE ENCARGADO DE MANTENIMIENTO.....	112
ASISTENTE CONDUCTOR TURISTICO.....	116



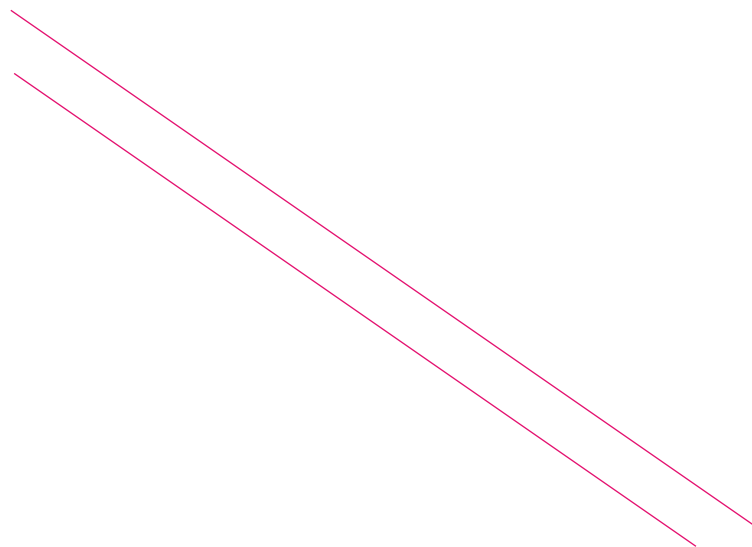
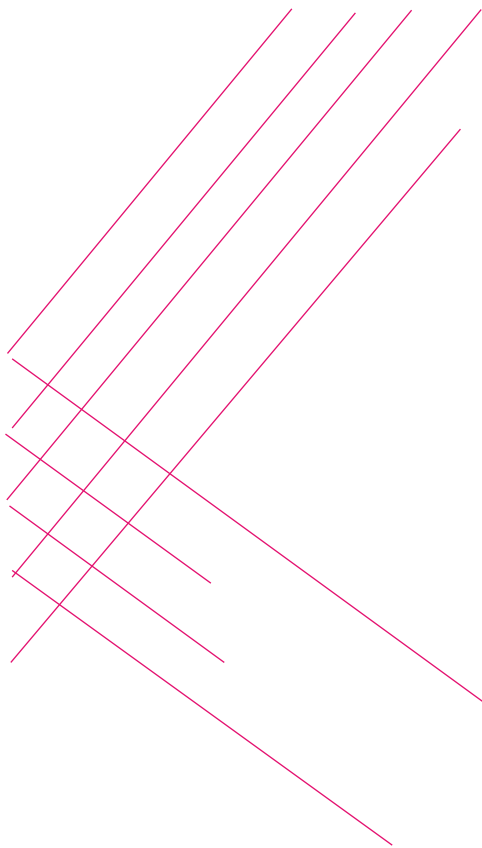
INTRODUCCIÓN

El tema de las competencias ha provocado un fuerte debate, no obstante se sostiene que el sistema de formación por competencias no constituye un modelo pedagógico sino que por su propio desarrollo se considera tan solo un enfoque que guía el proceso educativo, y pretende su mejoramiento. Sin embargo, a la luz del enfoque integral de la educación trabajado por el filósofo francés Edgar Morín (Morín/UNESCO 1999), el tema del trabajo por competencias en la educación resulta limitado para abordar la complejidad del acto de aprender y enseñar.

No obstante, el sentido y el fruto de esta disertación de grado (Manual para elaboración y evaluación de pasantías) pretenden evidenciar y aplicar en la práctica de las competencias, la estructura del currículo actual de la carrera de Gestión Hotelera desde la formación integral por competencias, una herramienta que complemente la formación superior del estudiante y legitime el desarrollo de este sistema.

La “Propuesta de un Manual de Pasantías para los estudiantes de la Carrera de Gestión Hotelera de la PUCE” corresponde a una investigación de teoría aplicada, consolidada en una disertación de grado, que pretende ser una herramienta para el mejoramiento de la formación por competencias de los estudiantes de la carrera de Gestión Hotelera.

El Manual de Pasantías pretende contribuir a la sistematización, regulación, control y evaluación de las prácticas pre-profesionales de la carrera mencionada.



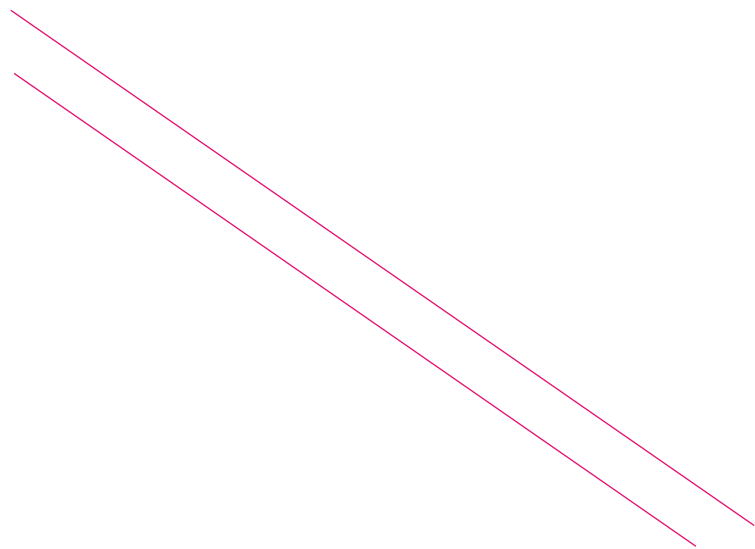
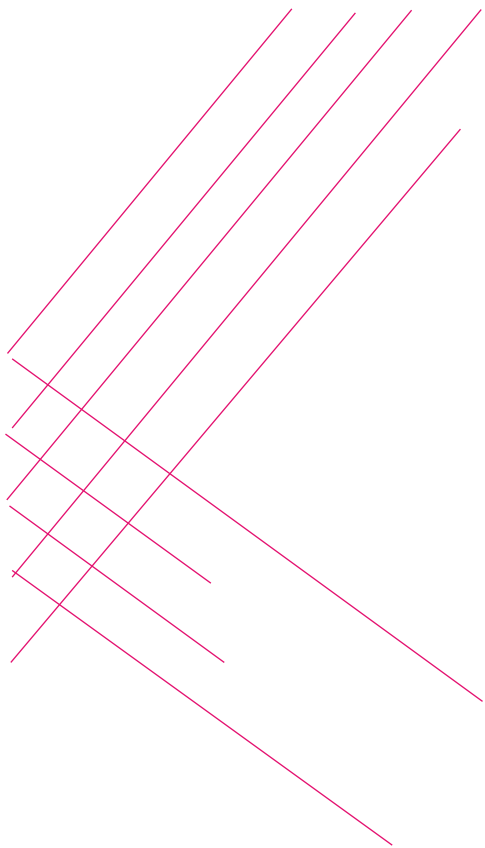
OBJETIVOS

Objetivo General

- Realizar una validación de las actividades que un estudiante de la CGH debe ejecutar como pasante en cada uno de los puestos de trabajo identificados en un hotel de primera categoría para la propuesta del manual de pasantías.

Objetivos Específicos

- Validar las necesidades de un hotel de primera categoría en cuanto al requerimiento de pasantes.
- Elaborar un formato de entrevista a los jefes departamentales de un hotel de primera categoría.
- Validar las diferentes actividades en base al Sistema de Certificación de Competencias Laborales en el sector Turismo”, ejecutado por la FENACAPTUR con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo y las Cámaras de Turismo de Pichincha y Guayas (FENACAPTUR, 2007), las mismas que realizarán los pasantes dentro de los distintos cargos de una empresa de hostelería de primera categoría, y que estén relacionadas con las competencias del ser, del saber y del saber hacer.
- Elaborar un formato de evaluación que pueda ser presentado por el estudiante al empleador para conocer su desempeño como pasante.



JUSTIFICACION

La Escuela de Hotelería y Turismo (EHT) consciente de esta situación busca mejorar la formación de los jóvenes que se deciden por el turismo y la hostelería, por tal razón la EHT se encuentra implementando el “**Sistema Académico por Competencias**”.

Un sistema académico por competencias es un conjunto de metodologías de aprendizaje; el profesor debe innovar, mejorar el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de prácticas didácticas y pedagógicas que logren que el estudiante aprenda a través de los conocimientos impartidos en el aula, la práctica de los conocimientos (para el desarrollo de destrezas) y el desarrollo de actitudes que beneficien al estudiante en su vida profesional (Galarza et al 2007).

El sistema de pasantías de la Carrera de Gestión Hotelera (CGH) pretende que el estudiante aprenda de las experiencias pre-profesionales dentro del ámbito de la hostelería. Para cumplir los objetivos planteados se realizará una recopilación de las funciones y actividades, por cargo, en un hotel de categoría superior; estas actividades identificadas deberán ser ejecutadas por los estudiantes de GH durante las pasantías con la meta de desarrollar y complementar las competencias establecidas en el perfil profesional del Ingeniero en Gestión Hotelera.

El ambiente laboral dentro de la hostelería es cada vez más competitivo; un cambio en la pedagogía tradicional universitaria es obligatorio, las prácticas y pasantías proporcionan experiencia al estudiante. Sólo así los estudiantes estarán mejor preparados como profesionales y responderán a las necesidades de una sociedad que demanda calidad en los servicios.

METODOLOGIA Y DISEÑO DEL MANUAL

Buscar un acercamiento con el diseño y la elaboración de un Manual de pasantías para los estudiantes de la CGH es precisar algunas consideraciones metodológicas que son fundamentales para comprender la importancia y el impacto de este producto como complemento del sistema pedagógico por competencias, sistema que se está implementando en la CGH durante el último año.

Este manual es producto de un levantamiento de las principales actividades que los estudiantes pueden realizar en los distintos puestos de trabajo.

El diagnóstico permitió comprender las necesidades de las experiencias prácticas que deben tener los estudiantes de la CGH; éstas permitirán que el graduado responda de manera óptima al sector de hospitalidad de la Provincia de Pichincha.

El Manual en mención contribuirá con el estudiante de la siguiente manera:

- Dotará al pasante de una concepción clara, coherente y pertinente de su rol dentro del ámbito laboral encaminado a una mayor autonomía y liderazgo.
- Retroalimentará sobre la práctica, el nivel de desarrollo de las competencias profesionales básicas y específicas.
- Garantizará la articulación entre el saber conocer, saber hacer, y saber ser (implica el saber convivir) más allá de lo estrictamente académico.
- Coadyuvará a una formación integral (cognoscitiva, axiológica, comunicativa, entre otras) de cada estudiante-pasante en

escenarios cambiantes, contradictorios y paradójicos en los que tendrán que actuar laboralmente.

- Establecerá una evaluación de su desempeño laboral en su área de trabajo.

Objetivos de las pasantías

Reforzar y aplicar los conocimientos académicos adquiridos en las diversas áreas de formación que definen el perfil profesional de la carrera de Gestión Hotelera.

Participar activamente en la solución de los problemas técnicos y profesionales del sector hotelero.

Duración y complejidad de las pasantías

La EHT exige 1000 horas de pasantías, distribuidas de acuerdo con los niveles de aprendizaje, la presente propuesta sugiere que las primeras pasantías se ejecuten en los sitios de servicio de la PUCE, una vez que tengan esta experiencia podrán los estudiantes realizar sus prácticas en hoteles a nivel nacional. A continuación se observa un cuadro con la propuesta de cómo se deberían realizar las pasantías en la EHT, como el puesto de trabajo en la pasantía, duración de la pasantía, nivel de formación del estudiante en la CGH.

PUESTO DE TRABAJO	PERÍODO PASANTIA	NIVEL FORMATIVO CGH	NIVEL DE PASANTIA
Posillero o Stewart	20 horas	2do nivel	BASICO
Ayudante de Mesero	20 horas	2do nivel	
Mesero Polivalente	20 horas	2do nivel	
Mesero	40 horas	2do nivel	
Barman	40 horas	2do nivel	
Asistente Capitán Mesero	40 horas	3er nivel	INTERMEDIO
Cocinero Polivalente	40 horas	3er nivel	
Asistente Chef Cocina	40 horas	3er nivel	
Asistente Chef Pastelero	40 horas	3er nivel	
Asistente Chef Partida	40 horas	3er nivel	
Cajero	40 horas	3er nivel	
Botones	40 horas	3er nivel	
Camarera de Pisos	40 horas	3er nivel	
Recepcionista	40 horas	3er nivel	
Recepcionista Polivalente	40 horas	3er nivel	
Asistente Auditor Nocturno	20 horas	3er nivel	
Asistente Jefe de Recepción	40 horas	4to nivel	
Asistente Sup. A&B	40 horas	4to nivel	
Asistente Sup. Recepción	40 horas	4to nivel	
Asistente Organizador Evento	40 horas	4to nivel	
Asistente Coordinador Evento	40 horas	4to nivel	
Asistente Vendedor	20 horas	5to nivel	
Asistente Agente de Ventas	20 horas	5to nivel	
Asistente Ama de Llaves	40 horas	5to nivel	
Asistente Adm. Alojamiento	40 horas	5to nivel	
Asistente Adm. Restaurante	40 horas	5to nivel	
Asistente Reservas	40 horas	5to nivel	
Asistente Mantenimiento	20 horas	5to nivel	
Asistente Conductor Turístico	20 horas	7mo nivel	
TOTAL HORAS PASANTIAS	1000 horas		

DESCRIPCION DE LOS 28 PUESTOS DE TRABAJO

Posillero o Stewart
Ayudante de Mesero
Mesero Polivalente
Mesero
Barman
Asistente Capitán Mesero
Cocinero Polivalente
Asistente Chef Cocina
Asistente Chef Pastelero
Asistente Chef Partida
Cajero
Botones
Camarera de Pisos
Recepcionista
Recepcionista Polivalente
Asistente Auditor Nocturno
Asistente Jefe de Recepción
Asistente Sup. A&B
Asistente Sup. Recepción
Asistente Organizador Evento
Asistente Coordinador Evento
Asistente Vendedor
Asistente Agente de Ventas
Asistente Ama de Llaves
Asistente Adm. Alojamiento
Asistente Adm. Restaurante
Asistente Reservas
Asistente Mantenimiento
Asistente Conductor Turístico



POSILLERO O STEWARD

Descripción de la ocupación. El posillero o steward se ocupa, principalmente, de higienizar, limpiar, lavar y arreglar la loza, cubiertos, cristales, ollas, utensilios y equipos de cocina, de acuerdo con los estándares de higiene y seguridad alimentaria.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



AYUDANTE DE MESERO

Descripción de la ocupación. El ayudante de mesero se ocupa, principalmente, de esterilizar platos, cubiertos y vasos; limpiar y arreglar salón y espacio para comida, antes y después de la atención; ayudar al mesero en la atención al cliente, en las existencias (stock) y en el reabastecimiento de alimentos, bebidas, platos, cubiertos, vasos y utensilios del salón.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de pasantía: AYUDANTE DE MESERO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>			
	Dar apoyo al equipo de trabajo	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Identificar los procedimientos de servicio			
	Actuar éticamente en todas las etapas de su trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer las técnicas básicas para servir alimentos y bebidas			
2	Conocer las normas básicas de etiqueta en la mesa y en el salón			
3	Aplicar las normas de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación			
4	Conocer la oferta de productos, ingredientes, la carta, alimentos y bebidas en general			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Saber realizar cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Manejar lectura de pedidos e instrucciones simples			
3	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
4	Saber trabajar en equipo; colaborar de auxiliar con el mesero de room service			
5	Poseer una coordinación motriz para transportar y manipular objetos			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
2	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
3	Ser optimista, feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas			
4	Ser innovador, con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones			
5	Ser persuasivo, buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador			
	<u>Actitudes</u>			
1	Auxiliar al mesero en la atención al cliente en la habitación			

Grado de Satisfacción con la pasantía

Fecha de inicio de la pasantía:

Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante:

Firma del Tutor Empresarial:

Fecha de entrega en la PUCE:



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



MESERO POLIVALENTE

Descripción de la ocupación. El mesero polivalente se ocupa, principalmente, de recibir y acoger al cliente; servir alimentos y bebidas y cuidar del arreglo del punto de venta o servicio.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: MESERO POLIVALENTE
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencias a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Colaborar con el equipo de forma creativa teniendo en cuenta los retos del grupo			
	Dar soporte a sus compañeros de trabajo en momentos claves			
	Tener una actitud de reto para el mejoramiento continuo en su puesto de trabajo			
	Conocimientos			
1	Conocer tipos de servicio a la mesa y al cliente según puntos de venta			
2	Conocer normas de etiqueta a la mesa y en el salón			
3	Conocer preparación básica de alimentos y bebidas			
4	Conocer técnicas básicas para servir bebidas, licores, bajativos, digestivos y vino			
5	Aplicar todas las normas de higiene personal adecuados a la ocupación			
6	Conocer técnicas de trabajo en equipo			
7	Conocer el manejo de los equipos de salón y comedor, cafetería, lugar donde se preparan alimentos ligeros y procedimientos de seguridad			
8	Conocer las técnicas básicas de comunicación en el servicio			
	Habilidades:			
1	Manejar cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Poseer una escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios			
3	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
	Actitudes			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
	Otros resultados			
1	Comunicarse en otros idiomas (Inglés, Francés, etc.)			
2	Apoyar a la gestión del negocio			
3	Sugerir solución para la mejora del desempeño			
4	Sugerir, cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas			
5	Dar orientación al cliente sobre atracción turística y culinaria local			
6	Orientar y cooperar en la ambientación de otros colaboradores			
7	Participar de la acción de implantación de programas de calidad			
8	Mantener a la administración informada sobre la satisfacción del cliente			

Grado de Satisfaccion con la pasantia		
Fecha de inicio de la pasantia:		
Fecha final de la pasantia:		
Observaciones:		
Firma del Estudiante:	Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



MESERO

Descripción de la ocupación. El mesero se ocupa, principalmente, de acomodar al cliente en la mesa; servir alimentos y bebidas; finalizar el plato con el tipo de servicio escogido; preparar y adicionar salsas; flambear; presentar la cuenta y recibir el pago.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: MESERO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Realizar los procesos de formación con perseverancia hasta alcanzar las metas			
	Colaborar con el trabajo en equipo con el fin de generar un buen ambiente en el área			
	Proponer soluciones a problemas que se presenten durante la realización de su trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Manejar normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón			
2	Manejar tipos de servicio a la mesa			
3	Conocer técnicas para servir bebidas, licores y vinos			
4	Conocer requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación			
5	Saber utilizar equipos, computadora, calculadora, fax, entre otros			
6	Conocer la preparación y finalización de platos y salsas			
7	Poseer vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas			
8	Tener conocimientos básicos de primeros auxilios			
9	Conocer sobre el montaje de mesas			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Realizar cálculo acertado de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Poseer una lectura y escritura legible para anotación de pedidos y llenado de formularios			
3	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
4	Colaborar con la integración para ejecutar trabajo en equipo			
5	Interpretar el lenguaje corporal, en particular gestual			
6	Poseer memoria de corto plazo para recordar detalle de pedido específico			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido			
4	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Sugerir y servir el vino adecuado de acuerdo al plato elegido o a la ocasión			
2	Hacer los preparativos para el servicio del vino elegido			
3	Conocer servicios especiales: banquetes, refrigerios, cocteles y servicio en habitación o establecimiento			
4	Saber preparar bebidas, cóctel, café, té y jugos			
5	Saber recibir al cliente: verificar datos de la reservación, dar la bienvenida			
6	Vender servicio extra, sugerir, cuando fuera aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de incrementar las ventas			

7	Comunicarse en otros idiomas (Inglès, Francès, etc.)			
8	Apoyar a la gestión del negocio			
9	Orientar a los funcionarios de seguridad y recepcionistas sobre el procedimiento de llegada para clientes especiales			
10	Conocer e informar sobre la historia, origen y curiosidades de los platos.			
11	Operar equipos del salón tales como calentadores, máquinas de café u otras bebidas, comanda electronica entre otros equipos			
12	Cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores.			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2440:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



BARMAN

Descripción de la ocupación. El barman se ocupa, principalmente, de atender los pedidos del cliente o mesero en barra de bar, hotel, restaurante y piscina, y de preparar y servir los cócteles, jugos, bebidas con hielo picado finamente (frapés), cafés, refrigerios, bocaditos y canapés.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: BARMAN
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Actuar eticamente en los procesos de emprendimiento considerando los retos de la empresa			
	Aplicar distintas estrategias de atencion al cliente para mejorar la venta de su area			
	Identificar la informacion relevante para resolver un problema en el caso de presentarse			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer los servicios de bar y restaurante			
2	Conocer sobre los tipos de bar			
3	Conocer principios básicos de enología y del servicio de vinos			
4	Conocer las normas de seguridad y manipulación de los alimentos y de bebidas frescas, embotelladas, en cartón u otro recipiente, y según su tipología			
5	Aplicar las normas de higiene personal adecuados a la ocupación			
6	Conocer las normas de etiqueta para servir bebidas			
7	Conocer los tipos, clasificación y técnicas de preparación y servicio de bebidas alcohólicas			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Manejar una lectura y escritura rápida para anotación de pedidos y llenado de formularios			
2	Poseer una comunicación oral clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
3	Poseer agudeza auditiva para identificar pedido y llamado			
4	Poseer agudeza visual para distinguir graduación de color			
5	Saber trabajar en equipo			
6	Saber manejar situaciones críticas con los clientes			
7	Utilizar raciocinio numérico para hacer cálculo simple de proporción y dosificación			
8	Poseer coordinación motriz para transportar y manipular objetos con manos y dedos			
9	Tener capacidad para transportar pesos pequeños, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo			
10	Tener memoria de corto plazo para recordar detalles de pedido específico			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Representar y vender Incentivar al cliente a consumir otras bebidas;			
2	Comunicarse en otros idiomas (Ingles, Frances etc)			

3	Organizar servicios especiales: bar abierto, barra libre, ladies night etc			
4	Apoyar a la gestión del negocio			
5	Cooperar en la integración de nuevos colaboradores.			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2438:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE CAPITAN MESEROS

Descripción de la ocupación. El capitán de meseros se ocupa, principalmente, de planificar y supervisar el servicio; elaborar el menú; liderar y capacitar el equipo; recibir, acomodar y ayudar al cliente; solicitar el pedido; finalizar y servir platos y bebidas especiales; cuidar de la calidad del servicio y asegurar la satisfacción del cliente.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. CAP. MESERO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Procesar la informacion relacionada con su actividades con el fin de generar comprension y conocimiento de su cargo			
	Utilizar las herramientas de informacion, comunicacion y planificacion con su equipo para mantener orden en su area de trabajo			
	Participar en la realizacion de actividades conjuntas con su equipo de trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Manejar normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón			
2	Conocer normas de servicio de eventos especiales			
3	Describir la preparación de platos y salsas tradicionales y montaje final de platos			
4	Manejar principios básicos de enología, servicio de vinos y técnicas para servir bebidas			
5	Conocer principios de administración de personal y manejo de existencias (stock), manteniendo liderazgo y una correcta optimización del material disponible			
6	Conocer las normas de higiene personal adecuadas a su cargo.			
7	Cuidar el uso de los equipos de salón, cocina y bar, con los respectivos procedimientos de seguridad;			
8	Conocer técnicas basicas de servicios especiales como flambeo, trinchado, corte.			
9	Conocer diferentes tipos de puesta a punto (mise en place), desbarazar y limpiar mesas			
10	Conocer técnicas de preparación de bebidas y coctelería			
11	Conocer técnicas de ventas.			
12	Manejar términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas			
13	Conocer procedimientos y técnicas de primeros auxilios básicos			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Realizar cálculos, con empleo de fórmula simples			
2	Manejar lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios			
3	Poseer comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario			
4	Realizar análisis del comportamiento humano e interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual;			
5	Manejar crisis en situaciones especiales con clientes			
6	Poseer raciocinio lógico y habilidad verbal			
7	Poseer agudeza auditiva para identificar pedido y llamado			
8	Poseer agudeza visual para distinguir graduación de color			
9	Poseer percepción espacial para facilitar la localización del cliente			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			

3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
5	Ser controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.			
Otros resultados				
1	Comunicarse en otros idiomas: (Inglès, Francès, etc.)			
2	Aplicar lenguaje de señas como método de comunicación con su equipo de trabajo			
3	Apoyar a la gestión del negocio			
4	Orientar a otros empleados			
5	Sugerir solución para la mejora del desempeño			
6	Dar atención diferenciada			
7	Participar de la acción de implantación de programas de calidad			
8	Viabilizar la organización y conservación de todas las instalaciones del establecimiento			
9	Sugerir cuando fuere aplicable, otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2449:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



COCINERO POLIVALENTE

Descripción de la ocupación. El cocinero polivalente se ocupa, principalmente, de ejecutar recetas; comprender los procesos de elaboración, preparación, montaje y presentación de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: COCINERO POLIVALENTE
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantías: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencia a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Comprender el proceso de planificación de actividades en equipo de acuerdo a lo propuesto por el Chef Ejecutivo			
	Aplicar distintas estrategias comunicativas que faciliten el desempeño de sus colaboradores			
	Coordinar procesos de planeación de actividades y proyectos, de acuerdo a los retos y el proyecto ético de vida			
	Conocimientos			
1	Analizar y conocer los procedimientos de inventario y rotación de existencias (stock)			
2	Conocer las técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos			
3	Comprender que los procedimientos de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y maquinaria son de mucha importancia en el mantenimiento de equipos			
4	Evaluar y saber distinguir una emergencia en el área de trabajo			
5	Demostrar conocimientos en la apertura y cierre del área de trabajo			
6	Reconocer técnicas de corte y tipos de corte y cocciones			
7	Conocer las técnicas de aprovechamiento y porcionamiento de alimentos			
8	Demostrar conocimientos de ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, temporada y formas de temperar y marinar alimentos			
9	Conocer datos históricos y recetas básicas de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres calientes y fríos de la cocina nacional e internacional, para los diversos tipos de servicios			
10	Identificar las técnicas de descongelación, cocción y flambeo, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos			
11	Identificar materia prima, conocer productos elaborados y terminados			
12	Demostrar conocimientos en variaciones y elaboraciones de menus para buffets			
13	Conocer la maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina			
14	Memorizar el vocabulario técnico de la cocina internacional			
15	Conocer las normas de higiene y presentación personal adecuados al área de trabajo			
16	Conocer de primeros auxilios básicos			
17	Conocer las técnicas de decoración de platos; garnish y presentaciones			
18	Conocer los principios de repostería, panadería y pastelería			
19	Demostrar habilidades en decoraciones, garnish y tallados			
20	Elaborar presupuestos			
	Habilidades:			
1	Manejar el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Manejar una lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios			
3	Manejar una lectura e identificación de hora, temperatura y peso			
4	Realizar cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos			

5	Identificar sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos			
6	Tener memoria de corto y largo plazo			
7	Tener reflejos rápidos, coordinación motriz, mano firme y destreza manual para transportar y utilizar objeto, instrumento y equipo leve			
8	Producir el miche en place adecuado para cada servicio			
9	Tener capacidad para resistir largas jornadas de trabajo y gran espíritu de adaptación;			
10	Tener capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.			
11	Saber adaptarse a cualquier situación laboral			
12	Saber resolver problemas de manera inmediata y efectiva			
Actitudes				
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
2	Ser confiable, establecer relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Colaborar con los compañeros y estar dispuesto a trabajar horas extras			
4	Ser equilibrado emocionalmente, no transparentar emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales			
5	Tener Interés en aprender del resto y valorar todo lo que pueda aprender			
6	Formar nuevos cocineros cuando haya aprendido lo suficiente			
Otros resultados				
1	Sustituir al jefe de cocina			
2	Remplazar en las funciones al jefe de cocina			
3	Sugerir menú			
4	Presentar al jefe de cocina sugerencia de otros platos de la cocina nacional e internacional			
5	Realizar investigación de nuevos proveedores y productos			
6	Presentar creación propia de plato o guarnición			
7	Elaborar presentación de plato			
8	Mantener registro en ficha técnica			
9	Sugerir alimento para dieta especial			
10	Presentar plato para atender a personas con dietas especiales			
11	Utilizar equipos y archivar información			
12	Utilizar computadora, ingresar datos, almacenar y clasificar información, buscar información almacenada			
13	Realizar decoración artística			
14	Realizar decoración de plato y mesa de banquete			
15	Esculpir artísticamente en hielo, verdura y legumbre			
16	Hacer arreglos con fruta, verdura, legumbre y flor, para decorar plato, bandeja, fuente y mesa			
17	Confeccionar y modelar pasta de forma artesanal y semi-industrial			
18	Apoyar a la gestión del negocio			
19	Participar en la definición de la receta estándar			
20	Participar en la planificación y evaluación de las actividades y resultados de la cocina			
21	Participar en la realización del cierre de cantidad de pedido de la cocina			
22	Participar en la preparación del plan de trabajo y cronograma de sustitución de personal			
23	Cooperar en la integración de nuevos colaboradores			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE CHEF COCINA

Descripción de la ocupación. El chef de cocina se ocupa principalmente, de crear, coordinar y realizar recetas y platos; de supervisar el equipo de trabajo de la cocina; de asegurar la calidad de los productos y servicios y la rentabilidad para el establecimiento.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantias: ASISTENTE CHEF DE COCINA
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencia a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Gestionar la calidad de los procesos y productos del resaurante o area de trabajo			
	Generar mayor grado de satisfaccion posible y pertinencia a nivel interno y externo			
	Considerar los maximos estandares de calidad en el producto desde su inicio hasta su presentacion final			
	Conocimientos			
1	Conocer de prácticas administrativas de planificación y organización			
2	Analizar y comprender la elaboración de presupuesto			
3	Demostrar conocimientos en análisis y control de costos y resultados			
4	Conocer la administración y manejo de la producción			
5	Conocer principios básicos de gestión de procesos en la producción de A&B			
6	Comprender y aplicar los principios de administración de alimentos y bebidas			
7	Saber reacionarse con los empleados que estarán a su cargo			
8	Conocer técnicas de administración del recurso humano, herramientas de gestión;			
9	Demostrar conocimiento en manejo de indicadores de gestión y cumplimiento de metas			
10	Manejar procesos para seleccón entrenamiento y evaluación de personal			
11	Creación de planes de capacitación para los integrantes del grupo			
12	Conocer y recordar recetas básicas de la cocina nacional e internacional para los varios tipos de servicio; ademas aplicables al ambiente de trabajo			
13	Saber definir los términos técnicos operacionales de alimentos y bebidas			
14	Conocer y aplicar primeros auxilios básicos			
15	Saber conocimientos basicos sobre Seguridad industrial			
16	Conocer Ingredientes, variedad, sazón de productos e insumos básicos de la cocina			
17	Manejar técnicas de preparación, técnicas de cocción, disposición, montaje y presentación de platos, técnicas de servicio;			
18	Manejar técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas;			
19	Manejar técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual;			
20	Conocer sobre aspectos básicos de nutrición y dietas alimenticias;			
21	Principales tipos, estructura y funcionamiento de establecimientos de alimentación y tipos de servicio y presentación de platos;			
22	Conocer de maquinaria, equipos y utensilios de cocina;			
23	Conocer términos técnicos nacionales e internacionales de gastronomía;			
24	Cumplir con los requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación.			
25	Identificar y explicar las técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos;			

Habilidades:			
1	Leer e identificar hora, temperatura y peso;		
2	Manejar cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos;		
3	Calcular operaciones aritméticas básicas, porcentajes y fracciones		
4	Poseer memoria de corto y largo plazo		
5	Manejar una comunicación clara y articulada, en forma oral y escrita		
6	Ser capaz de escuchar, orientar, supervisar, motivar y relacionarse con el equipo de trabajo		
7	Tener capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante el período de trabajo y con temperatura elevada		
8	Tener iniciativa para prevenir y solucionar problemas		
9	Saber apreciar el sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos		
10	Tener reflejos rápidos, coordinación motriz fina		
11	Utilizar todos los recursos que te brinden para maximizar tiempos y espacios		
Actitudes			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio		
2	Ser confiable, establecer relaciones fácilmente, saber cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos		
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido		
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.		
5	Ser controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.		
6	Ser organizado en el trabajo controlando tiempos, comandas y eventos, es muy importante desarrollar el sentido de orientación para saber a donde va y cual es la meta		
Otros resultados			
1	Explicar el plato preparado (historia y composición)		
2	Colaborar con el cliente en el salón de servicio		
3	Utilizar el computador, ingresar datos, almacenar, clasificar información		
4	Explicar el servicio extra, sugerir cuando fuere aplicable otros servicios del establecimiento, a fin de aumentar las ventas.		
5	Conocer de vinos y licores, sugerir vino adecuado al menú, al plato seleccionado o a la ocasión.		
6	Conocer licores utilizados para la preparación de los alimentos.		
7	Comprender términos básicos y técnicos en otros idiomas (Inglés, Frances, etc) necesarios para la lectura, actualización, participación en eventos internacionales e investigación de nuevos productos y servicios de otros países.		
Grado de Satisfacción con la pasantía			
Fecha de inicio de la pasantía:			
Fecha final de la pasantía:			
Observaciones:			
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2442:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE CHEF PASTELERO

Descripción de la ocupación. El chef pastelero - panadero se ocupa, principalmente, de ejecutar recetas; elaborar, preparar, montar y presentar postres, helados, pastas dulces y saladas y decorar productos de pastelería - panadería.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASISTENTE CHEF PASTELERO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Gestionar la calidad de los procesos y productos del resaurante o area de trabajo			
	Generar mayor grado de satisfaccion posible y pertinencia a nivel interno y externo			
	Considerar los maximos estandares de calidad en el producto desde su inicio hasta su presentacion final			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer de procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencias (stock)			
2	Aplicar todas las técnicas de manipulación, corte, conservación y almacenamiento de alimentos; cumpliendo con todas las normas de higiene			
3	Evaluar y saber distinguir una emergencia en el área de trabajo			
4	Demostrar conocimientos en la apertura y cierre del área de trabajo			
5	Conocer las técnicas de aprovechamiento, porcionamiento de alimentos y sustitución de ingredientes, que resulten en pérdidas mínimas			
6	Conocer de los ingredientes e insumos básicos de la pastelería - panadería			
7	Recordar y memorizar datos históricos y recetas básicas de la pastelería - panadería nacional e internacional para los diferentes tipos de servicio			
8	Conocer las técnicas de congelamiento, descongelamiento, cocción y preparación de alimentos de pastelería - panadería			
9	Saber diferenciar las técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual			
10	Describir los principales tipos de servicio, montaje y presentación de platos de pastelería - panadería			
11	Conocer sobre maquinaria, equipos y utensilios básicos de pastelería - panadería			
12	Conocer el vocabulario técnico internacional de uso en pastelería - panadería			
13	Conocer los requisitos de higiene y presentación personal adecuados a la ocupación			
14	Comprender que la pastelería es un área primordial en la cocina para elaboraciones de alto riesgo			
15	Planear menus en base a la carta de cocina para la preparación de postres			
16	Identificar materia prima de primera calidad para poder trabajar y realizar un trabajo de primera			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Dominar cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Poseer una lectura y escritura con caligrafía legible			
3	Poseer una comunicación clara y articulada			
4	Manejar una lectura e identificación de hora, temperatura y peso, cálculos de estimativa de tiempo, peso, tamaño, cantidad y costo de los alimentos			
5	Juzgamiento de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos;			
6	Tener capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			

2	Ser confiable, establecer relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos			
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido			
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus			
5	Ser controlador. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.			
	Otros resultados			
1	Presentar sugerencias al chef de cocina de otros postres de la cocina nacional e internacional o creación propia			
2	Equilibrar el postre de acuerdo con color, sabor, textura, tamaño, temporada y combinación con los platos del menú			
3	Sugerir postre para dieta especial			
4	Presentar postres para atender a persona diabética, alérgica, con presión o colesterol altos y para otras dietas			
5	Saber utilizar computadora, ingresar datos, almacenar y clasificar información, buscar información almacenada			
6	Representar a la organización en eventos			
7	Participar de eventos, festivales gastronómicos, charlas, cursos y seminarios			
8	Dar entrevistas relacionadas a pastelería - panadería			
9	Apoyar a la gestión del negocio			
10	Participar en la definición de las opciones de servicio, costos y de la planificación de las actividades y resultados de la cocina			
11	Participar de la realización del cierre de cantidad de pedidos			
12	Participar de la preparación de plan y cronograma de trabajo de personal y cooperar en la ambientación de nuevos colaboradores			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2457:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE CHEF PARTIDA

Descripción de la ocupación. El chef de partida se ocupa principalmente, de ejecutar recetas; preparar y finalizar platos calientes y fríos más comunes y la especialidad del establecimiento. Utiliza los productos preparados por los demás profesionales del equipo; responsable por la elaboración de ensaladas y embutidos, salsas, guarniciones, entre otros.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASISTENTE CHEF DE PARTIDA
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Comprender el proceso de planificación de actividades en equipo de acuerdo a lo propuesto por el Chef Ejecutivo			
	Aplicar distintas estrategias comunicativas que faciliten el desempeño de sus colaboradores			
	Coordinar procesos de planeación de actividades y proyectos, de acuerdo a los retos y el proyecto ético de vida			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Analizar y conocer los procedimientos de inventario y rotación de existencias (stock)			
2	Conocer las técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos			
3	Comprender que los procedimientos de limpieza e higienización de ambientes, utensilios y maquinaria son de mucha importancia en el mantenimiento de equipos			
4	Evaluar y saber distinguir una emergencia en el área de trabajo			
5	Demostrar conocimientos en la apertura y cierre del área de trabajo			
6	Reconocer y conocer las técnicas de corte, moldeado, aprovechamiento y porcionamiento de alimentos			
7	Manejar ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, formas de temperar y marinar alimentos			
8	Conocer datos históricos y recetas básicas de platos calientes y fríos, guarniciones y postres de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios			
9	Identificar y explicar las técnicas de descongelación, cocción, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos;			
10	Conocer las técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual			
11	Saber definir los principales tipos de servicios como francés, ruso, a la inglesa, americano y buffet y sintetizar las presentaciones de platos			
12	Manejar maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina			
13	Memorizar el vocabulario técnico relativo a la cocina nacional e internacional			
14	Inducir a cumplir con las normas de higiene y presentación personal adecuados al área de trabajo			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Dominar cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
2	Manejar una lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible			
3	Ser organizado en el trabajo controlando tiempos, comandas y eventos. Es muy importante desarrollar el sentido de orientación para saber a donde va y cual es la meta			
4	Conocer la lectura e identificación de hora, temperatura y peso, estimación de tiempo, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos			
5	Saber identificar el sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos			

6	Utilizar todos los recursos que te brinden para maximizar tiempos y espacios.			
7	Observar y aprender, saber escuchar para poder crear y diseñar menus			
8	Tener capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada.			
9	Resolver problemas de manera efectiva y rapida, tener reacciones afirmativas			
Actitudes				
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
2	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales			
5	Ser creativo y participar con el equipo en la creación de platos			
6	Disfrutar trabajar en equipo, colaborar con el resto.			
7	Mostrar interés por aprender, interesarse por nuevas técnicas y una vez que esté capacitado formar a otros practicantes			
8	Ser controlador, asumir el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros			
Otros resultados				
1	Sustituir a otro cocinero o al chef de cocina			
2	Sugerir otras opciones de menú			
3	Presentar al chef de cocina sugerencia de otros platos de la cocina nacional e internacional			
4	Realizar investigación de nuevos proveedores y productos			
5	Presentar creaciones propias de plato y guarnición			
6	Equilibrar el menú según color, sabor, textura, tamaño y temporada			
7	Elaborar presentación de plato, mantener registro en ficha técnica			
8	Sugerir alimentos para dieta especial			
9	Proponer opciones para atender a persona diabética, alérgica, con presión o colesterol altos y para otras dietas con orientación de nutricionista			
10	Hacer decoraciones, esculpir en hielo, verdura y legumbre en forma artistica			
11	Hacer arreglo con fruta, verdura y flor, para decorar plato, bandeja, fuente y mesa			
12	Utilizar computador, ingresar datos, almacenar y clasificar información, buscar información almacenada			
13	Mantener motivado al equipo de trabajo			
14	Planificar el logro de metas, ejecución de tareas repetitivas, desagradables y cansadas			
15	Obtener la constante colaboración de los ayudantes			
16	Apoyar a la gestión del negocio			
17	Participar de la definición de porción y costo-estándar			
18	Participar de la planificación y evaluación de la actividad y de los resultados de la cocina			
19	Participar de la realización del cierre de cantidad de pedidos de la cocina			
20	Participar de la preparación de plan y cronograma de trabajo del personal			
21	Entender que cada resultado ejemplificado en este apéndice requiere competencia y sus respectivos conocimientos, habilidades y actitudes que pueden no estar establecidos en esta norma			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2455:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



CAJERO

Descripción de la ocupación. El cajero se ocupa principalmente, de calcular, recibir y registrar los diversos tipos de pago de valores; verificar documentos y firmas; asegurar la regularidad de la transacción financiera; emitir el comprobante fiscal y realizar el cierre del movimiento.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: CAJERO
Carrera: Gestion Hotelera	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Analizar y utilizar la información otorgada por la empresa para desenvolverse profesionalmente en el cargo.			
	Comunicar al cliente de manera efectiva los servicios que ofrece la empresa			
	Respetar las politicas de la empresa			
	Colaborar con el crecimiento de la empresa			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Aplicar los procedimientos de recepción y pago de valores			
2	Aplicar el reglamento interno y politicas de la empresa			
3	Aplicar los procedimientos de control de procesos de cobro y cierre de caja			
4	Manejar programas informáticos y equipos especializados para punto de venta			
5	Aplicar los principios de contabilidad			
6	Conocer terminología aplicada al sector de alimentos y bebidas			
7	Aplicar las técnicas de atención al cliente			
8	Manejar métodos específicos de control de caja			
9	Conocer la estructura o composición de la carta, tipos de producto y sus precios correspondientes			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer una lectura y escritura clara para anotación de pedidos y llenado de formularios			
2	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de vocabulario adecuado			
3	Realizar el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual, sin calculadora de manera correcta			
4	Poseer buena memoria para acordarse de códigos, precios y pedidos etc			
5	Tener la capacidad de estimar cantidad y valor			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos			
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido			
4	Ser equilibrado emocionalmente, no hace transparente sus emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Hacer reporte de consumo			
2	Actuar como punto de venta, vender vinos, licores, postres y otros ítems			
3	Actuar como nexo entre el cliente y las otras áreas del establecimiento			
4	Comandar el pedido del huésped o cliente via telefonica o personalmente			
5	Asegurar que el pedido sea entregado donde corresponda			
6	Controlar el pedido de servicio a la habitación tiempo, calidad con el huesped			

7	Comunicarse en otros idiomas (Ingles,Frances etc)			
8	Aplicar vocabulario técnico básico en idioma inglés			
9	Colaborar con el manejo de auditoria, tesorería			
10	Operar equipamiento especial, operar radio y equipo de sonido, cafetera.			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2437:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



BOTONES

Descripción de la ocupación. El botones se ocupa, principalmente, de controlar la entrada y salida de personas del establecimiento; recibir y acompañar al cliente en la entrada y salida del establecimiento; acomodar al huésped en su habitación; orientar y proveer información al cliente; distribuir mensajería interna y externa.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantía: BOTONES
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Colaborar con el equipo de forma creativa teniendo en cuenta los retos del grupo			
	Dar soporte a sus compañeros de trabajo en momentos claves			
	Tener una actitud de reto para el mejoramiento continuo en su puesto de trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer sobre servicios de hotelería y conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento			
2	Conocer y manejar un vocabulario técnico básico aplicado al cargo o departamento.			
3	Conocer y aplicar los procedimientos del establecimiento (cliente, emergencias etc)			
4	Aplicar primeros auxilios básicos en casos de emergencia			
5	Aplicar los requisitos de higiene personal			
6	Utilizar técnicas de servicio al cliente			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer una comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
2	Poseer una memoria a corto y largo plazo			
3	Tener una condición física para transportar peso, permanecer en pie o en actividad durante la jornada de trabajo			
4	Tener una lectura y escritura clara para anotación en el libro de novedades y llenado de formularios			
5	Crear integración para ejecutar trabajo en equipo			
6	Interpretar de manera ágil y rápida del lenguaje corporal, en particular gestual			
7	Poseer la capacidad de resolver problemas bajo presión			
8	Tener coordinación motora para transportar y manipular objetos			
9	Encargarse del equipaje o pertenencias del huésped o cliente poner a buen resguardo			
10	Tener la capacidad para identificar un pedido o llamado			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser discreto, reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros			
2	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
3	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido;			
4	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos			
5	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
6	Ser persuasivo, buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.			
	<u>Otros resultados</u>			

1	Instruir al chofer			
2	Guardar y entregar la llave del vehículo			
3	Comunicarse en idioma inglés, para dar información y orientación al cliente.			
4	Maniobrar vehículos livianos, estacionar o retirar el vehículo			
7	Entregar el vehículo al huésped.			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2431:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



CAMARERA DE PISOS

Descripción de la ocupación. La camarera de pisos se ocupa, principalmente, de limpiar, higienizar y organizar las habitaciones y áreas sociales; inspeccionar la habitación para la salida del huésped; reponer y controlar el material; atender pedidos y reclamos.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: CAMARERA DE PISOS
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Procesar la informacion relacionada con su actividades con el fin de generar comprension y conocimiento de su cargo			
	Utilizar las herramientas de informacion, comunicacion y planificacion con su equipo para mantener orden en su area de trabajo			
	Participar en la realizacion de actividades conjuntas con su equipo de trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
	1 Saber técnicas de limpieza, orden y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales			
	2 Aplicar todas las normas y requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo			
	3 Conocer la operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones			
	4 Conocer y aplicar procedimientos sobre el manejo de minibares			
	5 Conocer el manejo de formularios			
	6 Conocer y aplicar los procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped			
	7 Conocer los servicios de hotelería y las funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento			
	<u>Habilidades:</u>			
	1 Realizar el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas			
	2 Poseer una lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples			
	3 Tener una comunicación verbal clara			
	4 Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz			
	5 Tomar decisiones rápidas bajo presión			
	<u>Actitudes</u>			
	1 Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
	2 Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
	3 Ser práctico tener sentido común, le gusta reparar las cosas			
	4 Ser tradicional, preserva los métodos bien establecidos, prefiere la ortodoxia, disciplinado y convencional			
	5 Ser equilibrado emocionalmente; no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
	6 Ser discreto, reservado, evita hablar de sí mismo y de los otros			
	<u>Otros resultados</u>			
	1 Sugerir otros servicios del establecimiento con el objetivo de aumentar el consumo diario del huésped			
	2 Organizar las pertenencias, ropa del huésped bajo pedido			
	4 Remover las manchas difíciles de alfombras, tapetes etc. en habitaciones			
	5 Ajustar una cama, limpiar el lavabo, canastilla de desagüe e inodoro			

6	Cambiar las pila de control remoto			
7	Aplicar el método y técnica especial para identificar un tipo de mancha			
8	Aplicar producto para remover manchas en alfombra, piso, mesón, cocina, cortina, tejido, pared, metal y vidrio.			
9	Aplicar los procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2432:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



RECEPCIONISTA

Descripción de la ocupación. El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexos entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades de botones, camarera y seguridad cuando sea necesario.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: RECEPCIONISTA
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Realizar los procesos de formación con perseverancia hasta alcanzar las metas			
	Colaborar con el trabajo en equipo con el fin de generar un buen ambiente en el área			
	Proponer soluciones a problemas que se presenten durante la realización de su trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer y comprender el sistema tarifario del establecimiento			
2	Aplicar los procedimientos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped			
3	Aplicar los procedimientos de seguridad relacionados con el control de acceso a las habitaciones y demás áreas de circulación social			
4	Conocer y comprender los servicios de hotelería, funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento			
5	Comprender los términos técnicos de hotelería relativos a la recepción			
6	Explicar los servicios de los atractivos turísticos, lugares para comprar, sus condiciones de seguridad, costos, horarios y reservas			
7	Aplicar los requisitos de higiene personal			
8	Aplicar reglas de etiqueta y protocolo básicas			
9	Manejar las relaciones humanas con el cliente externo e interno			
10	Aplicar el manejo de hojas de cálculo, procesador de palabras e internet			
11	Aplicar los conocimientos de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros			
12	Aplicar los procedimientos básicos de telefonía, incluyendo manejo de códigos para llamada de larga distancia nacional e internacional, tarifas a cobrar, horarios con descuento, posibilidades de uso celular no local, números de teléfono útiles en caso de emergencia y uso de la guía telefónica;			
13	Aplicar los conocimientos de contabilidad general			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer una comunicación verbal clara y articulada, inclusive por teléfono, con manejo de gramática y vocabulario adecuados			
2	Adaptar sus labores al trabajo en equipo			
3	Colaborar con sus colegas y de otros sectores			
4	Identificar el lenguaje corporal			
5	Orientarse a comprender las necesidades del cliente y dar las prioridades al mismo			
6	Participar con la capacidad de relacionarse con los clientes			
7	Manejar afablemente quejas o discusiones con los clientes			
8	Utilizar lectura y escritura, con capacidad de comunicación oral simple, de forma sintética y caligrafía legible			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			

2	Ser Innovador, tener nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.			
Otros resultados				
1	Poseer fluidez verbal en idioma inglés, necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento.			
2	Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en los turnos anteriores			
3	Registrar depósitos anticipados para el pago			
4	Comunicar confirmaciones de cualquier tipo de servicio del cliente			
5	Prever cambios y cancelación de reservas			
6	Apoyar a la gestión del negocio			
7	Orientar a otros funcionarios sobre novedades del hotel			
8	Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.			
9	Apoyar al puesto de conserje, informar los medios de acceso, condiciones de seguridad, valores y horarios de los servicios, atracciones turísticas, compra, ocio y turismo.			
10	Actuar como encargado de reservas			
11	Identificar y ofrecer acomodaciones disponibles, que atiendan a las expectativas del cliente, informar de las tarifas diarias y forma de pago			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2429:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



RECEPCIONISTA POLIVALENTE

Descripción de la ocupación. El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades del botones, camarera y seguridad cuando sea necesario



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de pasantía: RECEPCIONISTA POLIVALENTE
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantía:
Responsable de Pasantías: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Realizar los procesos de formación con perseverancia hasta alcanzar las metas			
	Colaborar con el trabajo en equipo con el fin de generar un buen ambiente en el área			
	Proponer soluciones a problemas que se presenten durante la realización de su trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Aplicar los procedimientos de ingreso (check in) y salida (check out) del huésped			
2	Aplicar los procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones			
3	Conocer y comprender las distintas funciones y responsabilidades de los diversos servicios del hotel o establecimiento			
4	Conocer los procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica;			
5	Comprender términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción			
6	Aplicar conocimientos de contabilidad básica			
7	Conocer los requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación			
8	Aplicar los conocimientos en computación e internet			
9	Explicar la información sobre eventos y atractivos turísticos locales			
10	Aplicar las técnicas de servicio al cliente			
11	Aplicar los conocimientos de manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros			
12	Aplicar sus conocimientos de otro idioma (inglés, francés, italiano etc)			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Saber efectuar cálculos de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos			
2	Tener una lectura y escritura clara y legible para anotar mensajes de los clientes			
3	Crear integración para ejecutar trabajo en equipo			
4	Poseer una memoria a corto y largo plazo			
5	Identificar el lenguaje corporal del cliente			
6	Realizar las rutinas administrativas pertinentes, inclusive en la organización de documentos			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
2	Ser orientado al cambio, haciendo cosas nuevas, busca variedad			
3	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			

4	Ser innovador, sugerir nuevas ideas con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones			
Otros resultados				
2	Recibir clientes importantes (VIP) o clientes con necesidades especiales.			
3	Apoyar el desarrollo del negocio			
4	Orientar a otros funcionarios y asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores			
5	Participar en la implementación de sistemas de calidad			
6	Informar sobre medios de transporte, condiciones de seguridad, costo y horarios de servicio, atracciones turísticas, compras, placer o turismo			
7	Comunicarse en otros idiomas (Inglés, Francés etc)			
8	Utilizar vocabulario técnico básico en inglés para el ingreso (check in) y salida de huéspedes (check out).			
9	Ayudar en la conservación de las instalaciones del establecimiento			
10	Apoyar en la conserjería			
12	Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2446:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



AUDITOR NOCTURNO

Descripción de la ocupación. El auditor nocturno se ocupa principalmente, de laborar documentos y pagos procesados en la recepción; realizar el cierre diario de consumos del huésped y de eventos; orientar y apoyar a la recepción.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: AUDITOR NOCTURNO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencia a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Identificar los requerimientos de información y de conocimiento en el área de acuerdo a la meta del hotel			
	Resolver problemas con base de sus conocimientos de auditoria			
	Redactar informes en los cuales analiza procesos y situaciones del trabajo realizado			
	Conocimientos			
1	Saber manejar hojas de cálculo			
2	Conocer los procesos y procedimientos contables y financieros			
3	Aplicar técnicas de auditoría en sistemas de empresas de alojamiento			
4	Conocer diversos tipos, estructura, funcionamiento y procedimientos de empresas de alojamiento			
5	Aplicar y utilizar los requisitos de presentación e higiene personal			
6	Conocer reglas de etiqueta y protocolo con el cliente			
7	Elaborar planillas y gráficos para análisis y control de auditoria			
	Habilidades:			
1	Realizar cálculos matemáticos			
2	Poseer memoria a corto y mediano plazo, que posibilite recordar detalles de cierres de caja			
3	Análizar y dar solución a situaciones conflictivas			
4	Verificar las diferencias entre planillas o resúmenes			
5	Evaluar de forma crítica, tener la capacidad de observación y sistematización del trabajo			
6	Poseer raciocinio lógico y capacidad de decisión para argumentar oralmente o en forma escrita.			
7	Poseer una lectura y escritura clara, para registro de inquietudes, sugerencias y orientaciones por parte del cliente			
	Actitudes			
1	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
2	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser razonador. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, midiendo y evaluando.			
4	Ser Organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
	Otros resultados			
1	Supervisar y viabilizar la organización y conservación de todas las instalaciones del establecimiento durante la noche			
2	Asumir las funciones como gerente nocturno.			
3	Asumir las funciones de cajero de recepción nocturno			

4	Recibir pagos de clientes			
5	Preparar facturas para la cancelacion de un huesped			
6	Efectuar sistemas manuscritos de facturación e identificar diferencias en caja			
8	Revisar, identificar y ofrecer la acomodación disponible, cubriendo la expectativa del cliente			
9	Informar al cliente o huesped el valor diario y forma de pago de su estadia o servicio en el establecimiento			
10	Registrar depósitos anticipados para pagos de los clientes			
11	Comunicarse en otros idiomas (Ingles, frances etc)			
12	Utilizar vocabulario técnico en inglés para el registro de ingreso (check in) y proceso de salida del huésped (check out).			
13	Saber aplicar primeros auxilios básicos			
14	Dar asistencia a los huéspedes			
15	Realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes			
16	Formar parte de una de las brigadas de emergencia			
17	Asegurar la continuidad de las labores iniciadas en turnos anteriores			
18	Realizar informes de contabilidad			
19	Transferir información entre los puntos de venta.			
20	Comunicar confirmaciones de reserva a los turnos siguientes			
21	Efectuar cambios de reservas y cancelaciones			
22	Dar información respecto a la ciudad y atractivos turísticos.			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2449:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE JEFE DE RECEPCION

Descripción de la ocupación. El jefe de recepción se ocupa, principalmente, de organizar y controlar los servicios de recepción, telefonía, portería, manejo de equipaje y servicios internos y externos relativos a las necesidades del huésped.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. JEFE DE RECEPCION
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Liderar proyectos para alcanzar una determinada meta dentro de la empresa			
	Realizar actividades con los colaboradores mediante planeacion y objetivos bien definidos			
	Identificar dificultades en el trabajo en equipo y proponer soluciones claras y factibles			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Dominar las técnicas de organización y planificación de cronogramas de trabajo para días normales y feriados; definición de tiempos y calidad de servicio			
2	Desarrollar procedimientos operacionales			
3	Manejar las técnicas de liderazgo, jefatura; coordinación y supervisión de personas			
4	Manejar métodos para evaluar el desempeño del equipo humano de trabajo			
5	Controlar y utilizar adecuadamente las Normas de higiene personal			
6	Conocer las reglas de etiqueta y protocolo			
7	Conocer los diversos tipos, estructuras y funcionamiento de las empresas de alojamiento, funciones y responsabilidades de los diversos servicios de la empresa de alojamiento;			
8	Dominar los programas básicos de computación e internet; sistemas informáticos aplicados			
9	Conocer y utilizar las transacciones monetarias y manejo de tarjetas de crédito			
10	Manejar las relaciones humanas y técnicas de manejos de conflictos			
11	Elaborar planes, presupuestos y gráficos estadísticos para análisis y control			
12	Poseer información turística del área y de la región			
13	Aplicar técnicas de venta y servicio al cliente			
14	Aplicar técnicas de tarificación.			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer memoria a corto y largo plazo			
2	Dar rapida solución de problemas, principalmente relacionados a la atención al cliente.			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
2	Ser democrático. Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás.			
3	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
4	Ser previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.			
5	Ser innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.			
6	Ser razonador con datos. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, midiendo y evaluando			

Otros resultados				
1	Vender servicios extras			
2	Sustituir temporalmente a sus superiores, en lo que se refiere a la coordinación y control			
3	Colaborar en la elaboración de propuestas de ordenamiento y optimización de la tasa de ocupación hotelera y desempeño global			
4	Reportar diariamente la ocupación del hotel			
5	Aplicar primeros auxilios básicos, cuando sea necesario			
6	Dar asistencia a los huéspedes			
7	Poseer fluidez verbal en otros idiomas (Inglès, Francès, etc.) necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento			
8	Participar en el cierre de venta extra y capacitar a su equipo para sugerir otros servicios del establecimiento que ayuden a aumentar el consumo normal del huésped			
9	Apoyar a la gestión del negocio			
10	Gerenciar el sector de reservas			
11	Controlar el servicio de valet parking			
12	Controlar el plan de acción de seguridad de su área			
13	Establecer rutinas de servicio guardando las políticas de seguridad			
14	Formar parte de una de las brigadas de emergencia			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2447:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE SUPERVISOR A Y B

Descripción de la ocupación. El Supervisor de A y B se ocupa principalmente de supervisar el servicio en general de un restaurante o área donde exista la manipulación de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación, administración del personal de servicio, también debe tener control de costos y gastos, apoyar la gestión de la dirección y asegurar la satisfacción del cliente interno y externo.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE SUPERVISOR RECEPCION

Descripción de la ocupación. El supervisor de recepción se ocupa principalmente en dar un servicio personalizado a los huéspedes y ofrece información turística, sobre la ciudad, los servicios del hotel, programas turísticos, viajes, entradas para teatro, show y otros servicios solicitados, además se encarga de la planificación, administración del personal de recepción. También debe tener control de costos y gastos, apoyar la gestión de la dirección asegurando la satisfacción del cliente interno y externo.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantía: ASIST. SUP. RECEPCION
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencia a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Iniciar o sacar adelante nuevos proyectos que ayuden al crecimiento del hotel			
	Alcanzar las metas propuestas por el establecimiento realizando trabajo en equipo			
	Resolver problemas del area ya sea con el cliente externo o interno			
	Conocimientos			
1	Comprender términos técnicos de alojamiento			
2	Conocer las funciones generales y los servicios que ofrecen las distintas areas en un establecimiento de alojamiento			
3	Comprender los procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos			
4	Conocer aspectos históricos y geográficos de la ciudad			
5	Comprender los procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar			
6	Localizar y describir de forma general los atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad y utilización			
7	Conocer las normas generales de higiene personal			
8	Conocer técnicas de servicio al cliente			
9	Conocer normas generales de etiqueta social			
	Habilidades:			
	Utilizar una comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
1	Desarrollar trabajo en equipo			
2	Proponer nuevas ideas, con imaginación, plantear sugerencias, aportar soluciones			
3	Analizar los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas.			
4	Observar e interpretar el lenguaje corporal del cliente externo e interno			
	Actitudes			
	Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
1	Ser organizado, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
4				

Grado de Satisfaccion con la pasantia

Fecha de inicio de la pasantia:

Fecha final de la pasantia:

Observaciones:

Firma del Estudiante:	Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:
-----------------------	------------------------------	------------------------------



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE ORGANIZADOR DE EVENTOS

Descripción de la ocupación. El organizador de eventos se ocupa principalmente, de planificar, organizar, promocionar, comercializar espacios, productos, servicios y administrar los recursos para la realización de eventos.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantias: ASIST. ORGANIZADOR EVENTOS
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Procesar la informacion importante para la realizacion del evento			
	Participar en la realizacion de actividades conjuntas en un determinado equipo			
	Comunicar asertivamente los detalles del evento a su equipo de trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer las técnicas de ventas y procesos de comercialización			
2	Conocer técnicas de negociación y administración de contratos, acuerdos y alianzas			
3	Conocer reglas de protocolo, ceremonial y etiqueta social			
4	Conocer las técnicas de servicio al cliente			
5	Conocer sobre manejo de personal y relaciones interpersonales			
6	Conocer y aplicar métodos de investigación de mercado y análisis de resultados			
7	Conocer técnicas administrativas para planificación de corto y largo plazo, trazado de estrategias y elaboración de reglamentos y procedimientos operacionales			
8	Conocer procedimientos administrativos y operacionales relativos a eventos			
9	Conocer procedimientos y métodos de levantamiento de necesidades y establecimiento de precios			
10	Aplicar todas las normas de higiene y apariencia personal			
11	Conocer principios legales relativos a la contratación de servicios de terceros, legislación laboral, principios de confidencialidad, ley de derechos de autor y propiedad intelectual			
12	Conocer métodos de elaboración de presupuesto, análisis financiero y elaboración de informes			
13	Manejar un vocabulario técnico relativo a hotelaría y eventos			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Saber manejar equipos de trabajo			
2	Saber trabajar bajo presión			
3	Utilizar un raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita			
4	Tener capacidad para tomar decisiones en momentos difíciles o de presión de tiempo			
5	Interpretar los requerimientos del cliente y su lenguaje corporal			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser persuasivo. Buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.			
2	Ser innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.			
3	Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
4	Ser organizado, detallista, módico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
5	Ser previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos			

Otros resultados			
1	Actuar como relacionador público del evento		
2	Poseer fluidez verbal en otros idiomas, necesaria para dar información y orientación a los participantes		
3	Realizar alianzas internacionales		
4	Establecer y mantener red de contactos con asociaciones y entidades promotoras de eventos, en el ámbito internacional		
5	Realizar servicio de ceremonial diplomático		
6	Seguir protocolo oficial en ceremonia con participantes internacionales		
7	Identificar diferencia cultural		
8	Participar como coordinador de mesa		
9	Dar entrevistas e información relacionada al evento		
Grado de Satisfacción con la pasantía			
Fecha de inicio de la pasantía:			
Fecha final de la pasantía:			
Observaciones:			
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2452:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE COORDINADOR DE EVENTOS

Descripción de la ocupación. El coordinador de eventos se ocupa principalmente, de acoger, orientar y acompañar a los participantes y presentadores del evento; entregar información, materiales y equipos necesarios para la realización del evento; ayudara la coordinación del evento de acuerdo a las características establecidas en el proceso comercial.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST.COORD.EVENTOS
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>			
	Planificar procesos de gestion de la calidad considerando la organización y los criterios establecidos	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Procesar la informacion recibida para un evento para generar conocimientos claros con el equipo			
	Resolver problemas que se presenten durante la operación del evento			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer sobre diversos tipos de evento y su montaje, funcionamiento y respectivas rutinas			
2	Conocer técnicas de atención al cliente, reglas de etiqueta y protocolo			
3	Aplicar las normas de higiene y presentación personal adecuadas			
4	Conocer los procedimientos para garantizar privacidad y seguridad de los participantes del evento.			
5	Manejar un vocabulario técnico relativo a eventos			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Tener una comunicación oral y escrita, clara, articulada y expresiva, con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
2	Trabajar en equipo y saber tomar decisiones			
3	Planificar actividades a corto plazo			
4	Realizar cálculos de estimación numérica y de tiempo			
5	Saber interpretar el lenguaje corporal del cliente y de sus colaboradores			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser previsor. Planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.			
2	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
3	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
4	Ser razonador. Le gusta trabajar con datos, se basa y actúa sobre hechos, midiendo y evaluando.			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Saber dar información sobre los medios de acceso, condiciones de seguridad, tarifas y horario de servicios, atracciones turísticas, compras y placer.			
2	Realizar servicio de protocolo diplomático oficial en ceremonias con participantes internacionales			
3	Identificar las diferencias culturales			
4	Establecer y mantener red de contactos con proveedores y prestadores de servicios, agencias de viaje, guías turísticos, compañías aéreas y clientes corporativos, públicos o privados.			
5	Poseer fluidez verbal en idiomas (Inglés, Francés, etc.) necesario para dar información y orientación a los participantes			

Grado de Satisfaccion con la pasantia		
Fecha de inicio de la pasantia:		
Fecha final de la pasantia:		
Observaciones:		
Firma del Estudiante:	Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2448:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE VENDEDOR

Descripción de la ocupación. El vendedor que actúa en un punto de venta o en servicio ambulante se ocupa principalmente, de recibir, atender y efectuar la venta al cliente; orientar sobre el uso de artículos para consumidores; cuidar la presentación y controlar el punto de venta.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantía: ASIST. VENDEDOR
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantía:
Responsable de Pasantías: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Analizar y utilizar la información otorgada por la empresa para desenvolverse			
	Comunicar al cliente de manera efectiva los servicios que ofrece la empresa			
	Respetar las políticas de la empresa			
	Colaborar con el crecimiento de la empresa			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Comprender las técnicas de presentación del producto y/o servicio			
2	Conocer las técnicas de atención al cliente			
3	Negociar el precio del producto o servicio y la condición de pago			
4	Conocer y aplicar técnicas de venta			
5	Comprender la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Efectuar y resolver el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y de porcentajes			
2	Utilizar su memoria de corta y larga duración para acordarse códigos, precios y pedidos			
3	Poseer una comunicación oral clara, articulada y precisa, principalmente por teléfono			
4	Analizar las estadísticas de venta			
5	Identificar el producto, servicio y proveedor			
6	Colaborar con la apertura y cierre de un punto de venta de la empresa			
7	Analizar la propuesta del presupuesto			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
2	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.,			
3	Ser persuasivo, buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador.			
4	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
5	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			

Grado de Satisfacción con la pasantía

Fecha de inicio de la pasantía:

Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante:	Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:
-----------------------	------------------------------	------------------------------



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE AGENTE DE VENTAS

Descripción de la ocupación. El agente de ventas se ocupa principalmente, de atender demandas de viajes y su operación, comprometiéndose con la excelencia en la prestación de los servicios.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. AGENTE DE VENTAS
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Analizar y utilizar la información otorgada por la empresa para desenvolverse			
	Comunicar al cliente de manera efectiva los servicios que ofrece la empresa			
	Respetar las políticas de la empresa			
	Colaborar con el crecimiento de la empresa			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Aplicar técnicas de ventas y de negociación			
2	Conocer las características de productos y servicios comercializados			
3	Aplicar el vocabulario técnico del área			
4	Aplicar mercadeo (marketing) turístico			
5	Saber utilizar la computadora, fax, teléfono o central telefónica, celular, fotocopiadora, máquina de calcular y máquinas de tarjetas de crédito.			
6	Manejar documentos mercantiles			
7	Conocer sobre los principales aspectos histórico-geográficos, culturales, socio-económicos, gastronómicos y legales de los destinos turísticos			
8	Conocer sobre los medios de acceso a servicios y atracciones turísticas locales de compra y diversión, y sus respectivas condiciones de seguridad, costo, horario y reservas			
9	Conocer sobre la operación de los principales sistemas de distribución de ventas y reservación de servicios turísticos			
10	Realizar las rutinas de informática operacionales y administrativas			
11	Manejar la información turística por internet			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer una comunicación oral clara, articulada y precisa, principalmente por teléfono			
2	Poseer una comunicación escrita con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
3	Tomar desiciones rapidas oportunas bajo presion de tiempo			
4	Tener capacidad de negociacio de servicios			
5	Orientarse al trabajo en equipo			
6	Saber utilizar cálculos matemáticos con fórmulas simples			
7	Organizar todas las actividades dentro del trabajo			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser confiable, establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
2	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
3	Ser optimista, feliz, animado, no cae en depresiones ni desánimos a pesar de los fracasos, ve el lado positivo o bueno de las cosas			
4	Ser innovador, tener nuevas ideas con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.			
5	Ser persuasivo, buen vendedor de ideas a los demás, cambia las opiniones de otros, negociador			

Otros resultados				
1	Apoyar la gestión del negocio vender el producto			
2	Orientar a otros colaboradores			
3	Viabilizar la organización y sugerir solución para mejorar el desempeño			
4	Comunicarse en otros idiomas:(Ingles, Frances etc) para realizar contactos con turistas extranjeros			
5	Participar de la acción de divulgación del paquete turístico que ofrece la empresa			
Grado de Satisfaccion con la pasantia				
Fecha de inicio de la pasantia:				
Fecha final de la pasantia:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2445:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE AMA DE LLAVES

Descripción de la ocupación. El ama de llaves se ocupa, principalmente, de planificar, controlar, organizar y supervisar el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. AMA DE LLAVES
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Iniciar o sacar adelante nuevos proyectos que ayuden al crecimiento del hotel			
	Alcanzar las metas propuestas por el establecimiento realizando trabajo en equipo			
	Resolver problemas del area ya sea con el cliente externo o interno			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Manejar técnicas de elaboración de presupuestos, cronogramas, horarios de trabajo y eventos especiales			
2	Desarrollar procedimientos operacionales			
3	Aplicar técnicas de liderazgo y jefatura; coordinación y supervisión de personal; métodos de validación de profesionales y equipos			
4	Conocer sobre legislación laboral y comercial aplicable a contratos de prestación de servicios y a técnicas de negociación de contratos			
5	Aplicar técnicas de manejo de inventarios, control, almacenamiento y establecimiento de punto de reposición de materiales			
6	Manejar técnicas para limpieza, higienización y ordenamiento aplicables a empresas de alojamiento y operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones			
7	Aplicar técnicas de servicio al cliente			
8	Aplicar técnicas básicas de decoración, manejo de volúmenes, manejo del color			
9	Orientarse al trabajo en equipo			
10	Conocer sobre los servicios hoteleros ; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de alojamiento			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer la capacidad de argumentar con lógica verbalmente o por escrito alguna novedad del ar			
2	Realizar cálculos matemáticos y elaboración de planillas y gráficos para análisis y control			
3	Poseer una lectura y escritura clara para elaboración de informes gerenciales			
4	Planificar actividades a corto plazo, de acuerdo con recomendaciones estratégicas			
5	Saber tomar decisiones complejas, individualmente o conjuntamente con otras personas			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser líder, asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza, supervisa a otros.			
2	Ser democrático. Anima a los demás a expresar sus opiniones, consulta, escucha y toma en cuenta a los demás			
3	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
4	Ser innovador, proponer nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta			
5	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Iniciar o reestructurar el servicio de ama de llaves, desde la elaboración del proyecto de implementación			
2	Especificar y describir servicios, equipos, mobiliario, artículos de decoración y de uso del huésped, menaje, uniformes, material;			

3	Controlar la cantidad de equipos, calificar, seleccionar, y subcontratar proveedores, elaborar y ejecutar el presupuesto del proyecto.			
4	Administrar el servicio de lavandería del establecimiento, coordinar y disponer el trabajo en la misma			
5	Comunicarse en otros idiomas (Inglés, Francés etc)			
6	Utilizar vocabulario técnico básico en inglés aplicado al departamento de ama de llaves			
7	Vender servicios extra ,capacitar al equipo humano para sugerir otros servicios del establecimiento con miras a aumentar el consumo por día del huésped.			
8	Saber especificar la maquinaria, equipos, proceso de lavado, material de consumo y rutina de atención al huésped			
9	Saber dimensionar el volumen de ropa			
10	Aplicar primeros auxilios básicos cuando fuera necesario			
11	Dar asistencia a los huéspedes			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2430:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE ADMINISTRADOR DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO

Descripción de la ocupación. El administrador de empresas de alojamiento se ocupa principalmente, de gestionar los procesos de la empresa; buscarla calidad continua en todos los servicios internos y externos ofertados por el equipo; cumplir con las exigencias legales y tributarias; desarrollar los niveles humanos y económicos para alcanzar competitividad, crecimiento y desarrollo del negocio.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. ADMIN. DE EMPRESAS DE ALOJAMIENTO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantía:
Responsable de Pasantías: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>			
	Liderar proyectos para alcanzar una determinada meta dentro de la empresa	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Realizar actividades con los colaboradores mediante planeacion y objetivos bien definidos			
	Identificar dificultades en el trabajo en equipo y proponer soluciones claras y factibles			
	<u>Conocimientos</u>			
1	1 Dominar las técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo			
2	2 Implementar procesos de mejora continua			
3	3 Manejar vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad			
4	4 Conocer sobre aspectos laborales legales, comerciales, tributarios, fiscales, de salud, de seguridad, sociales y ambientales, relacionados a la administración hotelera			
5	5 Utilizar técnicas de liderazgo y jefatura			
6	6 Conocer los diversos tipos, estructuras y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento			
7	7 Conocer los procesos y procedimientos administrativos y contables			
8	8 Emplear técnicas de definición de precios, productos y servicios			
9	9 Emplear las técnicas de mercadeo			
	<u>Habilidades:</u>			
1	1 Planificar actividades a corto y largo plazo			
2	2 Saber tomar decisiones			
3	3 Utilizar raciocinio numérico aplicado al negocio			
4	4 Utilizar un raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita			
5	5 Interpretar el lenguaje corporal del cliente y sus colaboradores			
	<u>Actitudes</u>			
1	1 Ser innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones			
2	2 Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido			
3	3 Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio			
4	4 Ser previsor, planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos			
5	5 Estar abierto al cambio, haciendo nuevas cosas, buscando variedad			
6	6 Ser perseverante. Se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos			
	<u>Otros resultados</u>			
1				

2	Participar en la implantación de un nuevo proyecto o ampliación del estudio de viabilidad, de la capacitación de recursos humanos y de la contratación, organización y ejecución del mismo.			
3	Actuar socialmente de acuerdo a la ocasión			
4	Poseer fluidez verbal en otros idiomas (Inglès, Frances, etc.) necesario para actuar como intérprete entre el huésped y los demás departamentos del establecimiento.			
5	Actuar concienzudamente en beneficio del turismo			
6	Participar conjuntamente con entidades que defiendan los mismos intereses, en lo relacionado con el desarrollo turístico del lugar y en la mejora de la calidad de vida del entorno social.			
7	Actuar voluntariamente en entidades asistenciales y organizaciones sociales, con visión a la ayuda y mejora de vida, o la disminución del sufrimiento de personas necesitadas de la localidad.			
8	Realizar procedimientos de emergencia para accidentes u otras enfermedades de los huéspedes			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2450:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE

Descripción de la ocupación. El administrador de restaurante se ocupa principalmente, de administrar el servicio de un restaurante o de un área de alimentos y bebidas, incluyendo la planificación y la administración de personal, compra, almacenaje y venta de productos y servicios, control contable financiero; apoyar a la dirección y asegurar la satisfacción del cliente.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencias a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Gestionar la calidad de los procesos y productos del resaurante o area de trabajo			
	Generar mayor grado de satisfaccion posible y pertinencia a nivel interno y externo			
	Considerar los maximos estandares de calidad en el producto desde su inicio hasta su presentacion final			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Dominar los términos técnicos relativos al servicio de alimentos y bebidas			
2	Comprender los diversos servicios de un restaurante			
3	Aplicar las Normas de etiqueta en la mesa y en el salón			
4	Dominar los Procesos básicos de liderazgo y gestión de personal			
5	Dominar Técnicas de manejo de crisis			
6	Aplicar Sistemas básicos de administración de la producción y de administración de las existencias (stock)			
7	Definir los Ingredientes de platos en venta			
8	Dominar los Principios de almacenamiento y conservación de alimentos y bebidas			
9	Identificar los Ingredientes de platos y bebidas nacionales			
10	Definir Procedimientos en casos de emergencia			
11	Conocer sobre Enología, espirituosos, bebidas alcohólicas y su servicio			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer una Comunicación verbal clara, articulada y expresiva con empleo de gramática y vocabulario adecuados			
2	Planificar actividades a corto, mediano y largo plazo			
3	Tomar decisiones en situaciones críticas con clientes			
4	Utilizar unRaciocinio lógico y verbal			
5	Poseer un Raciocinio numérico aplicado a negocios			
6	Analizar el comportamiento humano e interpretar el lenguaje corporal, en particular, gestual de sus colaboradores			
7	Actuar de forma independiente para acelerar toma de decisiones			
8	Saber relacionarse públicamente con clientes potenciales y reales			
9	Tener capacidad para solucionar conflictos internos			
10	Tener capacidad para evaluar ideas			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
2	Ser confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.			
3	Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
4	Ser equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			

5	Ser líder. Asume el control, se responsabiliza, dirige, organiza y supervisa a otros.			
Otros resultados				
1	Poseer fluidez verbal en otros idiomas (Inglés, Francés, etc.)			
2	Participar en reuniones, eventos y similares			
3	Negociar convenios con otras empresas e instituciones			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2436:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías:



ASISTENTE ENCARGADO DE RESERVAS

Descripción de la ocupación. El encargado de reservas se ocupa, principalmente, de confirmar reservas; controlar la tasa de ocupación; actualizar permanentemente la información sobre las instalaciones, servicios, tarifas y formas de pago; influir en la decisión de compra del cliente y negociar las disponibilidades con el mismo.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. RESERVAS
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Comunicar al cliente con respeto cordialidad los servicios de la empresa			
	Sacar adelante las metas propuestas por la empresa en cuanto a reservas			
	Procesar la informacion recibida para generar respuestas al cliente			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer técnicas de atención al cliente			
2	Conocer técnicas de ventas y negociación por teléfono			
3	Conocer formas, condiciones y garantías de pago de los clientes			
4	Saber utilizar el computador, teléfono y fax			
5	Comprender los procedimientos para garantizar la privacidad y seguridad del huésped			
6	Conocer los servicios de hotelería y las funciones generales de cada departamento del establecimiento			
7	Conocer el flujo de información y la elaboración de formularios de servicio de reservas			
8	Conocer técnicas hoteleras, normas y procedimientos del departamento de recepción y reservas			
9	Conocer sobre el manejo de tarifas			
10	Conocer sobre el manejo de la ocupación hotelera y estacionalidad			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Poseer la capacidad de recibir cualquier tipo de información por teléfono			
2	Poseer una buena memoria para recordar el nombre y preferencias del cliente			
3	Utilizar una comunicación oral clara y articulada, principalmente por teléfono, con empleo adecuado del idioma			
4	Saber realizar el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y cálculo porcentual			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser decidido. Rápido en llegar a conclusiones y en sopesar pros y contras, puede precipitarse, asume riesgos.			
2	Ser organizado, detallista, metódico, ordenado, preciso, le gusta tener cada cosa en su sitio.			
3	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
4	Ser atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
	<u>Otros resultados</u>			
1	Sugerir venta de otros servicios que puedan aumentar el consumo por cliente.			
1	Comunicarse en otros idiomas: (Inglés, Frances etc)			
3	Utilizar vocabulario técnico básico en Inglés para comprender pedidos			
4	Negociar con el cliente, elaborar propuestas y presupuestos con tarifas y condiciones de pago			

5	Lograr confirmación de eventos o reservas del cliente individual o grupo			
6	Tener un prospecto del cliente:			
7	Identificar una oportunidad de negocio			
8	Lograr firmar convenios o contratos para aumentar las ventas y la tasa de ocupación hotelera.			
9	Apoyar al equipo			
10	Ayudar al recepcionista en la atención al grupo			
11	Asegurar la continuidad de las acciones iniciadas en turnos anteriores			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2428:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

Descripción de la ocupación. El encargado de mantenimiento se ocupa, principalmente, de verificar, dar mantenimiento y solucionar problemas en equipo, mobiliario e instalaciones; prestar ayuda en la instalación de equipos de uso temporal y evaluar el servicio de mantenimiento encomendado.



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantías: ASIST. MANTENIMIENTO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantia:
Responsable de Pasantias: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	<u>Competencia a Desarrollar</u>	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Colaborar con el equipo de forma creativa teniendo en cuenta los retos del grupo			
	Dar soporte a sus compañeros de trabajo en momentos claves			
	Tener una actitud de reto para el mejoramiento continuo en su puesto de trabajo			
	<u>Conocimientos</u>			
1	Conocer técnicas de diagnóstico y reparación de aparatos electrónicos, eléctricos, mecánicos e hidráulicos;			
2	Manejar herramientas y suministros de uso común en electricidad y en mecánica básica			
3	Aplicar todos los procedimientos de higiene y seguridad en el trabajo			
4	Manejar los formularios de servicio de mantenimiento			
5	Conocer las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento.			
6	Conocer sobre la operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones			
7	Tener conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura			
	<u>Habilidades:</u>			
1	Realizar el cálculo de las cuatro operaciones aritméticas de manera correcta			
2	Poseer una lectura y escritura clara para llenar formularios y registros de novedades simples			
3	Comunicarse con el cliente externo e interno de manera clara en forma oral y escrita			
4	Tomar decisiones rápidas oportunas bajo presión de tiempo			
5	Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles			
6	Diagnosticar ruidos que indiquen defectos			
7	Identificar los detalles de roturas o características en objetos y piezas			
8	Poseer una coordinación motora con los dedos y las manos, firmeza para manipular objetos			
	<u>Actitudes</u>			
1	Ser Práctico, tener sentido común, le gusta reparar cosas			
2	Ser Atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
3	Ser equilibrado emocionalmente, no transpira emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
4	Ser Activo, tiene energía, necesita movimiento y actividad.			
5	Ser Perseverante, se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos			
6	Ser Previsor, planificador, programa con antelación, disfruta fijando objetivos, proyecta tendencias y planea proyectos.			
	<u>Otros resultados</u>			

1	Instalar y regular el amplificador con micrófono normal e inalámbrico, computador y proyector de imagen;			
2	Cambiar la lámpara del proyector, fijar la pantalla de proyección para eventos			
3	Operar centrales de gas, de agua caliente y fría, cámara frigorífica, generador de energía, caldero, calefactor y sistema de alarma.			
4	Apoyar en los eventos, hacer grabaciones en audio y video			
Grado de Satisfacción con la pasantía				
Fecha de inicio de la pasantía:				
Fecha final de la pasantía:				
Observaciones:				
Firma del Estudiante:		Firma del Tutor Empresarial:		Fecha de entrega en la PUCE:

Tomado de la Norma NTE INEN 2434:2007



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: _____ Firma del Coordinador de Pasantías: _____



ASISTENTE CONDUCTOR TURISTICO

Descripción de la ocupación. El conductor de transporte turístico terrestre se ocupa, principalmente, de trasladar a los turistas en vehículos tipo autobús, furgoneta y automóvil, en ambientes urbanos, carreteras rurales, para excursiones, paseo local, traslados y desplazamientos especiales



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Área / Departamento:
Cedula:	Cargo de Pasantía: ASIST. CONDUCTOR DE TRANSPORTE TURISTICO
Carrera:	Empresa:
Nivel Academico Requerido:	Nro. Horas pasantía:
Responsable de Pasantías: PUCE-Q	Responsable en el centro de trabajo:

N°	ACTIVIDADES POR COMPETENCIAS	EVALUACIÓN DEL ESTUDIANTE		
		1	2	3
	Competencia a Desarrollar	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Colaborar con el equipo de forma responsable dando exelencia en el servicio al cliente			
	Dar soporte a sus compañeros de trabajo en momentos claves			
	Tener una actitud de reto para el mejoramiento continuo en su puesto de trabajo			
	Conocimientos			
1	Conocer las reglas de urbanidad y cuidados de higiene personal			
2	Conocer sobre la geografía turística nacional			
3	Conocer las rutas de los principales atractivos turísticos y ubicación de los hoteles, restaurantes, mercados y tiendas de artesanías			
4	Comprender y conocer sobre seguridad vial			
5	Identificar la señalización turística y de tránsito			
6	Comprender sobre mecánica automotriz para reparar daños básicos			
7	Aplicar primeros auxilios básicos en caso de emergencia			
8	Utilizar tecnicas de atención al cliente			
	Habilidades:			
1	Saber interpretar mapas de carreteras, señalización de rutas turísticas			
2	Poseer firmeza en la manipulación de objetos y coordinación motriz			
3	Poseer una comunicación oral y escrita			
4	Controlar cálculos de distancia y de tiempo para recorridos			
5	Planificar los tiempos de recorrido de acuerdo con la ruta y condiciones del trayecto			
6	Poseer buen estado físico para viajes largos y capacidad para transportar peso			
7	Poseer una visión aguda para identificar colores, objetos e informaciones a distancia			
8	Poseer agudeza auditiva para identificar ruidos y olfativa para identificar olores			
	Actitudes			
1	Ser perseverante, se ajusta a plazos acordados, completa las tareas, constante para cumplir con la rutina, le gustan los programas definidos.			
2	Ser atento, cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.			
3	Ser equilibrado emocionalmente, no transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.			
	Otros resultados			
1	Contar con la credencial de guía			
2	Demostrar capacidad para guiar a los turista en visita, viaje e itinerario			
3	Utilizar vocabulario en idioma inglés, necesario para informar o resolver problemas del turista			
4	Proporcionar información y ayuda en la recepción, traslado, acompañamiento, alojamiento, alimentación y entretenimiento			

Grado de Satisfaccion con la pasantia

Fecha de inicio de la pasantía:

Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante:	Firma del Tutor Empresarial:	Fecha de entrega en la PUCE:
-----------------------	------------------------------	------------------------------



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERIA Y TURISMO



Estudiante:	Fecha:
Cedula:	Cargo de Pasantías:
Carrera:	Empresa:
Área / Departamento:	Nro. Horas pasantía:
Coordinador de Pasantías: PUCE-Q	Tutor Empresarial:

N°	EVALUACION PARCIAL DEL ESTUDIANTE A LA EMPRESA	VALORACION		
		1	2	3
	DESCRIPCION	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Insuficiente
	Cumplimiento de los objetivos que se trazó al integrarse al programa de pasantías			
	El espacio físico y medios materiales puestos a su disposición en el desarrollo de la pasantía			
	Relación con los trabajadores de la empresa donde realiza la pasantía			
	Atención dispensada por el tutor empresarial			
	<u>Beneficio de su pasantía para la Empresa:</u>			
	¿Han sido provechosos sus conocimientos académicos adquiridos en la Universidad?			
	¿Le gustaría ser contratado por la empresa donde realiza la pasantía?			
	¿Cómo valora el hecho de adquirir experiencia laboral?			
	<u>Atención dispensada por el tutor académico:</u>			
	La atención recibida por la Oficina Coordinadora de Pasantías			
	¿Considera positivo haber efectuado la pasantía en la Empresa?			

Fecha de inicio de la pasantía:
Fecha final de la pasantía:

Observaciones:

Firma del Estudiante: Firma del Coordinador de Pasantías: