

**Omnia** Año 22, No. 3 (septiembre-diciembre, 2016) pp. 115 - 132  
Universidad del Zulia. ISSN: 1315-8856  
Depósito legal pp 199502ZU2628

## **Estudio de caso. Seguimiento a egresados de Administración de hoteles. Instituto Politécnico Nacional, México**

*Lilia Aída Luckie Duque\**, *Edna Eloisa Montoya Juárez\*\** y  
*Haydee Parra Acosta\*\*\**

### **Resumen**

La especialidad de Administración de hoteles de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional de México introdujo en 2007 asignaturas específicas de los niveles de supervisión y gerencial de la hotelería, entre ellas Auditoría de Ingresos. Sin embargo, se desconoce si las competencias desarrolladas en dicha unidad de aprendizaje se manifiestan en la función laboral de los egresados. Este artículo presenta los resultados de un estudio de caso del seguimiento a una muestra de 36 egresados de las generaciones 2011 a 2014 de la trayectoria de Administración de hoteles para evaluar la manifestación de las competencias adquiridas en la asignatura de Auditoría de Ingresos en la función laboral. Los resultados mostraron que para el 44.45% de los egresados su función laboral excluye las competencias de Auditoría de Ingresos, el 13.89% las manifiesta a nivel operativo, el 33.33% a nivel supervisión y el 8.33% a nivel gerencial.

**Palabras clave:** Seguimiento de egresados, hotelería, rúbrica, competencias, Auditoría de Ingresos.

\* Master of Science in Mathematics. Profesora de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional de México. E-mail: lluckie@ipn.mx

\*\* Licenciada en Administración de hoteles. Profesora de la Escuela Superior de Turismo del Instituto Politécnico Nacional de México. E-mail: emontoya@ipn.mx

\*\*\* Doctora en Ciencia de la Educación con Estudios de posdoctorado en Teoría de la Ciencia. Docente – investigador de tiempo completo con perfil PRODEP en la Facultad de Medicina de la Universidad de Chihuahua e Investigadora del Centro Universitario CIFE en México. E-mail: hparra05@hotmail.com

## *Case Study. Tracking Graduates of Management Hotels. National Polytechnic Institute, Mexico*

### **Abstract**

The School of Tourism of the National Polytechnic Institute of Mexico offers the specialty of hotel management as an option. Such specialty introduced in 2007 includes the subject of Audit of revenue which is considered in the levels of supervision and management of hospitality. However it is unknown whether the competencies developed in the unit of learning are manifested or not in the duty activities of the graduates. This article presents a case study of the follow-up of a sample of 36 graduates of generations 2011 to 2014 of the option hotel management to assess the manifestation in the job function of the competencies acquired in the course of audit of revenue. According to the results 44.45% of 36 graduates do not realize any of the competencies of audit of income in the duty activities; the 13.89% manifest them at the operational level, the 33.33% at the supervision level and the 8.33% at the management level.

**Key words:** Tracking of graduates, hospitality, rubric, competencies, audit of revenue.

### **Introducción**

Una de las metas de la educación superior es apoyar a los estudiantes para que adquieran competencias que favorezcan su inserción y promoción laboral.

Mejorar la calidad y pertinencia de los perfiles de egreso y replantearlos periódicamente permite a las nuevas generaciones adaptarse a los cambios continuos del mercado laboral y de su ámbito profesional.

Según la misión de la Escuela Superior de Turismo (EST), del Instituto Politécnico Nacional (IPN), la carrera de Licenciatura en turismo debe "formar y actualizar profesionales de alta calidad", por ello se espera que los egresados manifiesten competencias que los lleve a desempeñarse en actividades de nivel gerencial.

La generación de cuadros técnicos de nivel gerencial, tiene dos ventajas evidentes: primero, los empleos que implican actividades de nivel gerencial tienen salarios altos, segundo este tipo de actividades confieren al egresado las competencias que les permiten establecer nuevos negocios, lo que redundará en una mayor generación de empleos.

Por estas razones conviene que los egresados de las escuelas superiores apliquen de manera efectiva las competencias de nivel gerencial que han ganado durante su formación.

En la academia de Administración de hoteles de la EST se imparte la asignatura Auditoría de Ingresos que desarrolla competencias de nivel gerencial.

La Auditoría de Ingresos es el control realizado por los empleados de un hotel para garantizar que las operaciones se lleven a cabo de acuerdo con la política general y de operación de la empresa, evaluando la eficacia y la eficiencia y proponiendo soluciones a problemas detectados (Méndez, 2011).

La Auditoría de Ingresos elabora, con base en los reportes de la Auditoría Nocturna y de la Auditoría automática del sistema operativo:

- a. Pólizas de ingresos que acumulan día a día la información que sirve para compararla con el presupuesto, ingresos del año anterior y con la información de las empresas competidoras y
- b. Pólizas de cobranza para que las áreas contables ejecuten sus funciones (cuentas por cobrar (cxc), cuentas por pagar (cxp), almacén, costos y compras).

La asignatura Auditoría de Ingresos desarrolla competencias a través de actividades dentro del salón de clase, prácticas con el simulador de hoteles ARPON y prácticas profesionales en los hoteles.

El software de operación de hoteles y restaurantes ARPON, es un simulador en el que se apoyan las unidades de aprendizaje de la trayectoria curricular de Administración de hoteles para ejecutar la parte práctica, reforzar conocimientos y fortalecer competencias requeridas en las empresas de hospedaje, estas unidades de aprendizaje son: Administración de áreas de contacto en hoteles, Administración de áreas de apoyo en hoteles, Auditoría de Ingresos, Organización de congresos y convenciones y Ventas hoteleras y relaciones públicas.

Una vez que el alumno conoce y desarrolla funciones de las áreas operativas, al practicar con ARPON se concientiza de posibles complicaciones que se presentan en diferentes turnos laborales y en niveles de alta dirección si la información de estos departamentos es incorrecta o falsa. También analiza reportes estadísticos, de producción, pólizas y flujo de ingresos con los cuales propone estrategias para solucionar problemas y mejorar la producción y los ingresos.

Por otro lado, los estudiantes realizan prácticas profesionales, las cuales son periodos de prácticas prolongadas en las que el estudiante participa directa y personalmente en la gestión de casos reales, bajo la supervisión de un tutor o mentor más experimentado (Monereo, 2009).

Estas prácticas son una plataforma útil para que los estudiantes establezcan conexiones con profesionales de la industria y se facilite su proceso de búsqueda de trabajo después de la graduación. Además, para los profesionales de la industria, son candidatos idóneos a puestos de trabajo (Fong, Lee, Leung y Law, 2013).

El programa académico de turismo y hospitalidad es uno de los que más valora las prácticas profesionales como parte crítica de la formación de sus estudiantes (Beggs, Ross y Goodwin, citado en Fong, et al, 2013), ya que una experiencia agradable durante las prácticas profesionales en las organizaciones de turismo y hotelería contribuye a cultivar el interés de los estudiantes para unirse a la industria turística después de la graduación (Lam y Ching, citado en Fong, et al, 2013).

La unidad de aprendizaje de Auditoría de Ingresos desarrolla las competencias de: ejecutar arqueos de caja, contemplar las políticas de cargos y abonos en cuenta de huéspedes, inspeccionar los datos del huésped en la tarjeta de registro, corroborar el tarifario de convenios con empresas, solicitar otras formas de pago si el saldo excede el límite de la política aplicada, verificar la aplicación de las políticas de formas de pago de huéspedes y auditar la aplicación de consumos y cierre de cuentas de huéspedes.

Dichas competencias se evalúan cumpliendo con la clasificación de los métodos de evaluación auténtica expuestos por Monereo (2009):

- a. Métodos usuales en la comunidad educativa, con referencias intra-académicas (dentro del salón de clases)
- b. Métodos próximos a los empleados en la comunidad profesional, que evalúan aspectos funcionales de su futuro desempeño y suponen cierta en culturización (prácticas en el sistema operativo ARPON)
- c. Métodos próximos a las tareas profesionales, que favorecen la socialización en la comunidad profesional (prácticas profesionales).

Como resultado de estas experiencias de aprendizaje la asignatura de Auditoría de Ingresos conjunta los saberes cognitivos y procedimentales que permiten a los estudiantes aplicar la teoría al trabajo práctico, mejorar sus habilidades y actitudes profesionales, profundizar en la comprensión de la profesión y acumular experiencia práctica con el fin de alcanzar las competencias de nivel gerencial planteadas en la EST del IPN.

Al replantear la manera como evaluamos lo que aprenden nuestros estudiantes tenemos la posibilidad de modificar lo que realmente aprenden y, consecutivamente, también tenemos la oportunidad de mejorar el modo en que se enseña lo que aprenden (Monereo, 2009).

Una evidencia fehaciente de que la evaluación ha sido eficaz consistiría en demostrar que el alumno, en una situación absolutamente real, sin aderezos ni aditivos, tiene el comportamiento y emplea conocimientos y competencias en la línea en que la evaluación había predicho (Monereo, 2009).

Las evaluaciones basadas en el desempeño requieren que las personas apliquen sus conocimientos y habilidades en un contexto y no proporcionan respuestas correctas o incorrectas, sino que evalúan el desempeño de una manera que permita considerar los diferentes grados de

éxito alcanzados, lo cual puede lograrse mediante la creación de rúbricas (Brualdi, 1998).

Los estudios de egresados constituyen un esfuerzo sistemático y organizado emprendido por las Instituciones de Educación Superior con la finalidad de autoanalizarse en conexión con su entorno social. Estos estudios facilitan la evaluación y la planeación educativa a corto, mediano y largo plazo (Valenti y Varela, citado en Martínez, Ruiz y Verján, 2011).

Schomburg (2007) miembro del Centro de Investigación de la Universidad de Kassel de Alemania, afirma que los datos que producen los sistemas de información permiten evaluar el desempeño de los egresados en el mercado laboral, un factor fundamental para la valoración de programas y las instituciones; ya que el propósito de los procesos de seguimiento a egresados es mejorar la educación.

Los estudios de seguimiento de egresados surgieron como respuesta a la necesidad de las instituciones de educación superior de ajustar sus programas y planes de estudio a las cambiantes y diversas demandas del mundo de trabajo en la economía globalizada. Debido a esto, cuando se hace una revisión de los planes de estudio de una carrera universitaria se debe empezar por conocer la realidad del ejercicio profesional correspondiente (Madriz, 2006).

En México los primeros estudios de seguimiento de egresados se remontan a 1959 cuando Lajous Vargas publicó su trabajo "Aspectos de la educación superior y el empleo de profesionistas en México" (Urióstegui, 1995).

Para 1982 el Instituto Politécnico Nacional publicó "El esqueleto del plan para institucionalizar el seguimiento de egresados en el sistema de educación tecnológica" (Urióstegui, 1995).

Actualmente en el IPN se realizan estudios de seguimiento de egresados a través del Sistema Institucional de Seguimiento y Actualización de Egresados (SISAE) que se encarga de aplicar estudios como estrategia de investigación y evaluación de los resultados académicos y de las condiciones laborales y profesionales de los egresados para tomar acciones que favorezcan el desarrollo integral académico.

Los estudios de seguimiento de egresados permiten reconstruir permanentemente los planes de estudios de acuerdo a las nuevas exigencias que establece el mercado laboral nacional e internacional (Dirección de egresados y servicio social del IPN, 2006).

En la actualidad en la EST-IPN se realizan dos tipos de estudios:

- a. Estudio transversal.- Se aplica a los ex alumnos a dos años de su egreso y está orientado a recabar información acerca de la trayectoria académica dentro de la escuela y de su inserción en el ámbito laboral.

- b. Estudio longitudinal.- Se aplica a los ex alumnos a cinco años de su egreso y está orientado a medir su desarrollo profesional desde el estudio transversal.

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). En este estudio se analizan los indicadores de: primer empleo después del egreso, medio por el cual se inició la búsqueda de empleo, tiempo que transcurrió desde que egreso hasta que se empleó, grado de correlación entre el empleo y la preparación académica, nivel del puesto que ocupa u ocupó, tamaño de la empresa, régimen jurídico de la misma, tipo de contrato y salario (Dirección de egresados y servicio social del IPN, 2006).

El primer estudio transversal en la EST IPN fue realizado en el año 2007 a los egresados de la generación 2001-2005.

En el estudio longitudinal se analizan los indicadores de: empleo actual o último, ubicación, movilidad laboral y desarrollo profesional. (Dirección de egresados y servicio social del IPN, 2006).

El primer estudio longitudinal en la EST IPN fue realizado en el año 2010 a los egresados de la generación 2001-2005.

Los estudios realizados por el SISAE no llevan un registro de las especialidades cursadas por los egresados en la EST IPN.

No obstante, se desconoce si las competencias de nivel gerencial desarrolladas en la unidad de aprendizaje de Auditoría de Ingresos se manifiestan en la función laboral de los egresados de la trayectoria de Administración de hoteles en la Licenciatura en turismo de la EST del IPN. Es así que surge la siguiente interrogante de investigación:

¿En qué medida las competencias de Auditoría de Ingresos propician que los egresados de la trayectoria de Administración de hoteles en la Licenciatura en turismo de la EST del IPN se posicionen en un nivel gerencial en la función laboral?

Es por ello que el objetivo del presente trabajo es dar seguimiento a la función laboral desempeñada por una muestra de 36 egresados y determinar si las competencias de Auditoría de Ingresos favorecen a que dichos egresados logren posicionarse en un nivel gerencial en la función laboral dentro de la Administración de hoteles.

## **Método**

### **Tipo de estudio**

Es un estudio de caso, descriptivo, cuantitativo no experimental con base en un cuestionario de datos socio-demográficos y una rúbrica analítica que se aplicó para evaluar la manifestación de las competencias adquiridas en la asignatura de Auditoría de Ingresos en la función laboral.

### **Población y muestra**

De acuerdo con el Departamento de Gestión Escolar de la EST del IPN, en la especialidad de Administración de hoteles se tienen 159 egresados en 2011, 147 egresados en 2012, 148 egresados en 2013 y 153 egresados en 2014, lo que nos da una población total de 607 egresados de las generaciones 2011 a 2014.

La muestra se conformó con 36 egresados que fueron sujetos disponibles. Motivo por el cual los alcances del estudio están limitados.

En las muestras no probabilísticas la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra (Hernández, et al, 2003).

En este caso es adecuada una muestra no probabilística porque se trata de un estudio con un diseño de investigación exploratorio cuyo objetivo principal es estimar en la muestra analizada la proporción de egresados que manifiestan las competencias de Auditoría de Ingresos en su función laboral en los niveles de supervisión o gerencial.

### **Variables**

Dado que el propósito del instrumento es evaluar la manifestación de las competencias adquiridas en la asignatura de Auditoría de ingresos en la función laboral de los egresados, fue necesario precisar los indicadores de dichas competencias y las evidencias que permitan determinar los niveles de desempeño con los que se están operando esas competencias (Tabla 1).

### **Instrumentos aplicados**

Las rúbricas analíticas dividen una competencia en diferentes indicadores y cada uno de ellos se evalúa utilizando una escala independiente de niveles de desempeño (Moskal, 2003).

Para evaluar la manifestación de las competencias adquiridas en la asignatura de Auditoría de ingresos en la función laboral de los egresados se elaboró una rúbrica analítica que enfatiza con siete indicadores las competencias cognitivas y procedimentales adquiridas durante las sesiones en el salón de clase y en las prácticas.

Cada uno de estos siete indicadores evalúa a través de cuatro niveles de desempeño el grado en el que los egresados manifiestan las competencias. En el sector hotelero se operan los niveles: gerencial, de supervisión y operativo. Se agrega un cuarto nivel para considerar el caso de que la función laboral excluya la competencia.

Además de la rúbrica, la encuesta solicita datos sociodemográficos del encuestado, del puesto de trabajo que desempeña y de las prácticas profesionales realizadas.

**Tabla 1. Competencias de Auditoría de ingresos**

| Variables  | Definición  | Indicador  | Escalas de medición                       |
|--|---|--|---|
| Ejecuta arqueos de caja.   | Pre-auditoría a cajeros recepcionistas que determina si los procesos fueron ejecutados de acuerdo a los manuales de operación.                | Mi función actualmente excluye los arqueos de caja.                                    | Su función laboral excluye la competencia |
|  |   | Aplico arqueos de caja como parte de mis funciones como cajero.                        | Operativo                                 |
|  |   | Corrigo y superviso las anomalías en los arqueos de caja.                              | Supervisión                               |
|  |   | Integro los saldos de los cajeros y elaboro reportes de caja.                          | Gerencial                                 |
| Contempla las políticas de cargos y abonos en cuenta de huéspedes. | Examina las políticas aplicables a cada tipo de huésped para registrar los movimientos contables (cargos y abonos) en la cuenta de huéspedes. | Mis funciones a prescindir de toda relación con cuentas de huéspedes.                  | Su función laboral excluye la competencia |
|  |   | Laboro en área de recepción y manejo cuentas de huéspedes.                             | Operativo                                 |
|  |   | Superviso controles de calidad y los registros aplicados por el personal de recepción. | Supervisión                               |
|  |   | Reviso que cuadren los cierres de los puntos de venta.                                 | Gerencial                                 |

**Tabla 1 (Continuación)**

| Variables  | Definición   | Indicador   | Escalas de medición                                  |
|--|--|---|--|
| Inspecciona los datos del huésped en la tarjeta de registro. | Inspecciona que los datos del huésped sean completos y correctos en la tarjeta de registro, que es un contrato de compra-venta con cláusulas para el comprador (huésped) y vendedor (hotel). | El registro de huéspedes queda fuera de mi función.   | Su función laboral excluye la competencia            |
|  |  | <p>Laboro en el área de recepción y registrar huéspedes es una de mis funciones.</p> <p>Corrijo errores en los registros de huéspedes y formas de pago.</p> <p>Audito las formas de pago de huéspedes de acuerdo a las políticas respectivas.</p> | <p>Operativo</p> <p>Supervisión</p> <p>Gerencial</p> |
| Corroborar el tarifario de convenios con empresas.           | Corroborar el tarifario de convenios con empresas, agencias y demás segmentos de mercado leales a la marca que de manera recurrente provocan ingresos.                                       | Mis funciones excluyen la aplicación de rentas de habitación.   | Su función laboral excluye la competencia            |
|  |  | Una de mis funciones es aplicar correctamente las tarifas dependiendo del tipo de habitación.   | Operativo  |

**Tabla 1 (Continuación)**

| Variables   | Definición   | Indicador  | Escalas de medición                       |
|---|--|--|---|
|   |  | Audito y corrijo errores en las rentas aplicadas a las habitaciones ocupadas.                          | Supervisión                               |
|   |  | Genero los diferentes reportes que se envían a las gerencias.  | Gerencial                                 |
| Solicita otras formas de pago si el saldo excede el límite de la política aplicada. | Solicita otras formas de garantía de pago si el saldo de los consumos del huésped excede el límite máximo que marcan los lineamientos de las políticas de formas de pago.                      | Checar saldos de huéspedes fuera de mis funciones.   | Su función laboral excluye la competencia |
|   |  | Checar saldos de huéspedes es una de mis funciones.  | Operativo                                 |
|   |  | Solicito cambio de forma de pago o corte de cuenta a huéspedes.  | Supervisión                               |
|   |  | Audito y mando sanciones a empleados que cometen errores en la integración de los saldos de huéspedes. | Gerencial                                 |
| Verifica la aplicación de las políticas de formas de pago de huéspedes.             | Verifica la aplicación de las políticas de formas de pago de huéspedes, que son los lineamientos establecidos para los pagos con efectivo, tarjeta de crédito o carta de garantía de empresas. | Cortes de cuenta de huéspedes queda fuera de mis actividades   | Su función laboral excluye la competencia |

**Tabla 1 (Continuación)**

| Variables  | Definición  | Indicador   | Escalas de medición                       |
|--|---|---|---|
|  |   | Una de mis funciones es dar salida a cuentas de huéspedes.  | Operativo                                 |
|  |   | Cotejo documentos con el sistema de operación para identificar discrepancias en el corte de caja. | Supervisión                               |
|  |   | Superviso las auditorías y realizo reportes de formas de pago.                                    | Gerencial                                 |
| Audita la aplicación de consumos y cierre de cuentas de huéspedes. | Audita la aplicación de consumos y cierre de cuentas de huéspedes, contempla el crédito abierto o cerrado durante la estadía y en la salida o cierre de cuenta, de acuerdo a la forma de pago elegida por cada huésped. | Mis labores excluyen todo lo relacionado con cajeros departamentales.                             | Su función laboral excluye la competencia |
|  |   | Es mi función abrir y cerrar cheques de consumo en puntos de venta.                               | Operativo                                 |
|  |   | Audito los cheques de consumo y su forma de pago.   | Supervisión                               |
|  |   | Elaboro reportes de ingresos de los centros de consumo y sus formas de pago.                      | Gerencial                                 |

Fuente: Elaboración propia (2016).

La rúbrica fue validada a través de la consulta a expertos: docentes especialistas que actúan como jueces externos para analizar de forma crítica los enunciados permitiendo realizar los ajustes necesarios (Luce-ro y Meza, 2002). Se consultó a los profesores de la academia de Administración de hoteles de la EST, profesores que imparten las materias integradoras en los últimos semestres y los profesores que han trabajado en cadenas hoteleras como auditores de ingresos.

Los expertos analizaron la pertinencia de cada uno de los indicadores y descriptores con los que se pretende medir el impacto de las competencias en la función laboral de los egresados.

El instrumento se corrigió en cuanto a su redacción, claridad, obtención de información puntual en las preguntas y facilidad para su aplicación con base en los comentarios de los expertos para obtener la versión final del instrumento.

La confiabilidad de la rúbrica se refiere a la confianza que se concede a los datos (Cronbach, 1951). Esta última está relacionada con la estabilidad o constancia, con la coherencia o consistencia interna y la precisión de las medidas que se obtienen con el instrumento (Lucero y Meza, 2002). La confiabilidad se realizó a través de una prueba piloto en la que se contactó a los egresados a través de correo electrónico. Se analizaron doce respuestas y se obtuvo un índice de confiabilidad de 0.8095 al utilizar el alpha de Cronbach.

### **Procedimiento**

La encuesta se envió y se recibió por internet vía correo electrónico como un cuestionario auto-administrado, contactando a los 36 egresados a través del Departamento de extensión y apoyos educativos de la EST del IPN, vía redes sociales y por invitación personal a los egresados que cursan seminarios de titulación en la EST del IPN.

### **Análisis estadístico de la información**

Las pruebas estadísticas en las muestras no probabilísticas tienen un valor limitado y relativo a la muestra en sí misma y no en la población (Hernández, et al, 2003).

La información obtenida a través del instrumento se analizó utilizando distribuciones de frecuencias para los datos sociodemográficos, medición por intervalos para escalas aditivas en la rúbrica analítica (en donde la puntuación mínima posible es cero y la máxima es de 21) y análisis cualitativo para los comentarios.

## **Resultados**

### **Datos sociodemográficos**

Las frecuencias relativas son los porcentajes de casos en cada categoría (Hernández, et al, 2003).

Las edades de los egresados en la muestra estudiada fluctúan en el rango de los veinte a los treinta años predominando 23 años con 27.78% y en orden descendente se tiene: 24 años con 22.22%, 25 con 19.44%, 26 con 16.67% y 2.78% para las edades de 20, 21, 22, 27 y 30 años.

El 72.22% son del género femenino y 27.78% del género masculino.

La mayoría son solteros (94.44%) y solamente el 5.56% son casados.

Con respecto al nivel económico, el 86.11% se consideran de nivel medio, el 8.33% de nivel medio alto y el 5.56% de nivel bajo.

El 77.78% labora en el sector privado, el 16.67% en el sector público y solamente el 5.55% en ambos sectores.

Todos los egresados manifiestan tener un grado máximo de estudios de nivel licenciatura.

El 72.22% ha laborado en empresas relacionadas con el sector turístico y el 27.78% en otros sectores.

Actualmente el 66.67% labora en el sector turístico (33.33% labora en puestos operativos, 22.22% en puestos de supervisión y 11.11% en puestos gerenciales), mientras que el 33.33% labora fuera del sector turístico.

El 69.44% realizó sus prácticas profesionales en puestos de nivel operativo dentro de empresas hoteleras y solamente el 5.56% las realizó en puestos de nivel supervisión. El restante 25% no realizó prácticas en el sector hotelero.

### **Rúbrica analítica**

Las frecuencias relativas de cada nivel de manifestación laboral para cada una de las siete competencias de la Auditoría de ingresos consideradas se presentan en la Tabla 2.

Las puntuaciones de las escalas aditivas se obtienen sumando los valores alcanzados en cada uno de los ítems (Hernández, et al, 2003).

La rúbrica se puede considerar como una escala aditiva y la manifestación global de las competencias de Auditoría de Ingresos de cada uno de los graduados se clasifica al sumar las puntuaciones obtenidas por cada uno de ellos en todos los ítems considerados.

Se supone que no hay manifestación de las competencias solamente en el caso de una suma de cero y se consideran intervalos iguales para la escala de clasificación de los niveles operativo, supervisión y gerencial de la manifestación laboral de las competencias.

Es así que para el 44.45% de los egresados su función laboral excluye las competencias de Auditoría de Ingresos, el 13.89% las manifiesta a nivel operativo, el 33.33% las manifiesta a nivel supervisión y el 8.33% las manifiesta a nivel gerencial.

**Tabla 2. Porcentajes de manifestación de las competencias de Auditoría de Ingresos**

| Competencia   | Manifestación laboral de la competencia |                 |                   |                 |
|---|---|-----------------|-------------------|-----------------|
|   | Nula                                    | Nivel operativo | Nivel supervisión | Nivel gerencial |
| Ejecuta arqueos de caja.  | 72.22%                                  | 11.11%          | 5.56%             | 11.11%          |
| Contempla las políticas de cargos y abonos en cuenta de huéspedes.                  | 58.33%                                  | 22.22%          | 8.34%             | 11.11%          |
| Inspecciona los datos del huésped en la tarjeta de registro.                        | 52.78%                                  | 8.33%           | 27.78%            | 11.11%          |
| Corroborar el tarifario de convenios con empresas.                                  | 52.78%                                  | 25%             | 13.89%            | 8.33%           |
| Solicita otras formas de pago si el saldo excede el límite de la política aplicada. | 47.22%                                  | 25%             | 16.67%            | 11.11%          |
| Verifica la aplicación de las políticas de formas de pago de huéspedes.             | 55.56%                                  | 19.44%          | 19.44%            | 5.56%           |
| Audita la aplicación de consumos y cierre de cuentas de huéspedes.                  | 69.44%                                  | 5.56%           | 11.11%            | 13.89%          |

Fuente: Elaboración propia (2016).

### **Comentarios de los egresados**

Los comentarios de los egresados hacen referencia a que:

- Aun cuando no laboren en el ámbito hotelero en la mayoría de sus cargos manifiestan las competencias de la Auditoría de Ingresos.
- La carrera fue de ayuda teórica, pero definitivamente sólo se aprende de manera práctica.
- A las generaciones presentes se les debería de dar una actualización del ambiente laboral, ya que aunque la preparación que se da en el instituto es buena, en algunos casos es obsoleta.

### **Discusión**

Los resultados de las investigaciones publicadas sobre estudios de egresados de carreras de turismo proporcionan información sobre las

competencias genéricas de la educación superior en Turismo, mientras que el presente trabajo proporciona resultados específicos sobre las competencias desarrolladas en una unidad de aprendizaje con la finalidad de actualizar el programa de estudios con base en el seguimiento de la manifestación de esas competencias en la función laboral de los egresados.

A través de este estudio de caso se visualizan fortalezas y áreas de oportunidad de las acciones de formación de las competencias de niveles gerenciales y de supervisión.

Una fortaleza es que el 86.11% de los encuestados trabajan en empleos que les permiten colocarse en un nivel económico medio, lo que representa un buen logro considerando que el sector hotelero no ofrece una gran cantidad de empleos con alta remuneración.

También se considera como una fortaleza que el 66.67% de los encuestados labora en puestos directamente relacionados con el sector turístico.

Otra de las fortalezas es que aun cuando los encuestados tienen escasamente entre uno y cuatro años de incorporación al campo laboral, en promedio el 33.33% manifiesta las competencias de Auditoría de Ingresos en el nivel de supervisión y el 8.33% en el nivel gerencial, lo cual indica que las competencias de nivel gerencial desarrolladas en el programa académico permiten a los egresados escalar con rapidez el escalafón laboral.

De los encuestados que declaran emplear las competencias de Auditoría de Ingresos en niveles de supervisión y gerencial el 46.67% laboran en la hotelería en puestos de supervisión y gerencial. Sin embargo, el 33.33% emplea las competencias aun cuando laboran en puestos operativos, lo que seguramente les favorecerá para mejorar sus empleos en la hotelería. El 20% restante utiliza las competencias desarrolladas en los niveles de supervisión y gerencial a pesar de trabajar en empresas no relacionadas con la industria del hospedaje.

Entre las áreas de oportunidad se destaca que el 69.44% de los encuestados realizó sus prácticas en niveles operativos de la hotelería y el 25% no realizó prácticas en el sector hotelero, lo que no permite reforzar su aprendizaje de competencias de niveles de supervisión y gerencial, por lo que la unidad académica deberá hacer las gestiones correspondientes para que se permita a los estudiantes realizar prácticas acordes a las competencias que están desarrollando.

El 50% de los egresados que no manifiestan las competencias de Auditoría de Ingresos en su función laboral, trabajan en empresas que no tienen relación con el turismo. Para reducir este número, la unidad académica puede favorecer la inserción de los egresados en los niveles de supervisión y gerencial del sector hotelero reforzando las estrategias de bolsa de trabajo y vinculación.

Los egresados que conforman el restante 50% con un poco de iniciativa, tiene la posibilidad de aplicar las competencias referidas, ya que trabajan en empresas turísticas no hoteleras y en puestos operativos no relacionados con la Auditoría de Ingresos en los hoteles. Esto sugiere reforzar la competencia de liderazgo durante su formación.

## **Conclusiones**

Las competencias desarrolladas en los niveles de supervisión y gerencial en la unidad de aprendizaje de Auditoría de Ingresos en la trayectoria de Administración de hoteles se manifiestan en la función laboral del 41.66% de los egresados en la muestra estudiada. El 13.89% de los egresados declara emplearlas a nivel operativo y para el 44.45% de los egresados su función laboral excluye las competencias de Auditoría de Ingresos.

El 50% de los encuestados que no emplean las competencias desarrolladas en Auditoría de Ingresos laboran en empresas que no tienen relación con el turismo y el resto trabajan en empresas turísticas no hoteleras o en puestos operativos no relacionados con la Auditoría de Ingresos en los hoteles.

El 69.44% de los encuestados realizó sus prácticas en niveles operativos de la hotelería y 25% no realizó prácticas en el sector hotelero, lo que no permite realimentar su aprendizaje de competencias de niveles de supervisión y gerencial.

Las competencias desarrolladas en la unidad de aprendizaje de Auditoría de Ingresos proporcionan a los egresados herramientas para alcanzar niveles de supervisión y gerencial en el sector hotelero, desafortunadamente un gran porcentaje de los egresados de Administración de hoteles han optado por trabajar en empresas no relacionadas con la hotelería, probablemente porque el sector hotelero en general no ofrece salarios atractivos.

Los resultados de esta investigación permiten precisar el nivel en que los egresados manifiestan las competencias desarrolladas en la unidad de aprendizaje de Auditoría de Ingresos en su desempeño profesional, lo que permite identificar áreas de oportunidad y tomar decisiones en la actualización del programa de estudio de la asignatura.

## **Referencias bibliográficas**

- Brualdi Timmins, Amy (1998). "Implementing performance assessment in the classroom". **Practical Assessment, Research & Evaluation**, Año 6, No 2. Recuperado de <http://PAREonline.net/getvn.asp?v=6&n=2> (04 de agosto de 2014).
- Cronbach, Lee (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests". **Psychometika**. Vol.16 No 3, pp 297-332.

- Dirección de egresados y servicio social del IPN (2006). "**Metodología para realizar estudios de seguimiento de egresados en el Instituto Politécnico Nacional**". Recuperado de [https://sisae.ipn.mx/Docu/metodologia\\_enc\\_egresados.pdf](https://sisae.ipn.mx/Docu/metodologia_enc_egresados.pdf) (31 de julio de 2015)
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2003). **Metodología de la Investigación**. Tercera Edición. México. Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Fong, Lawrence; Lee, Hee; Leung, Daniel y Law, Rob (2013). "Between Online and Offline Channels: Internship Information Search by Tourism and Hotel Management College Students". En Cantoni L. y Xiang. Z. (Eds.) **Information and Communication Technologies in Tourism 2013**. Proceedings of the International Conference in Innsbruck, Austria, January 22-25, 2013. Springer. Berlin Heidelberg, pp 519 -529.
- Lucero, Irene y Meza, Susana (2002). "**Validación de instrumentos para medir conocimientos**". Argentina. Recuperado de <http://www.unne.edu.ar/unnevieja/Web/cyt/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf> (30 de septiembre de 2014).
- Madriz, Flora (2006). "Los estudios de seguimiento de la población graduada como herramienta para el cambio y la innovación en el currículo universitario". **Revista Educación**. Vol. 30 No 2, Universidad de Costa Rica, pp 63-81.
- Martínez, Omaira; Ruiz, José y Verján, Ricardo (2011). "Reflexiones en torno a la licenciatura en turismo. Caso de estudio: Seguimiento a egresados de la Facultad de Turismo y Mercadotecnia, UABC". **Revista Omnia**, Año 17 No 1, Venezuela. Universidad de Zulia, pp 125-138. Recuperado de <http://www.produccioncientificaluz.org/index.php/omnia/article/view/7349> (13 de enero de 2016)
- Méndez, Herminio (2011). "**La auditoría: concepto, clases y evolución**". Recuperado de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf> (11 de marzo de 2014).
- Monereo Font, Carles (2009). "La autenticidad de la evaluación". En M. Castelló (Coord.) **La evaluación auténtica en enseñanza secundaria y universitaria**. Barcelona: Edebé. Innova universitat, pp 9-22. Recuperado de <http://aprendeonlinea.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/661/DC-01-13-La-autenticidad-de-la-evaluacion.pdf> (06 de agosto de 2014).
- Moskal, Barbara (2003). "Recommendations for developing classroom performance assessments and scoring rubrics". **Practical Assessment, Research & Evaluation**, Año 8 No 14. Recuperado de <http://PAREonline.net/getvn.asp?v=8&n=14> (04 de agosto de 2014).
- Schomburg, Harald (2007). "**Herramientas para el seguimiento y evaluación de la pertinencia de la educación**". Seminario Internacional

Pertinencia de la Educación: La Educación para la Competitividad. República de Colombia. Recuperado de <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-136997.html> (07 de mayo de 2015).

Urióstegui, Adrián (1995). “**Seguimiento de egresados para la licenciatura en geografía. Generación 1992, en la ciudad de Toluca**”. Papeles de Población. 1995 No 6-7, Toluca, México. Universidad Autónoma del Estado de México, pp 85-98. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11200707> (07 de mayo de 2015).