

658.1593
ALV



**ESCUELA SUPERIOR
POLITÉCNICA DEL LITORAL**



**FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA
Y CIENCIAS DEL MAR**

**“CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIÓN DE
UN HOTEL-ESCUELA”**

TESIS DE GRADO

Previa e la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Presentada por:

MARLENE ALVARADO A.

MARJORIE BARRIONUEVO M.

ROCÍO PANCHANO V.

CÉSAR SANTANA M.



GUAYAQUIL - ECUADOR

1998

*A Dios, por darnos fortaleza,
cuando nos creímos vencidos.*

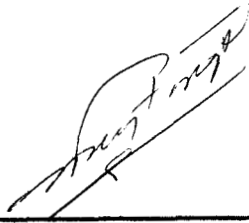
*A nuestros padres y hermanos, por
darnos su apoyo en los momentos
de alegría y tristeza.*

*Al Econ. Jaime Freire P., Director
de Tesis, por su ayuda y
colaboración para el desarrollo de
este trabajo.*

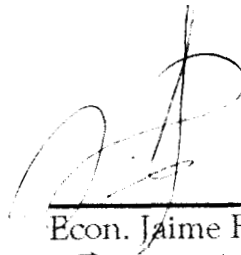
*A los señores:, Eduardo Cervantes
Jorge Faytong, Raúl Coello, Juan
de Dios Morales, José M.
Uruñuela, Joseph Garzozzi,
Alfredo Enderica, José Chang,
Alejandro Andrade, Mauricio
Caicedo, Manuel Cevallos y
Oscar Enderica, por la asesoría
brindada para la realización de
esta tesis.*

*A nuestros amigos, que siempre
han creído en nosotros y nos
brindaron momentos de alegría.*

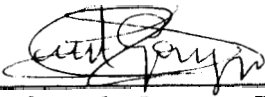
*A Dios y
A nuestros padres*



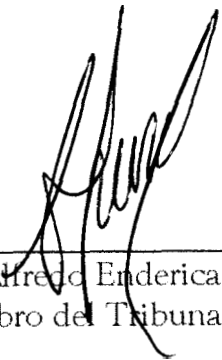
Ing. Jorge Faytong D.
Presidente del Tribunal



Econ. Jaime Freire P.
Director de Tesis



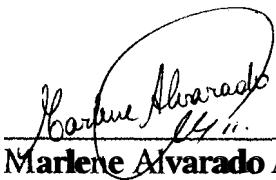
Sr. Joseph Garzozzi B.
Miembro del Tribunal

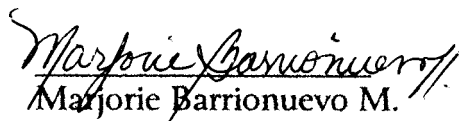


Arq. Alfredo Enderica
Miembro del Tribunal

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestos en esta tesis, nos corresponden exclusivamente; y, el patrimonio intelectual de la misma, a la ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL”.

(Reglamento de Exámenes y Títulos Profesionales de la ESPOL)


Marlene Alvarado A.


Marjorie Barrionuevo M.


César Santana M.

RESUMEN

Un Hotel-Escuela es un establecimiento en el que se combinan dos actividades: “la de educar y capacitar, y la de brindar los servicios de alojamiento y alimentación, tal y como lo brindaría un hotel de primera categoría en el mundo.” Esta es la premisa que ha servido de base para el desarrollo de toda nuestra tesis. Hemos tratado de conjugar estas dos actividades en un sólo concepto.

Por ello consideramos revisar los orígenes y evolución de los hoteles escuelas en el mundo, tratando de buscar las características en común de este tipo de establecimiento para acoplarlas a la realidad del sistema educativo hotelero de nuestro país. Así mismo, se determinan lineamientos generales para establecer espacios físicos requeridos para el funcionamiento de una edificación de ésta clase.

También abarcamos aspectos administrativos funcionales del Hotel-Escuela, determinando **su** misión y visión, la organización con la que éste se manejaría y las funciones de cada uno de los departamentos que constituyen la estructura interna del hotel.

En lo referente al aspecto académico del Hotel-Escuela, se define su misión **y** visión, los perfiles profesionales tanto de los estudiantes como del personal docente; y **se** detalla la pieza vital de la institución educativa: "el Pensum **Académico.**"

Finalmente, incluimos la clasificación tanto de los costos fijos y variables de la operación del Hotel-Escuela, **y** el criterio para determinar en qué medida los costos son deducidos de los ingresos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
INTRODUCCIÓN	15
1. GENERALIDADES	19
1.1. ¿Qué es un Hotel-Escuela?	19
1.2. Evolución de los Hoteles-Escuelas	20
1.2.1. A nivel mundial	20
1.2.2. A nivel regional	32
1.3. Un Hotel-Escuela para el Ecuador	36
1.3.1. Justificación de un Hotel-Escuela para el Ecuador	37
1.3.2. Propósitos y Objetivos	40
1.3.3. Demanda en el mercado para el Hotel-Escuela	43
1.3.3.1. A nivel nacional	44
1.3.3.2. A nivel internacional	51

1.4. Análisis de FODA del Hotel-Escuela	54
2. ASPECTOS ARQUITECTÓNICOS DEL HOTEL-ESCUELA.	56
2.1. Dimensiones de un Hotel-Escuela	56
2.2. Disposiciones de áreas.....	57
2.2.1. Áreas generales y de servicios	57
2.2.2. Áreas para estudiantes.....	62
2.3. Equipamiento y Menaje.....	63
3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS FUNCIONALES DEL HOTEL-	
ESCUELA.....	67
3.1. Misión y visión del Hotel	67
3.2. Organización	68
3.2.1. Organigramas.....	68
3.2.2. Funciones departamentales.....	75
3.3. Filosofía de la calidad del servicio hotelero.....	81
4. ASPECTOS ACADÉMICOS DEL HOTEL-ESCUELA.	85
4.1. Misión y visión de la escuela	85
4.2. Organización académica.....	87
4.2.1. Perfil académico y profesional de los estudiantes basado en el objetivo del Hotel-Escuela.....	88
4.2.2. Perfil profesional del personal docente del Hotel- Escuela.....	94

4.2.3. Pensum Académico.....	95
5. DETERMINACIÓN DE LOS COSTOS DE OPERACIÓN DEL HOTEL- ESCUELA.....	179
5.1. Costos fijos y variables del hotel	181
5.2. Costos fijos y variables de la escuela.....	198
5.3. Criterio para determinar los costos con relación a los ingresos...200	
CONCLUSIONES.....	203
RECOMENDACIONES.....	206
ANEXOS.....	209
BIBLIOGRAFÍA.....	213

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. No.		Pág
1.	Universidad de Houston.....	26
2.-	Vista Panorámica de la Ciudad de Houston	26
3.-	Edificio del Conrad N. Hilton College.....	27
4.-	Conrad N. Hilton College	27
5.	Escuela de Administración de Hoteles y Restaurantes del Conrad N. Hilton College.....	28
6.	Hotel Escuela de la Universidad de Cornell	29
7.	Servicios que ofrece el Hotel Statler	29
8.-	Hotel Escuela Internacional de Australia.....	30
9.	Australian Hotel School-Un Mundo de Oportunidades....	30
10.-	Hotel Escuela de La Haya.....	31
11.-	Hotel Escuela Nimajay Antigua	35
12.-	Instalaciones del Hotel Escuela Nimajay.....	35
13.-	¿Estudiar Hotelería? Si o No.....	43

14.-	Motivos para estudiar Hotelería.....	44
15.-	Motivos para no estudiar Hotelería	45
16.-	Importancia de un Hotel Escuela.....	46
17.-	Motivos de la importancia de un Hotel Escuela.....	47
18.-	¿Estudiar en un Hotel Escuela? Sí o No	48
19.-	Motivos del desplazamiento interno	50
20.-	Llegada de extranjeros al Ecuador según principales mercados...52	
21.-	Organigrama General.....	71
22.-	Organigrama de Alimentos y Bebidas.....	72
23.-	Organigrama de División Cuartos.....	73
24.-	Turismo y Hotelería ¿Una sola carrera? Si o No	96
25.-	Hotelería y Turismo ¿Se abarca todo? Si o No	97
26.-	¿Crear Escuelas de Hotelería?.....	98
27.-	Cargos Profesionales queridos en Hotelería.....	99
28.-	Títulos queridos en Hotelería.....	100
29.-	Pensum Académico - Licenciatura en Hotelería.....	112
30.-	Pensum Académico - Administración de Restaurantes.....	137
31.-	Pensum Académico - Especialista en Cocina.....	138
32.-	Pensum Académico - Administración de División Cuartos.....	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.		Pág.
1.	Principales Hoteles Escuelas en Latinoamérica	34
2.-	Inversiones en Divisas - 1997.....	38
3.-	Objetivos del Hotel-Escuela.....	42
4.-	Motivos para estudiar Hotelería.....	44
5.	Motivos para no estudiar Hotelería	45
6.	Motivos de la importancia de un Hotel Escuela.....	47
7.	Motivos del desplazamiento interno - 1997.....	50
8.	Llegada del extranjero al Ecuador según principales mercados...5	1
9.	Áreas de un Hotel Escuela.....	57
10.-	Departamentos de un Hotel	75
11.-	Cargos profesionales requeridos en Hotelería	99
12.-	Títulos requeridos en Hotelería.....	100
1.3	Requirimiento de idioma extranjero.....	104
14.-	Horas-Prácticas Licenciatura en Hotelería	106
15.-	Horas-Prácticas Programa por Especialidades.....	107

16.-	Certificados y Título otorgados-Licenciatura en Hotelería.....	109
17.-	Carga de Horas Teóricas-Licenciatura en Hotelería.....	111
18.-	Títulos otorgados- Programa por Especialidades.....	133
19.-	Carga de Horas Teóricas-Programa por Especialidades: Rases Teóricas Generales y Administración de Restaurantes.....	135
20.-	Carga de Horas Teóricas-Programa por Especialidades: Especialista en Cocina y Administración División Cuartos.....	136
21.-	Elementos del Costo.....	180
22.-	Elementos del Costo-Departamentos Operados.....	182
23.-	Niveles de Responsabilidad.....	184
24.-	Comportamiento de los Costos y Gastos-Departamentos Operados.....	185
2s.-	Estructura de Estado de Resultados.....	186
26.-	Costos Fijos y Variables de la Escuela.....	198
27.-	Fórmula de <i>Costos</i> en relación a los ingresos-Hotel.....	200
28.-	Fórmula de Costos en relación a los ingresos-Escuela.....	202

INTRODUCCIÓN

En 1995, la Escuela Superior Politécnica del Litoral creó el Programa de Licenciatura en Turismo como una respuesta a la falta de personal capacitado tanto en áreas administrativas como operativas de la actividad turística. Este programa desde su aparición ha buscado trascender, a tal punto que ha permitido que la ESPOL se constituya en una de las mejores instituciones de enseñanza turística del país.

En su búsqueda de internacionalización y de establecer sólidas bases en el mercado educativo, la ESPOL y el Programa de Licenciatura en Turismo firmó un convenio con una importante universidad de los Estados Unidos: la Conrad N. Hilton of Hotel and Restaurant Management de la Universidad de Houston. Dicho convenio daría la oportunidad a la ESPOL de desarrollar el primer Hotel-Escuela del país, para la capacitación y formación de profesionales en la rama de Hotelería, respondiendo a las necesidades del mercado laboral hotelero que busca personas altamente entrenadas para ocupar

cargos operacionales y gerenciales. Por lo que nuestra tesis, que enfoca las particularidades que un Hotel-Escuela debe poseer para cumplir con su doble misión: ***“formar profesionales hoteleros y brindar un servicio de alojamiento de calidad,”*** se puede aplicar para el desarrollo de éste proyecto. Para lograr la realización de este tema recurrimos a la búsqueda de información a través del Internet, en bibliografía especializada en el terna hotelero, mediante entrevistas a personas vinculadas con el ámbito turístico y encuestas realizadas al público en general. Debido a que no manejamos herramientas estadísticas, estas encuestas tienen un gran margen de error puesto que no contempla todo el universo en la muestra tomada. La información fue relativamente escasa en relación a lo esperado, sin embargo, la obtenida nos permitió conocer la mayor parte de los aspectos inmersos en el tema: enfoques organizacionales del servicio hotelero en general y características académicas de hoteles escuelas a nivel mundial.

A pesar de contar con poca información para llevar a cabo este trabajo, nos ha servido como un motor impulsor hacia la investigación de temas relacionados con la Hotelería. Todos los libros consultados y las entrevistas realizadas a personas vinculadas con este campo, nos ha permitido llevar a la luz todo este trabajo, sin embargo todas las conclusiones aquí expuestas son de nuestra absoluta responsabilidad. Y estas conclusiones son nuestro legado para las

futuras generaciones, a las que esperamos esta tesis sirva como fuente de investigación bibliográfica de primera mano.

Cabe recalcar que éste trabajo está orientado hacia el establecimiento de parámetros que servirían a nuestra Institución Universitaria para organizar tanto administrativa como académicamente un Hotel-Escuela; y criterios que dan pautas para relacionar los costos de operación con los ingresos en un negocio de este tipo, sin llegar a profundizar en puntos relacionados a inversiones, financiamiento, y cálculo de proyecciones. Por ello, y para no apartarnos de nuestro tema de tesis, que se refiere a las **“Características y Definición de un Hotel-Escuela,”** ésta propuesta abarca aspectos más cualitativos que cuantitativos.

Aunque parezca que nuestro trabajo concluya al entregar este informe, nuestro compromiso está apenas comenzando, puesto que nuevos datos pueden y deben ser incluidos para mejorar la calidad de la investigación aquí presentada.

CAPÍTULO 1

1.- GENERALIDADES

1.1. ¿QUÉ ES UN HOTEL-ESCUELA?

Un hotel escuela es un negocio de servicios en el que se combinan dos actividades: la de educar y capacitar a los futuros profesionales en las áreas hotelera y de restaurante; y la de brindar los servicios de alojamiento y alimentación con que cuenta un hotel de primer orden en cualquier lugar del mundo.

Este tipo de centro de formación permite a los estudiantes poner en práctica de una manera más directa y eficaz el aprendizaje teórico adquirido en el centro educativo, lo que conlleva a afianzar los conocimientos en ellos. De esta forma se garantiza casi en su totalidad, la calidad en la capacitación profesional de las futuras generaciones hoteleras y de restaurantes del país. Se dice que se garantiza la calidad de la capacitación profesional: “casi en su totalidad”, porque “la calidad total en la capacitación” la otorga la experiencia.

1.2. EVOLUCIÓN DE LOS HOTELES-ESCUELAS

El éxito de un hotel radica, principalmente, en la rentabilidad y en la calidad del servicio que el personal del mismo ofrece. Esta es una de las razones que influyen en los clientes para que decidan o no regresar a un determinado establecimiento hotelero. Claro está, la parte física-arquitectónica de los hoteles contribuye también a elegir en qué hotel hospedarse. Bajo la premisa del servicio, los hoteles buscan capacitar a su personal -desde los botones hasta los gerentes-. Es aquí que surge la necesidad de crear centros de enseñanza especializados en Hotelería.

Para conocer un poco más acerca del surgimiento de estos lugares, cabría dividirlos según el lugar del mundo donde se encuentran.

1.2.1. A nivel mundial

Los primeros hoteles escuelas aparecieron en los años 20. Hasta ese momento, los directores y gerentes de hotel adquirían sus conocimientos de la única manera lógica en que podían obtenerlos: en la práctica y sobre la marcha. Fue entonces que la *American Hotel Association* creó un programa de administración a nivel superior en los Estados Unidos.

Para 1917 Frank Dudley, presidente de la United Hotel Corporation (dedicada

a construir hoteles en las ciudades) y J. Leslie Kincaid (interesado en desarrollar hoteles en poblaciones pequeñas) notaron que a medida que surgían sus negocios era más difícil encontrar directores capaces. Maitres y Chefs venían de Suiza y Francia, pero no eran suficientes para la gran demanda. Dudley contrató entonces a Lucius Boomer, presidente del Waidorf Astoria, para que forme y presida un comité que indague sobre las necesidades educacionales del sector hotelero.

La recomendación de este comité fue la de crear la *School of Hotel Management* en la *Cornell University* en Ithaca, Nueva York siendo su primer director Howard B. Meek (1922). Pero el apoyo económico por parte de los miembros del AHMA no se hizo efectivo. Sin embargo, Ellsworth Statler ofreció pagar US\$70 000 si los otros miembros pagaban los US\$30 000 restantes. A pesar de que Statler no era partidario de la formación universitaria de los directores de hotel, visitó Cornell en 1925. Su primer discurso fue una arremetida contra la institución e incluso sugirió a los estudiantes que busquen otra alternativa,

Al segundo día de su estancia, Statler había cambiado de parecer y durante un banquete, ofreció toda su ayuda a la escuela. Llegó a tal punto este

ofrecimiento que en su testamento dejó 10 000 acciones de su fortuna de US\$10 cada una para crear la Statler Foundation. En 1975 la *Cornell School* había recibido por parte de esta fundación más de US\$10 000 000 para la construcción de locales, **salarios**, proyectos de investigación y becas.

Cornell fue el principio. Varias universidades empezaron a incluir programas de estudio en Administración Hotelera, no sólo en Estados Unidos (*Conrad N. Hilton College* de la *Universidad de Houston*, *Michigan State*, *Universidad de New Orleans*), sino alrededor del mundo.

El *Hotel Escuela de La Haya*, fundado en 1929, que desde ese tiempo fue la organización líder en las empresas hoteleras y de las que se dedicaban a la provisión de banquetes. La educación en éste hotel escuela va más allá del simple entrenamiento vocacional, permite preparar a los estudiantes para las complejidades de la Administración Hotelera.

En el propio hotel de la escuela, los estudiantes aprenden habilidades prácticas del negocio de los hoteles, ya que éste está equipado con cocinas, restaurantes, Departamento de Ama de Llaves y Recepción. Además, los alumnos reciben entrenamiento en computación, técnicas administrativas e idiomas. Hay que recalcar que la escuela tiene un curriculum internacional en lengua inglesa

para estudiantes extranjeros.

Otro instituto con las mismas características es el Hotel Escuela Escocesa (*Scottish Hotel School*), localizado en el edificio Curran del Campus John Anderson de la Universidad de Strathclyde, fundado en **1944**. Este hotel escuela disfruta de una gran reputación internacional y atrae a estudiantes del **Caribe**, África, Medio Este, Lejano Oeste, así como del Reino Unido. Forma graduados que ocuparán posiciones **altas** en empresas dedicadas a la Hotelería y el Turismo, tanto en Escocia como a nivel mundial. La fortaleza principal de este centro de capacitación es que muchas organizaciones turísticas demandan sus estudiantes.

En Suiza, encontramos el *Instituto de Administración Hotelera* que se encuentra en Lucerna, a orillas del lago del mismo nombre. Este lugar es muy visitado durante el verano y en el invierno; mediante un teleférico se llevan a los turistas a la montaña **Rigi**. Este instituto ofrece el “Diploma Suizo del Hotel Escuela” que es una garantía de empleo alrededor del mundo. Los cursos son dictados en módulos, y el diploma en “Operación Hotelera” es entregado a los estudiantes que hayan aprobado los primeros dos módulos. El diploma en “Administración de Hoteles y Turismo” solamente *se lo* entrega a los estudiantes que hayan cumplido con el programa exitosamente después de

tres años.

En la región de **las Islas Canarias**, la educación para la Administración Hotelera **ha** sido muy importante desde hace muchos **años**. Debido a ésto se creó una Asociación que reúne a varios institutos que ofrecen la cátedra de Administración de hoteles. Esta organización se denomina HECANSA (*Hoteles Escuelas de Canarias*), sociedad formada por el gobierno de Canarias y los empresarios del sector **turístico** de las **Islas Canarias**. Entre los centros de capacitación hotelera pertenecientes a esta organización se encuentran los *Hoteles Escuelas Santa Brígida y Santa Cruz*, que bajo el lema “Aprender Haciendo” y durante tres **años y medio** forman a los alumnos en todas las áreas que requiere conocer un Administrador Hotelero.

En España, existe el *Hotel Escuela de la Comunidad de Madrid* que ofrece el título de Técnico Superior y Técnico Medio en Hotelería y Restauración.

En Australia, específicamente en Camberra, también surge un hotel escuela, el *Australian International Hotel School* (AIHS), el cual está afiliado a la Escuela de Administración Hotelera de la Cornell University en Ythaca, New York, lo que proporciona múltiples ventajas, ya que la Cornell University y su escuela de Administración Hotelera son una institución líder en el mundo en este campo.

Entre las ventajas están un sobresaliente curso de administración de negocios hoteleros, acceso a una de las bibliotecas líderes en hotelería del mundo; la participación de una facultad con integrantes de todo el mundo y la oportunidad de estudiar por un semestre en la Cornell University.

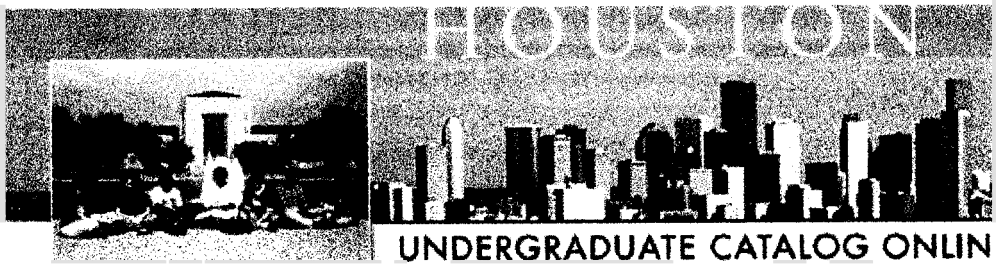
El hotel que maneja ésta entidad tiene por nombre “Hotel Kurrajong” y fue construido en 1927 para acomodar parlamentarios y su cuerpo administrativo. La graciosa construcción de estilo pabellón ha sufrido una completa reconstrucción para ser transformado en un brillante ejemplo del período “art deco”.

El Australian International Hotel School ofrece un Bachillerato en Administración Hotelera, y se ha convertido en la única institución a nivel universitario en la Región Asia-Pacífico, que opera su propio hotel comercial y su restaurante. Algo que cabe destacar, es que uno de los mayores honores que le ha sido conferido, desde su apertura, fue el de “Mejor Acomodación de Hotel”, otorgado por la Asociación Nacional de Hoteles Australianos en 1996.

FIGURA No. 1

UNIVERSITY OF HOUSTON

of **HOUSTON**



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hrm.uh.edu

FIGURA No. 2

VISTA PANORÁMICA DE LA CIUDAD DE HOUSTON



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hrm.uh.edu

FIGURA No. 3

CONRADN. HILTON, ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE RESTAURANTES, DE LA UNIVERSIDAD DE HOUSTON



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hrm.uh.edu

FIGURA No. 4

EDIFICIO DEL CONRAD N. HILTON COLLEGE



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hrm.uh.edu

FIGURA No. 5

OPORTUNIDADES EN EL CONRAD. N
HILTON HOTEL-ESCUELA



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hrm.uh.edu

FIGURA No. 6

HOTEL ESCUELA DE LA UNIVERSIDAD DE CORNELL



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hotelschool.cornell.edu

FIGURA No. 7

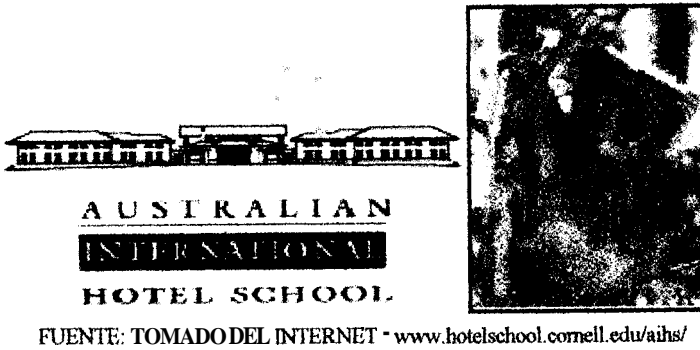
SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL STATLER



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hotelschool.cornell.edu

FIGURA No. 8

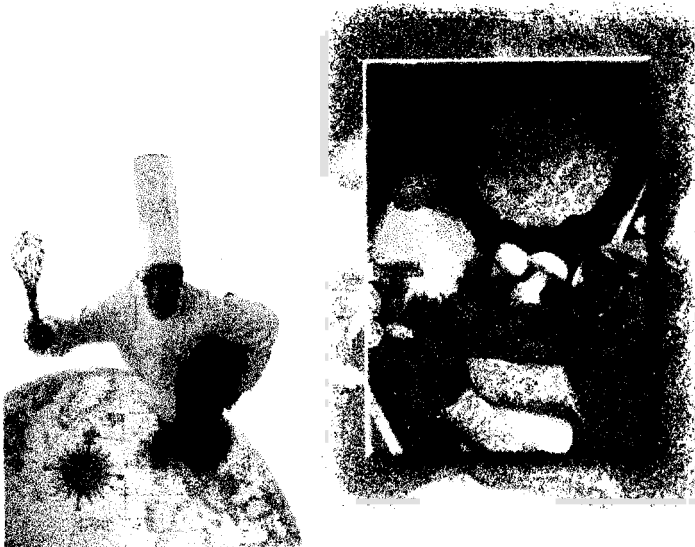
HOTEL ESCUELA INTERNACIONAL DE AUSTRALIA



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hotelschool.cornell.edu/aihs/

FIGURA No. 9

**AUSTRALIAN HOTEL SCHOOL
UN MUNDO DE OPORTUNIDADES**



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hotelschool.cornell.edu/aihs/

FIGURA No, 10

HOTEL ESCUELA DE LA HAYA

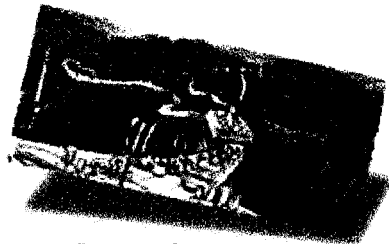


**There are
no borders to
hospitality**



**Managing
hospitality
dreams**

FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.hdh.nl



**Create new
hospitality
standards**

1.2.2. A nivel regional

La creciente demanda de servicios turísticos en Latinoamérica ha motivado la creación y desarrollo de centros de capacitación hotelera para cubrir las diversas áreas de ésta actividad. Los hoteles escuelas se han convertido en la alternativa para lograr este objetivo. Es así como se han originado este tipo de establecimientos en esta región.

El *Hotel Escuela Nimajay Antigua* que se encuentra en Guatemala, se ha convertido en la alternativa centroamericana para la formación hotelera. Esta institución educativa ha permitido a las empresas del sector hotelero de esta región de América, contar con mano de obra calificada para ocupar cargos gerenciales y de mandos medios.

En Cuba, existe el *Hotel Escuela Sevilla* que ofrece un nivel medio de Tecnología en Administración Hotelera y Postgrados en Hotelería. El hotel es de estilo colonial, fue restaurado y reabierto en el año de 1993, pertenece a la Cadena Hotelera GranCaribe, la misma que posee hoteles alrededor de todo el archipiélago cubano.

En sudamérica, en Colombia, encontramos el *Hotel Escuela del SENA* (Servicio

Nacional de Aprendizaje), el cual lleva algunos años formando profesionales hoteleros. Ofrece dos títulos, Técnico Hotelero y Tecnólogo en Administración Hotelera. Este hotel escuela subsiste de rentas provenientes del sector público y privado; y su mercado cautivo es nacional.

En Brasil, se formó el Centro de Educación en Turismo y Hotelería como una unidad especializada del SENAC de Sao Paulo, que ofrece programas a nivel superior, postgrados y programas de educación continua, así como seminarios internacionales y cursos a nivel técnico. Este centro educativo está situado en la ciudad de Sao Paulo, y también posee unidades educacionales en las ciudades de Aguas de San Pedro y Campos del Jordán, ambas a menos de 200 km de la ciudad de Sao Paulo. El centro educativo de Turismo y Hotelería tiene en estas ciudades hoteles escuelas que ofrecen instalaciones especiales para el soporte técnico de la enseñanza teórica impartida a sus estudiantes. Mantiene intercambios y convenios con instituciones internacionales como el CHRIE (Council on Hotel-Restaurant and Institutional Education con sede en Washington, D.C.), la Universidad de Cornell, el Hocking College y el Instituto Culinario de América.

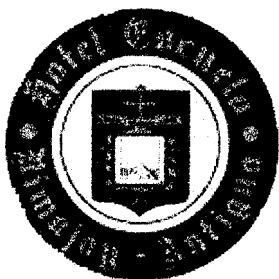
TABLA No. 1

**PRINCIPALES HOTELES ESCUELAS
EN LATINOAMÉRICA**

PAÍS	NOMBRE	TÍTULO	DURACIÓN
Guatemala	Hotel Escuela Nimajay Antigua	Técnico en Administración Hotelera	3 Años
Cuba	Hotel Escuela Sevilla	Tecnólogo en Administración Hotelera Postgrados	3 Años
Colombia	Hotel Escuela del SENA	Técnico Hotelero	2 ½ Años
		Tecnólogo en Administración Hotelera	3 Años
Brasil	Hotel Escuela SENAC-SP	Tecnología en Turismo	2 Años
		Bachillerato en Hotelería	4 Años
		Tecnólogo en Gastronomía	2 Años
		Estudios de Postgrados	

FIGURA No. 11

HOTEL ESCUELA NIMAJAYANTIGUA-GUATEMALA



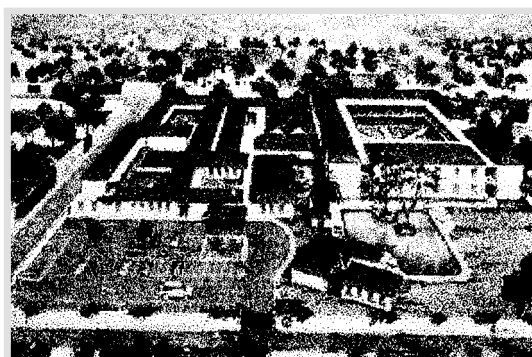
*Hotel Escuela Nimajay
Antigua*



FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.guate.net/nimajay

FIGURA No. 12

VISTA PANORÁMICA DEL HOTEL ESCUELA
NIMAJAYANTIGUA



Hotel Escuela Nimajay Antigua

FUENTE: TOMADO DEL INTERNET - www.guate.net/nimajay

1.3. UN HOTEL-ESCUELA PARA EL ECUADOR

En los últimos años, el Turismo ha crecido de manera sorprendente. Esto ha motivado que los hoteles domiciliados en nuestro país demanden de profesionales altamente capacitados para atender a los viajeros que por negocios o vacaciones visitan Ecuador.

Consciente de esta realidad, la Escuela Superior Politécnica del Litoral, creó en 1995 el Programa de Licenciatura en Turismo para atender las necesidades no sólo del gremio hotelero, sino de todas aquellas instituciones y organismos involucrados en la actividad turística.

El Programa de Licenciatura en Turismo desde su creación ha venido desempeñando en la ciudad de Guayaquil un papel muy importante en el desarrollo turístico de la ciudad; así mismo, se ha abierto campo, ocupando un lugar determinado en todo el territorio ecuatoriano a través de la participación en diversas ferias y congresos.

A nivel internacional ha participado en congresos y cumbres, dejando las bases para establecer convenios con universidades y organismos de varias partes del mundo. La ESPOL y el Programa de Licenciatura en Turismo se enfrentan

actualmente a un nuevo desafío: “la creación del primer hotel escuela para el Ecuador”. Este proyecto que cuenta con el apoyo del Ministerio de Turismo, estaría ubicado en Guayaquil debido a que esta áudad es la de mayor actividad comercial del país. Y, con el Proyecto Malecón 2 000, que es la regeneración del actual malecón, se convertiría en elemento importante de un gran centro turístico urbano.

1.3.1. JUSTIFICACIÓN DE UN HOTEL-ESCUELA PARA EL ECUADOR

Como lo hemos dicho anteriormente, el Turismo se está convirtiendo en una gran fuente de ingresos para el Ecuador. Visitantes extranjeros quedan maravillados con la **gran** variedad de sitios naturales y lugares culturales que nuestro país tiene para ofrecer.

Los estudios económicos (ver Tabla No. 2), indican que el Turismo sería una de las prinapales actividades productivas que podrían reemplazar los ingresos que genera la actual actividad del petróleo.

TABLA No. 2

INVERSIONES EN DIVISAS - 1997

PRODUCTO	MILLONES US\$
Petróleo	1.404,3*
Banano	1.326,9*
Camarón	872,8*
Turismo	290
Productos del Mar	179,6*
* Cifras Provisionales	

Fuente: Información Estadística Mensual - Mano 31 de 1998.
Banco Central del Ecuador.

Del cuadro anterior podemos deducir. que si el Turismo continúa con un ritmo de crecimiento similar al actual, dentro de pocos años se podría ubicar en el primer lugar de ingreso de divisas para el país; siempre y cuando ésta actividad cuente con el apoyo del Gobierno Central del Ecuador, y que sus habitantes reconozcan la importancia del Turismo como fuente generadora de trabajo.

Las cadenas hoteleras están viendo al Ecuador como un lugar con alto potencial, atractivo para los negocios y el descanso por lo que están buscando ubicar sus establecimientos en diversos puntos del país. Prueba de ésto fue la

ubicación del primer Hotel Hilton en Quito, en la década de los 90 (uniéndose al Hotel Colón, ya establecido), y la posterior construcción del Hotel Hilton Colón en Guayaquil, así como su actual construcción en la ciudad de Salinas. Así mismo, próximamente se establecerá un hotel de la cadena Sheraton en la ciudad de Guayaquil, lo que confirma lo anteriormente mencionado.

No podemos dejar de citar a otras cadenas que han hecho historia en la tradición hotelera guayaquileña como: la Connor and Jacobson, Orotels, Ramada, entre otras.

Otra razón fundamental para llevar a cabo este macro proyecto es la de crear un "frente turístico" que absorba la **gran** demanda que se presentará con los proyectos de reconversión urbana que tiene planeado la Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil. Uno de estos proyectos es el Malecón 2 000, el mismo que se está llevando a cabo.

La Escuela Superior Politécnica del Litoral y el Ministerio de Turismo firmaron un convenio de asistencia académica y técnica con una de las más prestigiosas instituciones de enseñanza hotelera de los Estados Unidos, la Conrad N. Hilton College of Hotel and Restaurant Management de la Universidad de Houston. Este convenio, firmado en Octubre de 1997 en la ciudad de Houston-Texas, contempla asesoría arquitectónica, de equipamiento, de construcción y operación del Hotel-Escuela, lo que asegura el sello de Calidad Hilton en este proyecto.¹

1.3.2. PROPÓSITOS Y OBJETIVOS

El propósito principal del Hotel-Escuela de la ESPOL, es la capacitación de las personas interesadas en iricursionar en la Hotelería para que ocupen las diferentes áreas de trabajo en este creciente negocio en el Ecuador , y la de brindar un servicio de alojamiento de alta calidad a un precio cómodo. La preparación de los estudiantes no sólo debería abarcar el campo hotelero, sino **que** también debería ofrecer un cierto nivel cultural que permita a los egresados de *esta* institución tomar **su** lugar en una sociedad productiva y competitiva como la nuestra. Por tanto, las destrezas y habilidades de los estudiantes del

¹ Centro de Capacitación Hotelera y Turístico '(HotelEscuela)', ESPOL-Escuela de Turismo. Noviembre 1997, pag. 3

Hotel-Escuela deberían de cubrir, además de las propias de la carrera, muchas disciplinas como la Contabilidad, Computación, Economía, Matemáticas, Mercadeo, Folklore, Cultura e Historia del Ecuador, entre otras.

El Hotel-Escuela debería ir más allá de un simple entrenamiento, tendría que preparar a los estudiantes para buscar e implantar soluciones a posibles problemas que se presenten en el complejo mundo de la Administración Hotelera. También debería de activar la curiosidad y el deseo constante de la investigación de sus estudiantes. El Hotel-Escuela debería ser considerado un *laboratorio* viviente donde las destrezas y la enseñanza teórica impartida se ponga en práctica siguiendo la filosofía de “*aprender haciendo*”.

Este proyecto **al** mismo tiempo de ser un centro de capacitación, se convertiría en parte de la estructura hotelera de la ciudad de Guayaquil, lo que beneficiaría al fomento del Turismo Nacional y Receptivo.

TABLA No. 3

OBJETIVOS DEL HOTELESCUELA

- 1.- **Capacitar** a las personas interesadas en todos los aspectos que engloba la actividad hotelera.
- 2.- Crear un centro de investigación que recoja los problemas del sector hotelero, y que pueda emitir soluciones u los mismos,
- 3.- Compartir conocimientos con los institutos universitarios de Turismo y Hotelería tanto nacionales como internacionales.
- 4.- Brindar un servicio de alojamiento de calidad a un precio razonable que permita mantener un nivel de aceptación en el mercado.
- 5.- Dar **la oportunidad** a los profesores del Hotel-Escuela, para que realicen estudios de postgrados en otras universidades del mundo, **y a su vez**, permitir el intercambio de profesores con otros institutos de capacitación hotelera.
- 5.- Crear **conciencia** turística en la sociedad guayaquileña y transmitirla a todo el territorio ecuatoriano.
- 7.- Formar **una escuela** de postgrado en Administración Turística Hotelera, que conceda un título reconocido a nivel mundial.

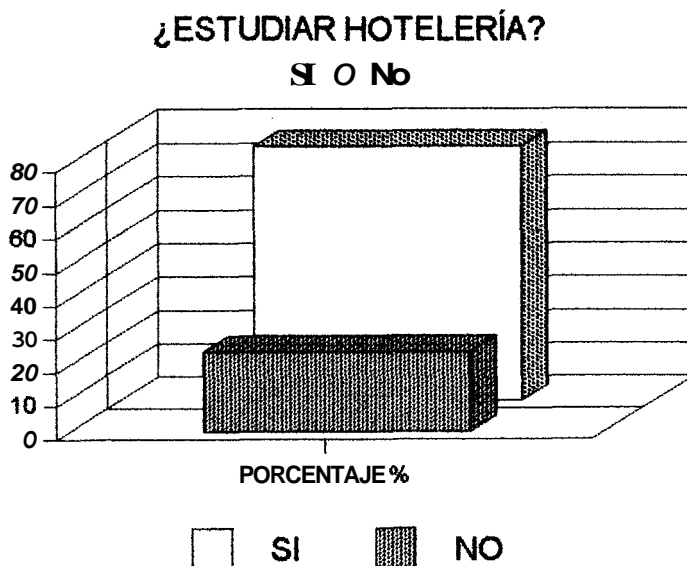
1.3.3. DEMANDA EN EL MERCADO PARA EL HOTEL-ESCUELA

Todo negocio debe estar respaldado por una investigación de mercado real, objetiva y verídica. Pero como nuestro tema de Tesis se limita a las "Características y Definición de un Hotel-Escuela," procedimos a realizar tan sólo un sondeo en el mercado local y nacional a través de una encuesta (ver anexo A), entre bachilleres y jóvenes en general, que justifique la existencia de éste.

En base a una muestra realizada a 50 personas (40 guayaquileños y 10 de otras provincias: Azuay, Pichincha, Tungurahua y Esmeraldas), se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Al 76% de los encuestados *sí* les gustaría estudiar Hotelería.

FIGURA No. 13



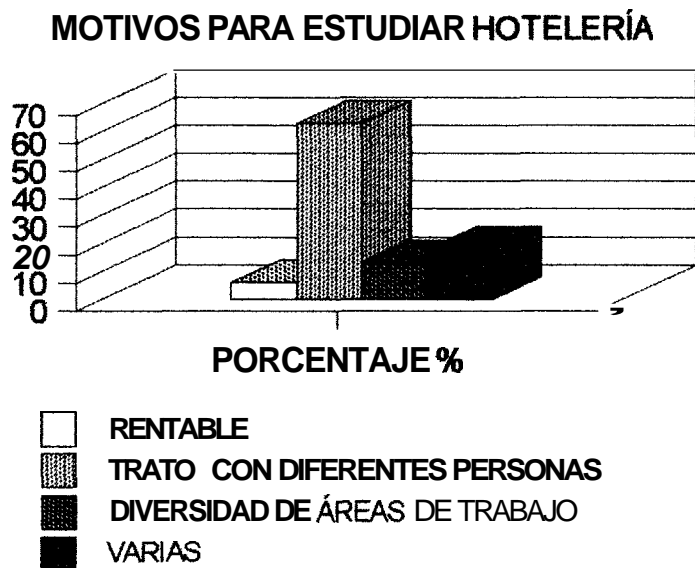
2. El 6.00% estudiarían Hotelería porque consideran que es rentable, el 63.00% porque les agrada el trato con diferentes personas y culturas, al 13.00% le agradaría esta carrera porque dentro de la hotelería hay diversidad de áreas de trabajo, y el 18.00% consideraron más de una de las alternativas planteadas.

TABLA No. 4

MOTIVOS PARA ESTUDIAR HOTELERÍA

MOTIVOS	PORCENTAJE%
RENTABLE	6.00
TRATO CON DIFERENTES PERSONAS Y CULTURAS	63.00
DIVERSIDAD DE ÁREAS DE TRABAJO	13.00
VARIAS	18.00
TOTAL	100.00

FIGURA No. 14



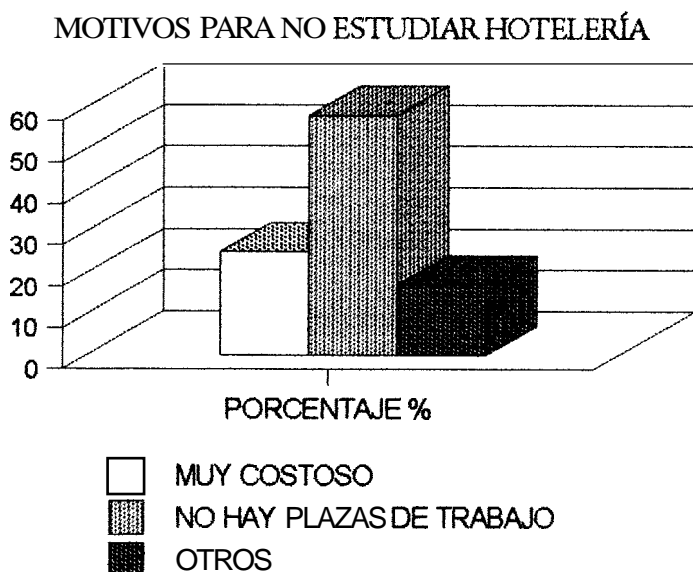
3. El **24%** restante, a los que **NO** les gustaría estudiar hotelería, no lo harían porque es muy costoso en un 25%, un 58% opinaron que faltan plazas de trabajo, y el 17% simplemente no se identificó con la carrera.

TABLA No. 5

MOTIVOS PARA NO ESTUDIAR HOTELERÍA

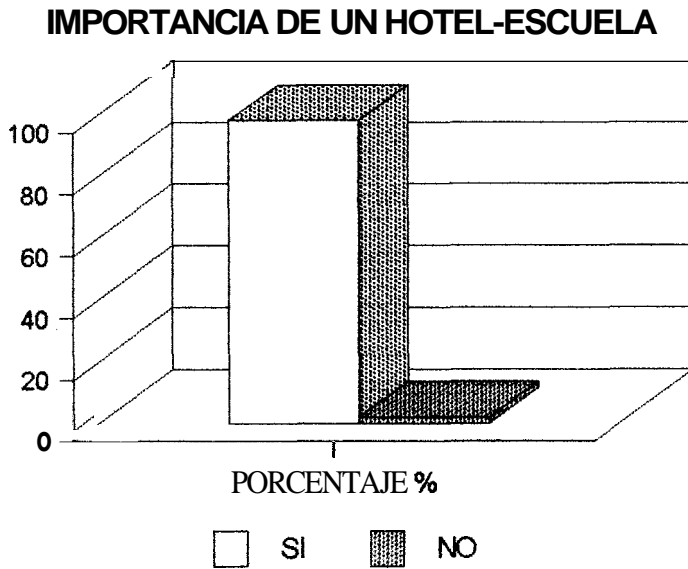
MOTIVOS	PORCENTAJE %
MUY COSTOSO	25.00
NO HAY PLAZAS DE TRABAJO	58.00
OTROS	17.00
TOTAL	100.00

FIGURA No. 15



4. Con respecto a la pregunta No. 3 de la encuesta, el 98% respondieron que es necesario que el centro educativo cuente con instalaciones propias donde se realicen prácticas de lo aprendido en las aulas.

FIGURA No. 16



5. Del grupo anteriormente mencionado, el 18% opinan que un Hotel-Escuela sería una ventaja comparativa en relación a otras escuelas de Hotelería del país. El 2% consideró, que un Hotel-Escuela contribuiría al desarrollo del país, el 44% dijo que un Hotel-Escuela permitiría adquirir experiencia para desenvolverse en su actividad profesional, y el 34% enfatizó que las prácticas son fundamentales para complementar los conocimientos teóricos.

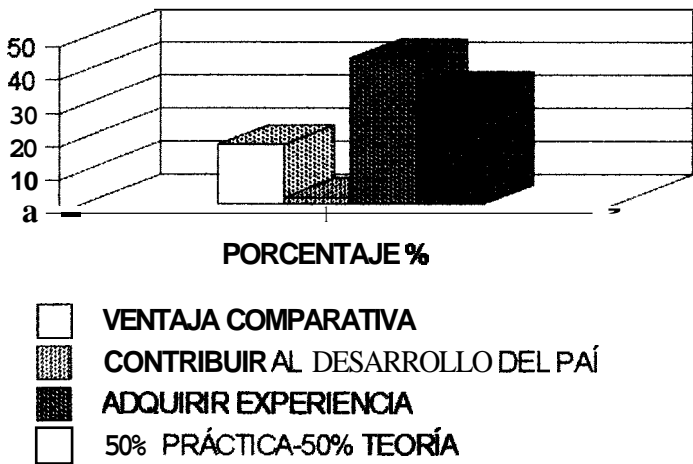
TABLA No. 6

MOTIVOS DE LA IMPORTANCIA DE UN HOTEL-ESCUELA

MOTIVOS	PORCENTAJE %
VENTAJA COMPARATIVA	18.00
CONTRIBUIR AL DESARROLLO DEL PAÍS	2.00
ADQUIRIR EXPERIENCIA	44.00
50% PRÁCTICA-50% TEORÍA	34.00
TOTAL	100.00

FIGURA No. 17

MOTIVOS DE LA IMPORTANCIA DE UN HOTEL-ESCUELA



6. El 2% correspondiente a los encuestados que respondieron que NO a la pregunta anterior, se debió a que consideran que ya existen plazas en las que los alumnos puedan realizar prácticas.

7. Finalmente, en relación a la pregunta No. 5 de la encuesta, un 80% estudiaría en un Hotel-Escuela conscientes que los costos serían un poco más elevados que los de cualquier escuela de Hotelería.

FIGURA No. 18



A través de los resultados de esta encuesta, podemos apreciar a breves rasgos la importancia que envuelve un proyecto de esta naturaleza para nuestro país. Los jóvenes del Ecuador ven a la Hotelería como una opción más, dentro de las carreras profesionales que les gustaría estudiar. Más aún consideran importante la alternativa de poder hacerlo en un lugar donde lleven a la

práctica lo aprendido en clases, y de esta manera adquirir conocimientos más sólidos y experimentar situaciones reales que podrían afrontar en su desempeño profesional.

Una vez analizada la demanda en el mercado para el aspecto educativo del Hotel-Escuela, procederemos a establecer la demanda en el mercado, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, del servicio hotelero que éste ofrecería.

1.3.3.1. A NIVEL NACIONAL

Basándonos en un estudio del Turismo Interno Aéreo del año de 1997 realizado por CETUR (Corporación Ecuatoriana de Turismo), podemos deducir que la ciudad más visitada por residentes en el Ecuador, es Guayaquil en un 51.55%; siendo los negocios y trabajo el principal motivo de su desplazamiento, establecido en un 56.98% durante el mes en que se tomó la muestra (agosto de 1997).

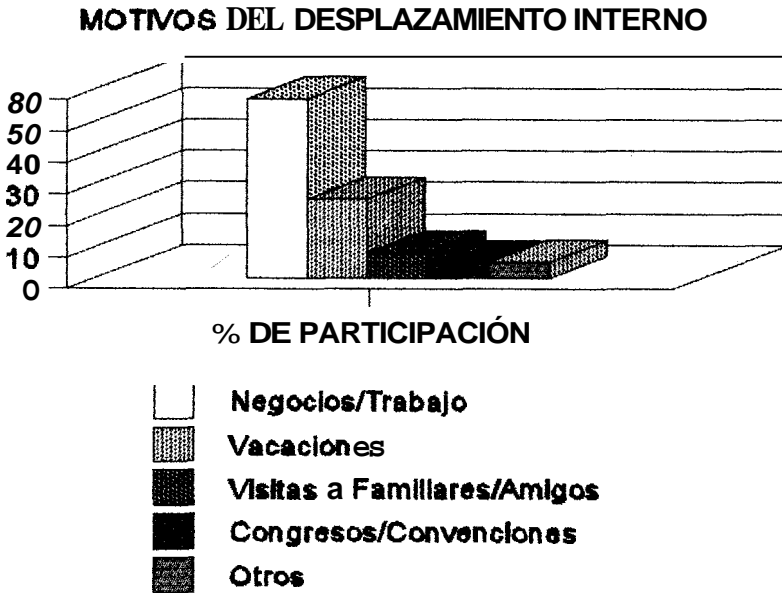
TABLA No. 7

MOTIVOS DEL DESPLAZAMIENTO INTERNO - 1 997

MOTIVO DEL DESPLAZAMIENTO	% DE PARTICIPACIÓN
Negocios/Trabajo	56.93
Vacaciones	25.13
Visitas a Familiares/Amigos	3.03
Congresos/Convenciones	4.75
Otros	5.06
TOTAL	100

Fuente: Encuestas realizadas en los aeropuertos de Quito y Guayaquil en agosto 1 997.

FIGLJRNº. 19



Estos datos demuestran que el mercado de negocios representa una parte importante en los ingresos de los hoteles de Guayaquil.

1.3.3.2. A NIVEL INTERNACIONAL

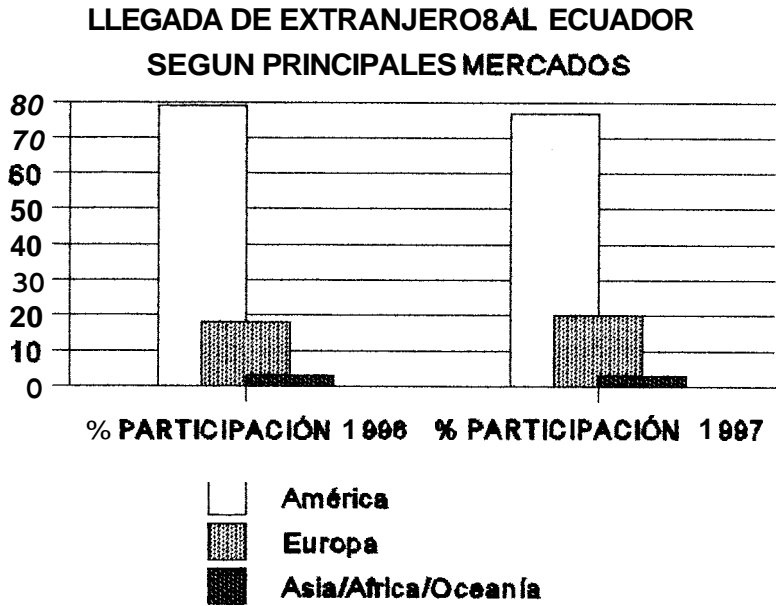
Según estadísticas de la Dirección Nacional de Migración del año 1997, la mayor cantidad de visitantes extranjeros provino del Continente Americano, especialmente de Estados Unidos (21%) y Colombia (32%). En segundo lugar, se encuentran los turistas de Europa, principalmente de Alemania (4%) y Francia (3%). Asia, Africa y Oceanía representan un 3%.

TABLA No. 8

LLEGADA DE EXTRANJEROS AL ECUADOR SEGÚN PRINCIPALES MERCADOS

MERCADO	Participación en Miles 1996	% 1996	Participación en Miles 1997	% 1997
América	390 260	79	404 000	77
Europa	88 920	18	105 000	20
Asia/Africa/Oceanía	14 820	3	16 000	3
TOTAL	494 000	100	525 000	100

FIGURA No. 20



Como podemos apreciar se ha suscitado un incremento en la llegada de extranjeros al Ecuador entre los años 1996 y 1997, representado en un 6.27% (31 000 personas). Entre los principales lugares visitados por los extranjeros están Quito en primer lugar con una participación del 73.95%, y Guayaquil, en segundo lugar con un 47.51%. Estos porcentajes están muy relacionados con el motivo de viaje de los turistas internacionales que visitan nuestro país (vacaciones)². Quito es considerada como Patrimonio Cultural de la Humanidad, y además por ser la capital del Ecuador, recibe la mayor

² Fuente: Tornado de Estadísticas de 1997, CETUR.

cantidad de visitas extranjeras.

Guayaquil, por **su** parte, sirve como punto de conexión para llegar a las playas cercanas y a destinos turísticos relevantes como las Islas Galápagos y otras ciudades de la Región Interandina, por lo que también recibe un importante flujo de turistas extranjeros. Pero esto es precisamente una de las cosas que debemos tratar de cambiar, es decir, que Guayaquil no sea sólo **un** punto de llegada y salida de los turistas, sino un lugar donde puedan vacacionar y disfrutar de unos días de esparcimiento; por lo que se necesita, entre otras cosas, que la ciudad **se** equipe con instalaciones que demanda la actividad turística, entre éstas **se** hallan los hoteles que presten servicios de calidad, como lo haría el Hotel-Escuela de la ESPOL, que además de brindar el servicio de alojamiento a los turistas, brindaría la oportunidad de capacitar a la población de Guayaquil, del Ecuador y del exterior en la rama de la Hotelería.

1.3.4. ANÁLISIS DE FODA DEL HOTEL-ESCUELA

FORTALEZAS

El Hotel-Escuela estaría respaldado por una institución de prestigio a nivel nacional e internacional: la Escuela Superior Politécnica del Litoral-ESPOL.

El Hotel-Escuela estaría ubicado en el principal proyecto de reconversión urbano-turístico de la ciudad de Guayaquil: Malecón 3000.

Este proyecto se encontraría en una zona privilegiada ya que contará con la presencia del río Guayas y del Centro Histórico de la ciudad el Barrio Las Peñas, asentado en el Cerro Santa Ana y la Iglesia de la ciudad, Santo Domingo.

El Hotel-Escuela de la ESPOL se constituiría en el primer proyecto de capacitación hotelera garantizada del país.

OPORTUNIDADES

Proporcionar al país un mejoramiento notorio de la calidad en las áreas de administración y operación de las empresas hoteleras mediante la capacitación profesional.

Al contar con el aval académico de la ESPOL, el Hotel-Escuela tendría gran aceptación entre los aspirantes que busquen una formación en hotelería.

Establecer convenios internacionales con centros de capacitación hotelera para futuros intercambios, tanto de estudiantes como del personal docente.

Si la actividad turística alcanza un alto nivel de desarrollo dentro del entorno económico del país, el Hotel-Escuela tendría la oportunidad de captar un mercado considerable tanto de estudiantes como de turistas.

DEBILIDADES

Financiamiento muy elevado para la construcción del proyecto debido a la crisis económica que afecta al país.

Altos costos de operación tanto del hotel como de la escuela.

Falta de personal docente especializado en todas las áreas académicas de este proyecto, lo que ocasionaría altos egresos por concepto de pago a profesores al inicio de operaciones.

AMENAZAS

Sobresaturación del mercado de profesionales de hotelería, lo que provocaría la falta de plazas de trabajo para éstos.

Que por factores socio-económicos internos del país, el turismo no crezca de la forma estimada, lo que no le permitiría al Hotel-Escuela contar con la demanda esperada.

Creación de proyectos similares en otros sectores del país, lo que implicaría una disminución en la demanda del mercado estudiantil.

CAPÍTULO 2

2.- ASPECTOS FÍSICOS Y ARQUITECTÓNICOS DEL HOTEL-ESCUELA

Un hotel es esencialmente un edificio destinado a proporcionar alojamiento cómodo a sus huéspedes. El proyecto de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, busca integrar a este objetivo la enseñanza práctica que ha caracterizado a ésta institución. Para este fin plantearemos ciertas características que la mayoría de los hoteles escuelas alrededor del mundo poseen.

2.1. DIMENSIONES DE UN HOTEL-ESCUELA

Si bien es cierto que no existen dimensiones estándares para los hoteles escuelas alrededor del mundo debido a que éstas dependen: de la demanda, disponibilidad de espacio físico y de la capacidad de finanaamiento de las diferentes instituciones educativas de cada país, se puede establecer que los hoteles escuelas cuentan con áreas similares para brindar **sus** servicios al

público y cumplir con el objetivo de la enseñanza.

Entre estas áreas podemos mencionar:

TABLA No. 9

ÁREAS DE UN HOTEL ESCUELA

- | | |
|---|--|
| ✓ | Aulas para la enseñanza teórica. |
| ✓ | Laboratorios para la enseñanza técnica-práctica. |
| ✓ | El hotel propiamente dicho con todas sus áreas correspondientes. |

Debemos mencionar que el **tamaño** del Hotel-Escuela en estudio, dependerá de las áreas que serían construidas efectivamente, ya que algunos sectores, considerados en anteproyectos establecidos, podrían ser cambiados durante las fases de planificación y construcción.

22 DISPOSICIONES DE ÁREAS

La característica principal de la disposición de áreas de los hoteles-escuelas es la de combinar las áreas de servicios del hotel con las áreas académicas.

A continuación se detalla en primer lugar las áreas generales y de servicios del hotel y sus características principales y luego las áreas destinadas para el uso de los estudiantes.

2.2.1. ÁREAS GENERALES Y DE SERVICIOS

En los hoteles, tanto las áreas de servicio como las que utilizan los huéspedes deben combinarse de tal forma que el manejo interno del hotel no se dé a notar a los clientes.

En todos los hoteles existen cinco zonas principales a tener en consideración³:

1.- Zonas públicas y salas de utilización general:

a) Entradas y recepción: entradas de **caños**, huéspedes minusválidos, equipajes, puertas (porterías), zona de recepción, caja, zona de espera, ascensores y escaleras

b) Guardarropas y aseo

c) Salón principal

d) Bar

e) Sala de espera

f) Comedor y restaurante

g) Salas de utilización general

h) Habitaciones especiales y salas para niños

2.- Dormitorios y cuartos de baños:

a) Pasillos

³ Tomado de: **La Gestión del Proyecto en Arquitectura**. Edward D. Mills, Editorial Gustavo Gili S.A. Barcelona 1992

b) Servicios de planta

3.- Equipamiento para personal y oficinas de administración

4.- Cocina y habitaciones de servicios:

a) Servicio de comida y abastecimiento

b) Servicios generales, limpieza y mantenimiento

5.- Alojamiento del personal

A continuación se detallan ciertos lineamientos generales y estándares que se deben cumplir en la construcción y adecuación de un hotel⁴:

- La entrada debe ser acogedora para el cliente.
- ▶ Debe existir provisión de rampas y otras facilidades para discapacitados.
- ▶ Generalmente se usan puertas giratorias o eléctricas.
- ▶ En la zona de recepción el mostrador debe verse con claridad desde la puerta de entrada, además, pueden existir dotaciones como teléfonos públicos, buzones, tiendas, peluquerías, etc.
- ▶ El bar puede estar incorporado al salón principal o ser una unidad separada.
- La mayoría de los hoteles requieren un comedor privado con capacidad suficiente para acomodar , de darse el caso, a todos los huéspedes a la

⁴ Tomado de: **La Gestión del Proyecto en Arquitectura.** Edward D. Mills, Editorial Gustavo Gili S.A. Barcelona 1992

vez.

- La disposición del restaurante debe relacionarse con el acceso de servicio. Una habitación rectangular alargada, con acceso a la cocina situada en uno de los lados mayores, proporciona economía en la distribución de mesas y accesibilidad a los camareros. El grado en el cual la preparación de la comida sea un elemento visual y el grado de aislamiento de las mesas individuales, son fundamentales para el diseño.
- ▶ El ruido y los efectos visuales de la preparación de la comida pueden ser reducidos por medio de mamparas y antecámaras. Aunque las últimas etapas del servicio de comida sean visibles desde el restaurante, el lavado y la preparación básica deben mantenerse separados de la zona del restaurante.
- Los pisos de los dormitorios son por lo general repetitivos con alguna variación en cada planta.
- Debe preverse el uso por parte de discapacitados. Para sillas de ruedas se necesitan cuartos de baños más amplios y deben evitarse los escalones.
- Las habitaciones deben diseñarse para dar facilidad de limpieza y de hacer las camas.
- ▶ Se deben adecuar los cuartos de baños con una buena ventilación y un

timbre de llamada de emergencia. Los cuartos de baño interiores precisan de ventilación artificial.

- ▶ Es importante considerar sistemas de romper la longitud aparente del pasillo para hacerlo visualmente interesante.
- ▶ La superficie necesaria de la cocina sin tomar en cuenta almacenes, cuartos fríos y de aseo para el personal, varía entre el 35% y 50% de la superficie de la zona de comedor. En hoteles de lujo y de primera categoría, el espacio necesario para la cocina y los cuartos de bodega y aseo, requieren del 100% de la superficie del área total del comedor.
- Hay que tener en cuenta la circulación de las personas. Existen tres tipos de circulación:
 - a) Huéspedes: aparcamientos, entrada principal o secundaria, recepción, ascensores o escaleras, pasillos, dormitorios y zonas públicas. Los huéspedes que dejen los dormitorios deben pasar por la recepción antes de volver al aparcamiento.
 - b) Personal: alojamiento del personal, entrada de personal, vestuarios, cocina, habitaciones de servicios, ascensores de servicios.
 - c) Repartos: pueden ser subdivididos en equipajes de huéspedes, entrada principal, ascensor de equipajes, dormitorios, cuarto de equipajes. Alimentos, bebidas, almacenes, recepción de entregas, almacenes de

departamentos varios. Desperdiaos, entrada posterior, cubos de basura, recepción de basura vertidas por conducto, almacén de ropa blanca, cuarto del huésped, lavandería.

2.2.2. ÁREAS PARA ESTUDIANTES

Para llevar de una mejor forma el Programa de Estudios del Hotel-Escuela se necesitaría que el centro de capacitación se encuentre próximo al hotel de la ESPOL. Este nuevo centro educativo debería contar con todas las facilidades para permitir el aprendizaje técnico-teórico de los alumnos, en todas las áreas de la Hotelería.

Para lograr este objetivo, sugerimos la construcción de aulas y laboratorios multifuncionales, éstos últimos, dispuestos en forma de anfiteatro para facilitar la atención al expositor, especialmente en las clases de Cocina, Panadería y Repostería, Gastronomía, Enología y Manejo de Bebidas.

El proyecto también debería considerar espacios para biblioteca, salas de estudio, laboratorios de computación, salas de profesores, oficinas para la administración y servicios generales como cafetería, librería, unidades sanitarias, etc.

2.3. EQUIPAMIENTO Y MENAJE

Para determinar el equipamiento y menaje del Hotel-Escuela, se tendría que estimar la cantidad de personas que se hospedarían en el hotel y la cantidad de estudiantes que utilizarían el centro de formación. Para lograr éste objetivo, hemos dividido al Hotel-Escuela en sus dos áreas componentes:

1.- Área Hotelera

a) Alojamiento

- una cama individual de 0,90 x 1,90 o doble de 1,35 x 1,90, o dos camas individuales
- una o dos mesas de noche
- una silla o sillón, o butacón por huésped y una mesita escritorio
- un portamaletas
- un closet o armario, empotrado o no, y perchas suficientes
- una o dos lámparas o apliques de cabecera
- un timbre de señal luminosa o acústica, para llamar al personal de servicio
- los cuartos de baño serán equipados además de los aparatos sanitarios, con los siguientes elementos: apliques de luz y espejo con una dimensión mínima de 0,50m de ancho x 0,60m de alto, y colocadas a una altura mínima de 1,40m del piso; repisa de gabinete; tabique de

poqueta en la ducha con una altura mínima de 0,15m del piso, así mismo cortinas para la ducha o tina; tomacorriente con indicación de voltaje; un juego de toallas de manos, **cara** y cuerpo por cada huésped; jabón en todos los baños; toalla de piso; ganchos de ropa y papel higiénico.

b) Zonas de administración, mantenimiento y recepción

- en *recepción y lobby* debe existir un mostrador, computador (es), **fax**, teléfonos, caja control, cabinas telefónicas, suministros de oficina, sillones, mesas, lámparas, y decoraciones varias.

- las *oficinas de administración* deben estar equipadas con muebles y enseres, equipos, suministros, y decoración en general.

- la *conserjería y mantenimiento* deben contar con artículos de limpieza, herramientas y repuestos.

c) Zonas de cocina y restaurante

- en la *cocina y bodegas* deben existir cocinas industriales, electrodomésticos, vajillas, cristalería, cubiertería, implementos de cocina en general, hornos, carritos, montacargas, congeladores, perchas, mobiliario de cocina, papelería, equipos de oficina, y otros.

- el *restaurante* debería estar equipado con sillas, mesas, mantelería, cristalería, cubiertería, vajillas, centros de mesa, computador, caja,

decoración en general, papelería, y otro?.

2.- Área Estudiantil

a) Aulas

- bancas, pizarras de tiza líquida, retroproyectores y pantallas, proyectores de slides

b) Laboratorios

- pizarras de tiza líquida, televisores y VHS, equipos especiales según la materia a dictarse

c) Biblioteca

- sillas y mesas, fotocopidora, archivadores

d) Laboratorios de computación

- computadores, muebles adecuados para el uso de estos equipos, pizarras de **tiza** líquida, datashow

e) Salas de profesores y de estudio, y oficinas

- mesas y sillas, computadores, pizarras de tiza líquida, televisores, equipos y suministros de oficina

⁵ Fuente: Tomado del material de la Cátedra de Hotelería dictada por el Arquitecto Alfredo Enderica Negrete, Quinto Semestre, 1997.

CAPÍTULO 3

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS FUNCIONALES DEL HOTEL - ESCUELA

Toda empresa para iniciar sus operaciones necesita tener en claro hasta dónde quiere llegar, cuáles son sus objetivos y cómo establecer los mecanismos adecuados para lograrlos.

3.1. MISIÓN Y VISIÓN DEL HOTEL

La Misión del Hotel debería ser:

"El hotel de la ESPOL tendrá como meta primordial el brindar un alojamiento cómodo a precios razonables a todos los turistas nacionales o extranjeros que por motivos de placer o negocios visitan nuestra ciudad. Todo esto enmarcado en una filosofía de la calidad en los servicios, que mostrará lo mejor de la hospitalidad guayaquileña. A su vez buscará crear un ambiente agradable de trabajo donde exista libertad de expresión y criterio para sus colaboradores, tratando de que éstos se desarrollen tanto personal como profesionalmente dentro de la organización, a través de remuneraciones justas

y capacitación oportuna. Todos aquellos proveedores que suministren productos al hotel de la ESPOL, deberán sentirse cómodas y seguras, con la certeza de recibir un pago racional por los productos entregados. El hotel de la ESPOL de igual manera, deberá tomar en cuenta las opciones que la comunidad circundante vierta sobre el mismo para establecer de esta forma un ambiente de cordialidad y respeto mutuo. En cuanto a su responsabilidad con el Estado, esta organización se encargará de establecer nuevas fuentes de empleo; así también de pagar a tiempo los impuestos correspondientes, comprometiéndose de esta manera **al** desarrollo del proceso económico de la ciudad y de la nación. Todo esto enmarcado en **una** retribución equitativa para todos los accionistas que confiaren desde sus inicios en este proyecto.”

La Visión del Hotel debería ser:

“El hotel de la ESPOL buscará posicionarse en el mercado y captar la mayor cantidad de clientes mediante la innovación y mejoramiento constante de los servicios que ofrecerá. Se convertirá en el mayor centro de capacitación técnica en el área hotelera del país, y establecerá las nuevas formas de administración de la hospitalidad en el nuevo siglo.”

3.2. ORGANIZACIÓN

La organización de un hotel se constituye como un elemento esencial para alcanzar su correcta administración mediante la *cual* los departamentos del mismo se integran cumpliendo así, con éxito, sus funciones.

Para establecer la jerarquizaación de los departamentos del hotel es necesario determinar una herramienta que permita visualizarlos fácilmente: los organigramas.

3.2.1. ORGANIGRAMAS

Como lo hemos mencionado anteriormente, un organigrama permite utilizar los niveles jerárquicos existentes en una organización, en este caso, el hotel de la ESPOL. Las empresas hoteleras utilizan una *organización descentralizada*⁶, ya que permite la existencia de centros de responsabilidad para los departamentos operados y no operados. Los primeros, llamados también centros de producción, son aquellos que generan la venta de productos terminados y servicios (Alojamiento, Lavandería, Teléfono, Alimentos y Bebidas).

⁶ Tomado de: Control de Alojamiento. Contabilidad de Huéspedes. Adolfo Scheel Meyenberger. Hotelería Y Turismo-Serie Finanzas. Universidad Externado de Colombia, Bogotá. Agosto 1989.

Los departamentos no operados o centros de servicio son aquellos que concentran un conjunto de actividades no productivas, pero generan procesos que permiten el funcionamiento de los departamentos operados. Entre los departamentos no operados están: Administración (Gerencia General), Mantenimiento, Publicidad.

Cabe destacar que cada uno de los departamentos del Hotel-Escuela serían manejados por un personal profesional de planta, mientras que grupos de estudiantes realizarían sus prácticas en niveles organizacionales inferiores, al comienzo de sus estudios, según lo que indique el flujo de materias, y a medida que vayan aprobando los respectivos semestres de estudios los alumnos realizarían prácticas cada vez más especializadas. Las prácticas serían supervisadas por el personal de planta del establecimiento, quienes ayudarían a los profesores en el proceso de evaluación.

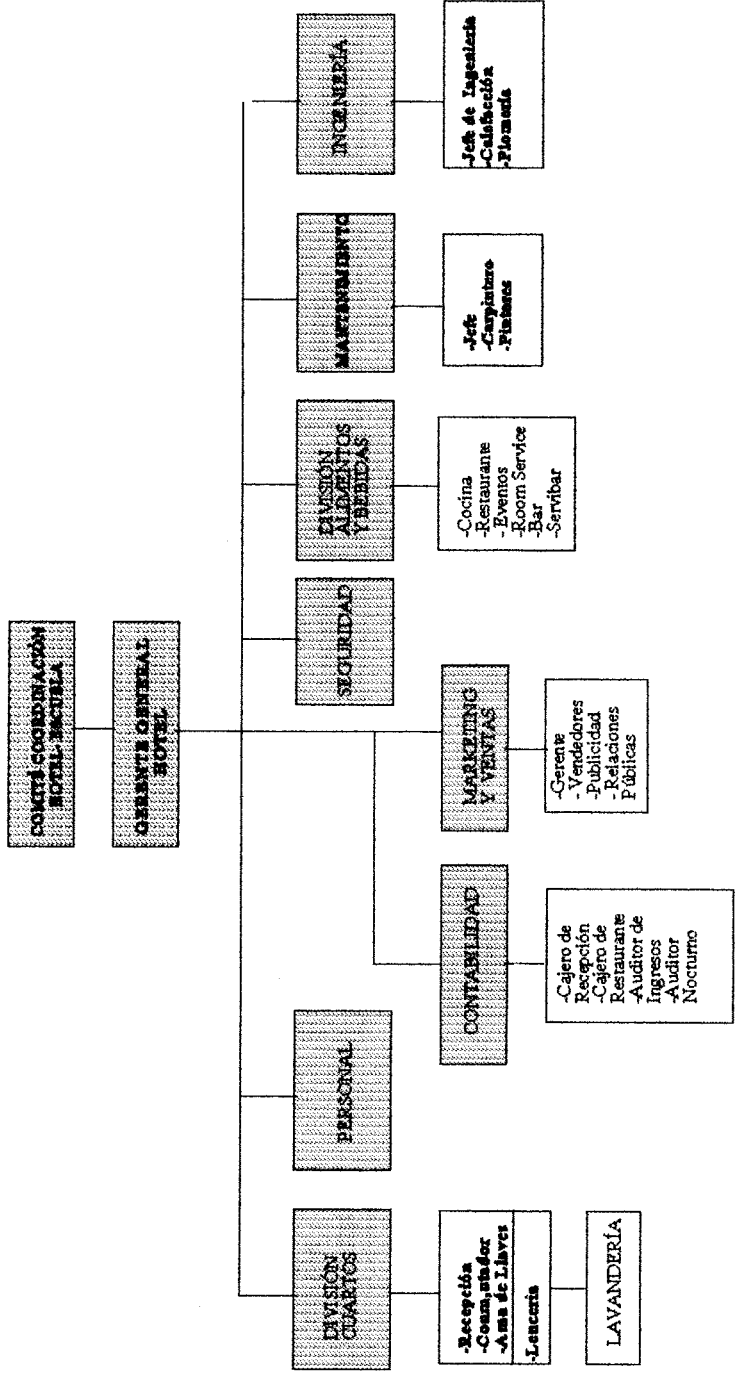
Consideramos establecer un personal de planta, puesto que los estudiantes toman vacaciones durante un período de tiempo al año (tres meses), y como es conocido, un hotel con las características de este proyecto, no puede detener sus operaciones.

Definido *ésto*, deducimos que el organigrama general expuesto a continuación, es el que mejor se adaptaría a las necesidades del hotel de la ESPOL, ya que muestra en primer lugar, dónde se toman las decisiones (Administración General, Jefaturas Departamentales), y segundo, cuál es el personal encargado de cumplirlas en cada departamento. Debemos sugerir la existencia de un Comité de Coordinación del Hotel-Escuela, que como su nombre lo indica, sería el máximo organismo que estaría a cargo de la toma de decisiones y de la dirección de las actividades tanto académicas como administrativas del servicio hotelero del Hotel-Escuela. Este comité estaría conformado por el gerente del hotel, el director de la escuela de Hotelería, el director financiero de la ESPOL, y un miembro de la Asociación de Hoteleros de Guayaquil (AHOTEG).

El organigrama general puede ser dividido a su vez en organigramas departamentales, lo que facilitaría la visión de los centros de responsabilidad y sus niveles jerárquicos. Se mostrarán los organigramas de la División Cuartos y del Departamento de Alimentos y Bebidas, por ser ambos, los departamentos más grandes de un hotel.

ORGANIGRAMA GENERAL

FIGURA No. 21



ORGANIGRAMA DIVISIÓN ALIMENTOS Y BEBIDAS

No. 22

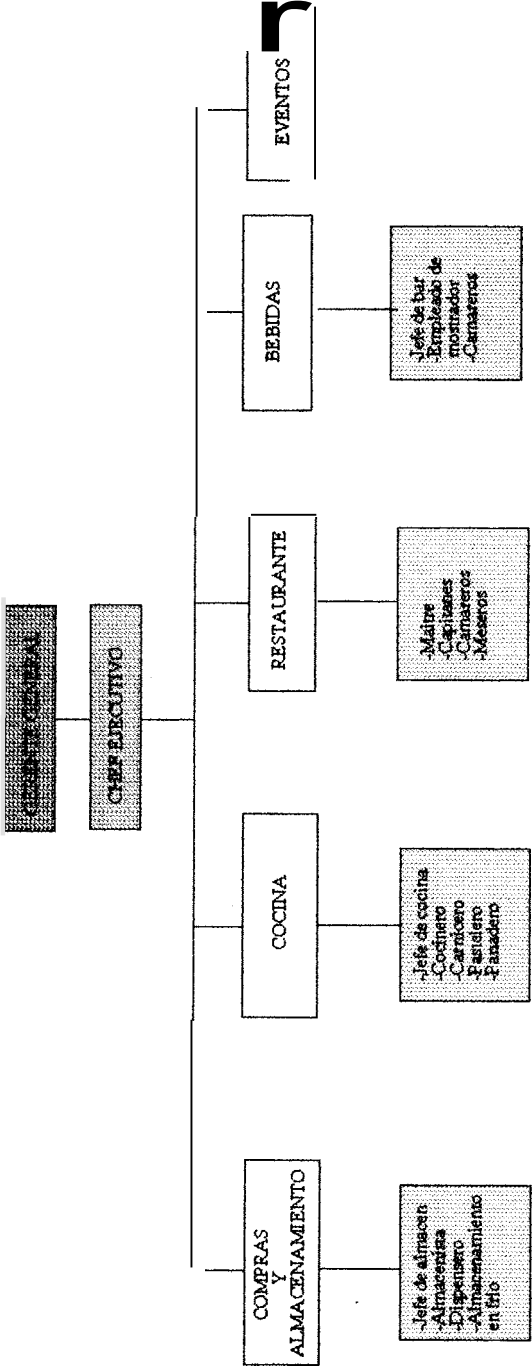
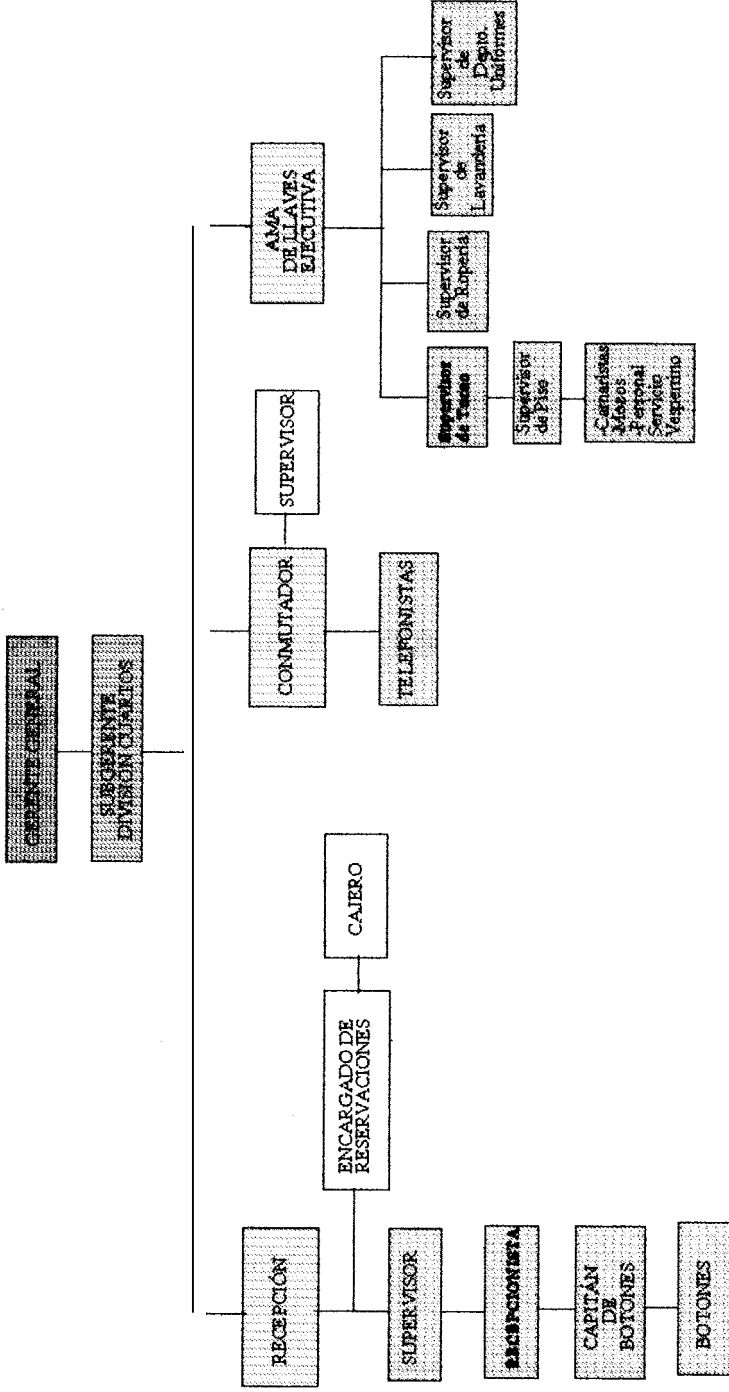


FIGURA No. 23

ORGANIGRAMA DIVISIÓN CUARTOS



El organigrama de la División Cuartos muestra en forma general las áreas que comprende. El Subgerente del hotel es el encargado de toda la división y supervisa el trabajo de los otros Jefes Departamentales: Supervisor de Recepción, Conmutador, y Ama de Llaves.

El organigrama de la División Alimentos y Bebidas, muestra que el Chef ejecutivo cumple las funciones de gerente del departamento. Recibe órdenes directas del Gerente General y coordina, junto con el Gerente de Ventas, el tipo de comida que se servirá en los acontecimientos sociales programados.

3.2.2. FUNCIONES DEPARTAMENTALES

El hotel contaría con los departamentos de:

TABLA No. 10

DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL

- Recepción
- Conmutador o Teléfonos
- Ama de Llaves-Lavandera
- Ingeniería
- Mantenimiento y Redecoración
- Marketing y Ventas
- Alimentos y Bebidas
- Contabilidad
- Personal
- Seguridad

Sus respectivas funciones serían:

A) Recepción.- La Recepción es el punto de enlace entre el huésped y el hotel. Es el lugar donde los huéspedes obtienen la información mientras se hospedan en el hotel, y así mismo es el último punto de contacto a la salida de los huéspedes. La Recepción es el espacio donde se registran los huéspedes, recogen las llaves, pagan sus cuentas. Este departamento está localizado en el lobby del hotel.

B) Conmutador o Teléfonos.- Es el término que se asigna al panel telefónico del hotel para realizar llamadas internas y externas. En este departamento el personal debe laborar las 24 horas del día, deben ser muy capacitados y hablar con fluidez varios idiomas. Está ubicado cerca a la Recepción. El director del departamento es el supervisor.

C) Ama de Llaves-Lavandería.- Este departamento se encarga de transmitir la imagen de limpieza del hotel; está dirigido por una Ama de Llaves Ejecutiva, que a su vez tiene ayudantes como supervisoras, encargadas de ropería, jefe de mozos, jefe de lavandería y camareras. Entre las obligaciones de la Ama de Llaves o Gobernanta (término español) están:

- controlar suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.

- custodiar las llaves maestras del hotel.
- controlar los uniformes del personal y estar a cargo de los objetos que los huéspedes olvidan en las habitaciones.

D) Ingeniería.- Es el departamento responsable del equipo mecánico del hotel, el jefe es un Ingeniero mecánico-electricista. La función relevante de este departamento no es la de reparar daños, sino evitarlos. Los equipos que deben controlar son: ventilación, aire acondicionado, calefacción, refrigeración, electricidad y plomería.

E) Mantenimiento y Redecoración.- Su tarea es la de limpiar profundamente paredes, alfombras y tapices de muebles, así como la reddecoración de las habitaciones. El jefe de mantenimiento dispone de personal a su cargo como pintores, ebanistas, tapizadores, albañiles y carpinteros.

F) Marketing.- Es uno de los departamentos fundamentales, puesto que el éxito del hotel depende de la venta de sus servicios al público. Está constituido por un Gerente de Ventas y varios vendedores, y sus principales funciones son de carácter administrativo y actividades para propiciar ventas.

G) Alimentos y Bebidas.- Representa una importante fuente de ingresos para el hotel ya que los servicios que este departamento ofrece no se limitan sólo a los huéspedes del hotel, sino que también los brindan a otros clientes.

El Departamento de Alimentos y Bebidas (A&B) comprende las siguientes áreas:

Cocina: el responsable de esta área es el Jefe de cocina o Chef, que se encarga de preparar los menús y alimentos, así como de supervisar el trabajo de otros cocineros. Las responsabilidades del Chef llegan a ser tan amplias como las de cualquier gerente.

Restaurante: esta área es dirigida por el Capitán o Maitre (Hostessen género femenino), quien conduce a los clientes a sus asientos y toma sus órdenes, además tiene a su cargo a los meseros que también pueden tomar órdenes a otros clientes. En algunos restaurantes, especialmente en los de lujo, suele haber un Somelier (dispensador-repostero, que sirve vinos o licores).

Room service: es el servicio de A&B a las habitaciones; suele ordenarse por teléfono y es más utilizado por los huéspedes para el desayuno.

Bar: es atendido por un Barman y un asistente quienes toman las órdenes de bebidas, y a veces comandas (término español) de alimentos, las mismas que pasan a los meseros o Maître.

Servibar: es el servicio de bar de las habitaciones donde se incluye hielo, bebidas alcohólicas, refrescos y otros.

H) Contabilidad.- Consiste en registrar e interpretar las actividades comerciales en términos monetarios. El supervisor de este departamento es un auditor; las cuatro categorías en las que se divide esta sección son:

- Ingresos: activo circulante en documentos efectivo
- Egresos: pago de todas las adquisiciones hechas por el hotel
- Sueldos y **salarios**: preparación y pagos de sueldos, servicios recibidos y comisiones
- Informes estadísticos como la comparación de los estados financieros del hotel.

1) Personal.- Este departamento se encarga de contratar a las personas más idóneas para desarrollar las funciones en el hotel. Presenta cinco fases importantes:

- reclutamiento: atraer al futuro personal a través de los medios de comunicación.
- solicitud: preparar y receptar la solicitud de trabajo con los datos más importantes de los postulantes.

- entrevista previa: el jefe de personal realiza la entrevista y formula las preguntas a los interesados en el puesto de trabajo.
- elección: escoger al personal más idóneo para las diferentes áreas.
- contratación: elaboración del contrato y expediente personal del nuevo colaborador.

J) Seguridad.- Está dirigido por un oficial de seguridad y un cuerpo de agentes de **seguridad** que en la mayoría de los casos son policías o ex-miembros de las Fuerzas **Armadas**. Entre las funciones de este departamento destacamos las siguientes:

- vigilancia: evitar robos e incendios, regular el compartamiento del personal del hotel y sus huéspedes
- control de casilleros del personal
- controlar la entrada y salida del personal
- evitar que los huéspedes se marchen sin pagar.⁷

⁷ Fuente: Tomado del material de la Cátedra de Hotelería dictada por el Arquitecto Alfredo Enderica Negrete, Quinto Semestre, 1997.

3.3. FILOSOFÍA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO

“Cuanto más implicado está el hombre en el proceso productivo, ya sea de bienes o de servicios, más se utilizan materias primas orgánicas y más difícil resulta establecer el estándar tanto de referencia como de control. Es evidente que el proceso de control está en conexión directa con el concepto de calidad”⁸

Este concepto se aplicaría perfectamente a los objetivos del Hotel-Escuela de la ESPOL: “*Ofrecer el mejor servicio hotelero de Guayaquil*”. Pero este servicio debe de complementarse también con buenas instalaciones, arquitectura y decoración.

La calidad del servicio hotelero se clasifica en varios niveles, los mismos que el Hotel-Escuela de la ESPOL debería considerar para fijar en sus colaboradores la importancia de la filosofía de la calidad. En los primeros niveles de estándares de calidad encontramos *la buena realización del edificio* (confort ambiental), ésto quiere decir que con el tiempo las instalaciones no deberán sufrir degradaciones o averías frecuentes. En un nivel intermedio la referencia de la calidad es *el mantenimiento del orden en servicios higiénicos, habitaciones y*

⁸ Fuente: Tomado de Manual de La Industria Hotelera. La Gestión del Hotel Ediciones CEAC. II Parte: Dirección y Gestión del Personal. Los Procesos Operativos. Giovanni E. Buzzelli. 1994, pág. 84.

cocina. Una habitación y su baño deben estar ordenados, aún cuando éstos contengan los objetos del cliente {maletas,ropa, u objetos de tocador). Una cocina debe ser funcional e higiénica, y mantenerse limpia aún en los momentos de preparación y cocción de los alimentos. El tercer nivel corresponde a un concepto de calidad puramente inmaterial del estándar de servicio que hace referencia principalmente *al comportamiento del personal con los clientes*.

Los niveles del control de la calidad también se pueden determinar en *el efectivo cumplimiento del programa de trabajo de los colaboradores del hotel*: el cocinero tiene que evaluar si una receta es buena o mala, pero es el comensal quien dicta juicio definitivo. La camarera que ordena una habitación debe saber todos los pasos a seguir para hacerlo eficaz y eficientemente, de ésta forma reduce el trabajo de supervisión del Ama de Llaves. Algunas veces el personal piensa en forma errónea acerca de los estándares de calidad establecidos por el hotel, considerándolos una extravagancia del momento. Para evitar esto se debe comprobar el sistema de coordinación empresarial entre la dirección del hotel, los jefes departamentales y los empleados, de ésta forma se dará continuidad a la estructura de la **CALIDAD** del hotel y ésta estará siempre ligada a la filosofía del mismo, y adquirirá cada vez más

importancia y validez en el transcurso del tiempo.

El grado de calidad de los servicios que serían ofrecidos **al** cliente del Hotel-Escuela de la ESPOL serían consecuencia del nivel cultural y profesional de los integrantes que contribuyan **a** producir dichos servicios.

1

CAPÍTULO 4

4.- ASPECTOS ACADÉMICOS DEL HOTEL-ESCUELA

El Programa de Estudios del Hotel-Escuela debería establecer objetivos que concuerden con uno de los objetivos primordiales que tiene la ESPOL: “Formar profesionales en las áreas científica y técnica de nivel superior necesarias para el desarrollo integral del país”⁹.

4.1. MISIÓN Y VISIÓN DE LA ESCUELA

La Misión de la Escuela debería ser:

“El Hotel-Escuela de la ESPOL formará profesionales altamente capacitados para atender las necesidades del sector hotelero y turístico. Buscará la excelencia académica y la consolidación técnica a través de un estudio integral que contiene tres componentes principales: la base científica o técnica teórica, la base técnica practica y la humanística. Una responsabilidad primordial de

⁹ Fuente: Tomado del Catálogo General de la ESPOL. Sección Objetivos Institucionales. Pág. 21

este entro de capacitación será mantener una buena comunicación y óptimas relaciones con sus estudiantes, para que éstos se desempeñen favorablemente en toda su vida académica. El Programa de Estudios deberá ser real y creado para satisfacer los requerimientos del mercado laboral y cumplir a cabalidad las expectativas de los alumnos en los ofrecimientos académicos planteados en el Pensum de la entidad educativa. Su filosofía se basará en la innovación y en la búsqueda de nuevos métodos de enseñanza que permita a los estudiantes adquirir sólidos conocimientos, lo que marcará la autenticidad de la institución. Al crearse el Hotel-Escuela de la ESPOL, éste adquirirá un compromiso con el país, debido a que el Turismo se está convirtiendo en uno de los principales rubros de nuestra economía, y para ésto se necesitará de personal calificado que cumpla y satisfaga las aspiraciones de los clientes, con el objetivo de que ~~éstos se~~ conviertan en portavoces y promotores de la calidad en la hospitalidad ecuatoriana alrededor del mundo."

La Visión de la Escuela sería:

"El Hotel-Escuela de la ESPOL tiene como visión afrontar la realidad del sector hotelero y turístico; asegurar el éxito de las empresas a las que los futuros profesionales presten sus servicios, así como desarrollar y poner en marcha proyectos donde hagan uso de sus conocimientos. Los graduados del Hotel-

Escuela tendrán la oportunidad de realizar estudios de postgrados en la misma universidad lo que permitira una completa formación académica y un mejor desarrollo profesional de sus estudiantes.”

4.2. ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

Para el correcto funcionamiento de un estableamiento educativo es necesario que tanto los directivos como el personal docente estén comprometidos con la filosofía de la institución; filosofía que debe estar enmarcada dentro de los parámetros administrativos y organizacionales bien definidos, así como los educacionales de la entidad.

Por este motivo es necesario que las instituciones educativas y sobre todo proyectos de esta naturaleza establezcan mecanismos para estructurar de la mejor forma posible sus propósitos educativos. Entre estos mecanismos están plantear el Perfil Académico y Profesional de los estudiantes, características importantes para determinar el grupo humano objetivo hacia el cual va dirigido la carrera, y al finalizar el proceso educativo, las cualidades con que este mismo grupo enfrentaría los desafíos del mercado laboral.

Así mismo, es indispensable plantear el Perfil Profesional del Personal Docente

que sería el responsable de la capacitación y entrenamiento de los estudiantes del Hotel-Escuela. De igual importancia, es el establecer el Pensum Académico, que se considera pieza vital para que los objetivos educativos planteados logren alcanzarse con óptimos resultados.

4.2.1. PERFIL ACADÉMICO Y PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES BASADO EN EL OBJETIVO DEL HOTEL-ESCUELA

PERFIL ACADÉMICO

El aspirante a ingresar al Programa de Estudios del Hotel-Escuela de la ESPOL, deberá ser bachiller en Ciencias Humanísticas, de preferencia, pero no indispensable. Tendrá que aprobar el Pre-Politécnico o el examen de ingreso. Deberá poseer, en lo posible, un conocimiento básico de Inglés, y facilidad para el aprendizaje de otros idiomas, además de conocimientos elementales de computación. También deberá tener cualidades, valores y aptitudes que vayan de acuerdo a la carrera: disciplina, respeto, espíritu de servicio, creatividad, facilidad de palabra, ser dinámico y expresivo, ya que el futuro profesional de ésta carrera se desenvolverá en un medio en el que las Relaciones Públicas e Interpersonales son la base para su desempeño.

A continuación se describe el Perfil Profesional para los dos Programas de Estudios sugeridos (ver explicación en ítem 4.2.2. Pensum Académico).

PERFIL PROFESIONAL DEL PROGRAMA DE LICENCIATURA EN HOTELERÍA

⇒ Perfil Profesional del Certificado *en Operación de División Cuartos*

La persona que obtenga el certificado de *Operación de División Cuartos* estaría en condiciones de efectuar trabajos de organización, manejo y toma de decisiones del Departamento de Recepción, de Reservas y Teléfonos; a cualquier nivel dentro de éstos. Podría realizar a su vez actividades específicas tanto de operación como de dirección dentro de éstas áreas. Estaría en capacidad de asumir todas las responsabilidades y carga de trabajo que tuvieran lugar durante la ejecución de sus funciones.

⇒ Perfil Profesional del Certificado *en Operación de A&B*

Con todos los conocimientos adquiridos durante año y medio de especialidad los estudiantes estarían aptos para llevar a cabo todo tipo de actividades, ya sean operativas y/o de gestión, con el fin de alcanzar óptimos resultados en el

desempeño de ésta división, Contarían con bases suficientes para la toma y ejecución de decisiones, además de ejercer cargos de autoridad en una de las áreas más importantes de un hotel: Alimentos y Bebidas.

⇒ **Perfil Profesional del *Licenciado en Hotelería***

El Licenciado en Hotelería de la ESPOL estaría capacitado para:

~~Prestar~~ un servicio de alta calidad y eficiencia en el ámbito de las empresas de alojamiento.

Comprender la función gerencial e ir creciendo hacia puestos de alto rango y dirección.

Enfrentar situaciones que ~~se~~ susciten dentro del campo laboral y plantear posibles soluciones.

Colaborar en la programación y ejecución de planes de inversión con el fin de promover el desarrollo de la empresa.

Establecer un equilibrio entre los procesos de producción y comercialización de la actividad hotelera con el respeto y cuidado del medio ambiente.

PERFIL PROFESIONAL DEL PROGRAMA POR ESPECIALIDADES

⇒ Perfil Profesional del *Administrador de Restaurantes*

El Administrador de Restaurantes estaría en capacidad de:

Dirigir con eficacia y eficiencia negocios de alimentos y bebidas.

Decidir las estrategias y acciones a seguir para el desarrollo y crecimiento continuo de la empresa y de esta manera cumplir con los objetivos de la misma.

✳ Manejar el recurso humano que se convertirá en la fuerza laboral del negocio.

✳ Desarrollar e implantar mecanismos de control para verificar que se siguen las metas propuestas.

✳ Conocer las diferentes actividades y procesos que se llevan a cabo en la operación de un restaurante.

✳ Conocer del cálculo de costos en alimentos y bebidas, y la elaboración de menús y carta-bares.

➔ **Perfil Profesional del *Especialista en Cocina***

El graduado en esta especialidad estaría en facultado para:

Administrar la cocina con el fin de maximizar beneficios.

Generar un adecuado ambiente de trabajo y encargarse de manejar el recurso **humano** bajo su responsabilidad.

Determinar estándares de calidad para materia prima, productos y servicios.

✧ Implantar sistemas de control que permitan la óptima verificación de los procesos productivos para conocer si se está cumpliendo con los parámetros establecidos.

✧ Planear y efectuar el manejo de la materia prima, utensilios, equipos, materiales destinados para la producción y venta.

✧ Plantear soluciones para resolver problemas **que** se susciten y brindar opciones para una mejora constante.

Elaborar las recetas estándar de cada plato y el instructivo de preparación de las mismas.

➔ **Perfil Profesional del *Administrador de División Cuartos***

El administrador de División Cuartos podrá:

- ✦ Manejar adecuadamente todas las áreas que comprende esta división y su interrelación.
- # Llevar la correcta coordinación del personal que labore en su división.
- ✦ Intervenir en la toma de decisiones para resolver situaciones conflictivas que tuvieren lugar y de igual manera, participar en aquellas que vayan en beneficio de la empresa.
- ✦ Desarrollar y aplicar procesos de control que permitan garantizar el cumplimiento de los objetivos fijados.
- ✦ Identificar las necesidades del cliente y plantear políticas de comercialización que las satisfagan siguiendo los estándares de calidad.
- ✦ Planear y efectuar el manejo de la materia prima, utensilios, equipos, materiales destinados para la producción y venta.
- ✦ Conocer de precios de habitaciones por tipos, calidades y competencia.

4.2.2. PERFIL PROFESIONAL DEL PERSONAL DOCENTE DEL HOTEL-ESCUELA

- ▶ Los profesores del Hotel-Escuela de la ESPOL deberían ser personas especializadas en cada una de las asignaturas del Programa de Estudios establecido, con años de experiencia laboral en **su** campo de formación académica.
- ▶ Con vocación pedagógica, tanto para la enseñanza teórica como práctica, y experiencia mínima de un **año** en el área educativa.
- ▶ Personas que **se** identifiquen plenamente con su carrera profesional y **su** rol de docente, para que de ésta manera sean ejemplo de motivación para sus alumnos.
- ▶ Conocimientos **a** nivel intermedio del idioma Inglés.
- ▶ Personas con espíritu de servicio, que sean dinámicos e innovadores.

4.2.3. PENSUM ACADÉMICO

Con el propósito de determinar qué Programa de Estudios debería ofrecer el Hotel-Escuela, y qué título otorgaría éste, efectuamos una revisión, evaluación y análisis de los diversos programas de estudios de Universidades e Institutos Superiores que ofrecen la cátedra de Hotelería en el mundo, además se realizó una encuesta a personas vinculadas con el gremio hotelero y turístico, y a jóvenes estudiantes de la carrera de Turismo de la ESPOL.

Es así como llegamos a la conclusión de proponer dos programas de estudios para la formación académica hotelera a nivel universitario; considerando que la decisión de implantar el Programa de Estudios más idóneo para el Hotel-Escuela, estaría en manos de la ESPOL de acuerdo a sus posibilidades financieras, así como de contratación de personal docente especializado para la enseñanza del programa seleccionado.

El primer programa estaría orientado hacia la formación de *Licenciados en Hotelería* con certificados que respaldarían sus conocimientos en la operación y manejo de División Cuartos y del Departamento de Alimentos y Bebidas.

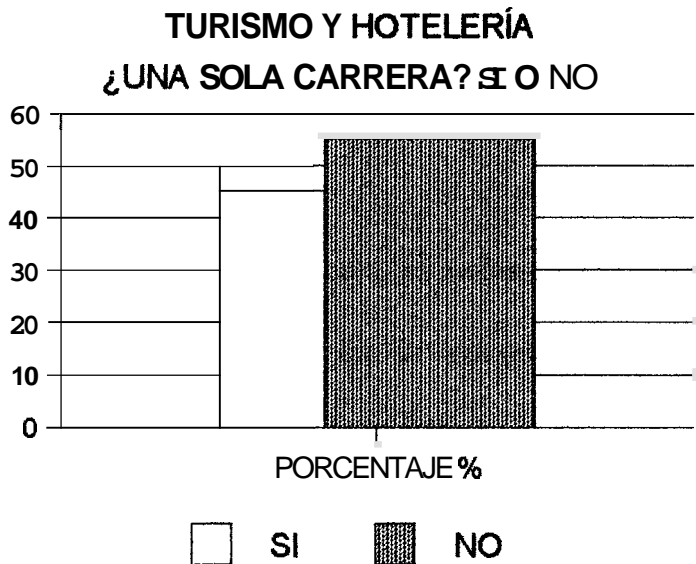
El segundo programa se enfocaría hacia la *especialización* de los estudiantes en tres ramas que serían: *Administración de Restaurantes, Administración de División*

Cuartos, y Especialista en Cocina.

Considerando que la muestra para esta encuesta fue de 20 personas, los resultados fueron los siguientes:

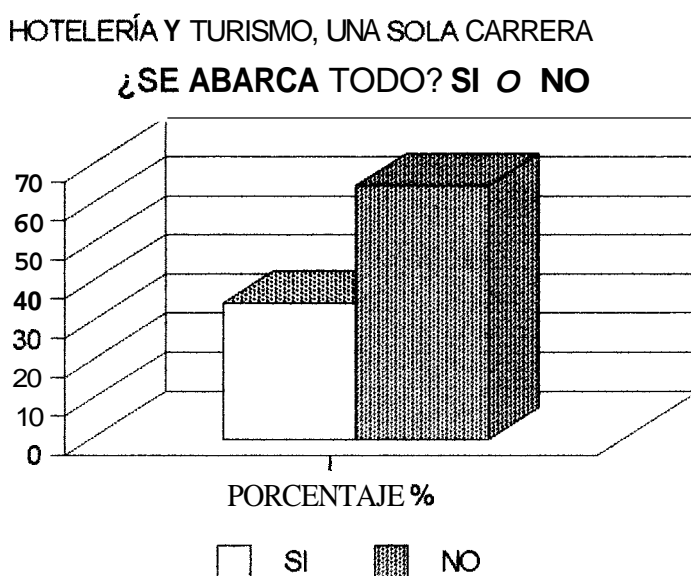
1. Al preguntar si el Turismo y la Hotelería deberían ser considerados como una sola carrera universitaria, el 45% de los encuestados respondieron que SI, ya que consideran que la Hotelería, por ser un elemento más del Turismo, se podría estudiar dentro de éste; mientras que el 55% dijeron que NO, porque consideraron que la Hotelería es una rama muy amplia y amerita ser estudiada de forma individual para una correcta especialización dentro de ella.

FIGURA No. 24



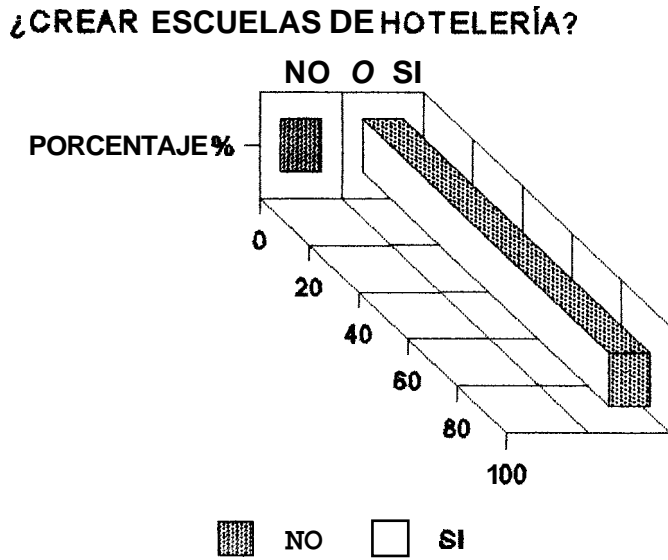
2. Al ser interrogados sobre el alcance académico de la Hotelería y el Turismo planteados como una sola carrera, el 65% de la muestra contestaron que una sola carrera no sería suficiente para aprender todo lo referente a estos temas.

FIGURA No. 25



3. Ante la pregunta de que sí es necesario crear escuelas de Hotelería en la ciudad, todas las personas involucradas en la encuesta respondieron afirmativamente, puesto que están conscientes de la falta en el mercado laboral de personal capacitado.

FIGURA No. 26



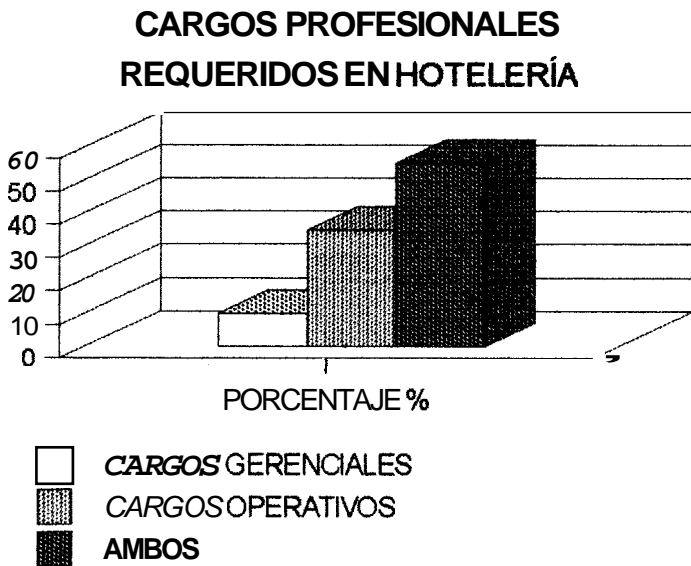
4. Como consecuencia de la pregunta anterior, el 55% de los encuestados consideran que el mercado laboral requiere tanto de personas especializadas en cargos gerenciales (administradores, subgerentes, etc.), como en cargos operativos (cocineros, recepcionistas, etc.); y el 35% opinaron que sólo se necesita personas que ocupen cargos operativos, mientras el 10% restante piensan que son más importantes los capacitados a nivel gerencial.

TABLA No. 11

CARGOS PROFESIONALES REQUERIDOS EN HOTELERÍA

CARGOS	PORCENTAJE%
CARGOS GERENCIALES	10.00
CARGOS OPERATIVOS	35.00
AMBOS	55.00
TOTAL	100.00

FIGURA No. 27



5. Finalmente, y como parte de la pregunta anterior, se consultó qué tipo de título se les debería otorgar a los interesados en seguir la carrera en Hotelería, obteniendo el siguiente resultado: el 65% opinó que el Pensum de

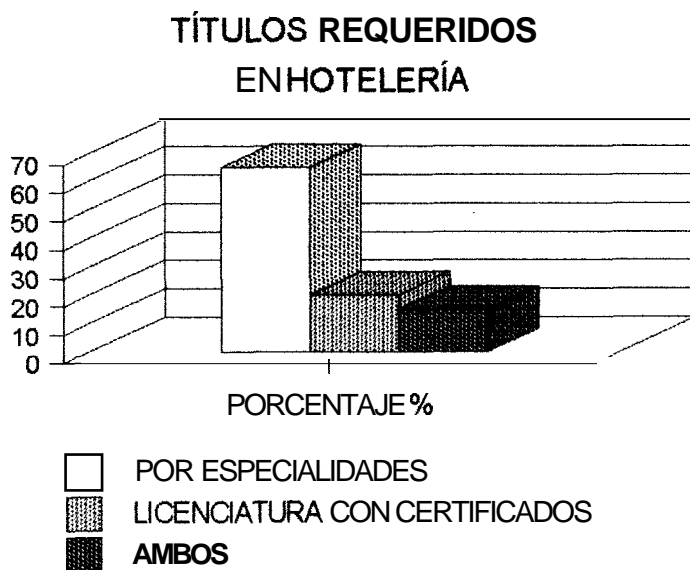
Estudios de Hotelería debería estar orientado hacia la especialización en un área específica puesto que se requiere gente entrenada para cubrir cargos estratégicos de los establecimientos hoteleros (Cocina, División Cuartos, Restaurantes); el 20% mencionó que el título debe ser general pero que a lo largo de la carrera se otorguen certificados que avalicen los conocimientos adquiridos, mientras que el 15% consideró que ambas opciones son válidas.

TABLA No. 12

TÍTULOS REQUERIDOS EN HOTELERÍA

TÍTULOS REQUERIDOS	PORCENTAJE%
POR ESPECIALIDADES	65.00
LICENCIATURA CON CERTIFICADOS	20.00
AMBOS	15.00
TOTAL	100.00

FIGURA No. 28



Cualquiera que sea el programa de estudios seleccionado por la ESPOL, el aspirante tendría que cumplir con ciertos procedimientos y requisitos indispensables tanto para su ingreso como para su posterior obtención del título, que lo ayudaría a alcanzar un total aprendizaje y capacitación académica. Los estudiantes recibirían una sólida formación de base, con el apropiado equilibrio entre teoría y práctica que les permitiría afrontar, con todas las **garantías** los requerimientos del mundo laboral.

Estos procedimientos y requisitos **serían:**

- ▶ Aprobar el Pre-Politécnico
- Obtener suficiencia en un Idioma Extranjero - Inglés
- ▶ Completar todas las Horas Prácticas establecidas
- ▶ Aprobar el correspondiente Pensum Académico
- ▶ Tesis de Grado

PRE-POLITÉCNICO

OBJETIVO DE MATERIAS

1.- Introducción al Turismo

Objetivo: Dar una visión global del turismo, su evolución, definiciones básicas y componentes, así como su importancia en el desarrollo económico del país. Introducir a los estudiantes a los conceptos generales concernientes a la hospitalidad y su relación con otros servicios, tales como servicios de restauración, viajes, entretenimiento, etc.

2.- Matemáticas Básica

Objetivo: Reforzar conocimientos adquiridos en la etapa del bachillerato y lograr desarrollar en los estudiantes un pensamiento lógico y analítico, así como destrezas que les serán complemento para plantear soluciones a diversas situaciones que se presentaren.

3.- Técnicas de Estudio e Investigación

Objetivo: Adquirir habilidades para facilitar la comprensión de textos y expresión narrativa. Aprenderán a desarrollar investigaciones tanto bibliográficas como de campo. Manejo de fichas técnicas como,

nemotécnicas, bibliográficas, entre otras. Esto les permitirá realizar estudios y trabajos posteriores con mayor eficiencia.

4.- Contabilidad Básica

Objetivo: Enseñar los principios fundamentales de la contabilidad. Estudiar todo lo referente a los asientos contables, balance general, estado de situación inicial, estado de pérdidas y ganancias.

REQUERIMIENTO DE IDIOMA EXTRANJERO

Todo profesional inmerso en las actividades de la Hotelería y el Turismo debe dominar por lo menos un idioma extranjero además de su lengua natal, consideramos de preferencia el Inglés, por ser el idioma internacional de los negocios. Basándonos en lo antes descrito, consideramos que los estudiantes deberían complementar su programa de estudios con el idioma Inglés obligatoriamente, en cualquiera de los dos sistemas de estudios propuestos anteriormente.

Ya que el CELEX, dentro de ESPOL, está a cargo de la enseñanza de ésta lengua, y siendo ocho módulos los requeridos para obtener un grado de suficiencia, sugerimos que los estudiantes completen los módulos de la siguiente forma:

TABLA No. 13

REQUERIMIENTO DE IDIOMA EXTRANJERO

NIVEL ACADÉMICO	MÓDULO DE INGLÉS
100-1	I - II
100-2	III - IV
200-2	VII - VIII

REQUERIMIENTO DE HORAS PRÁCTICAS

Debido a que la actividad hotelera requiere gran cantidad de aprendizaje práctico, hemos considerado incluir en el Programa de Estudios, sea *cual* fuere el seleccionado de los dos sugeridos, espacios donde se concentran ***Horas Prácticas*** de carácter obligatorio para poder titularse, lo que facilitaría a los estudiantes complementar la enseñanza teórica antes de realizar su Tesis de grado en el último semestre de estudios.

Ya que el Hotel-Escuela contaría con un personal fijo, los estudiantes podrían realizar sus prácticas en las áreas que correspondan a los niveles de estudios que vayan cursando. Debido a que el tiempo de clases abarca un total de 14 semanas, las prácticas se iniciarían a partir de la quinta, ya que las cuatro primeras semanas serían de adaptación y aprendizaje teórico, por lo que el total de tiempo de prácticas por semestre sería de 10 semanas.

Para ambos programas de estudios sugerimos que las horas prácticas sean asignadas según los niveles de estudios, repartidas de la siguiente forma:

TABLA No. 14

HORAS PRÁCTICAS - LICENCIATURA EN HOTELERÍA

NIVEL	HORAS POR DÍA	DIAS POR SEMANA	TOTAL SEMANAL	SEMANAS POR SEMESTRE	HORAS TOTALES
100-1	4	2	8	10	80
100-2	4	2	8	10	80
200-1	4	3	12	10	120
200-2	4	3	12	10	120
300-1	4	3	12	10	120
300-2	4	3	12	10	120
400-1	4	3	12	10	120
400-2	4	3	12	10	120
TOTAL HORAS PRÁCTICAS					880

Como podemos observar en el cuadro, los estudiantes realizarían **4** horas de prácticas en el transcurso de la carrera. Durante los niveles 100-1 y 100-2, los estudiantes sólo practicarían dos días por semana, por cuanto consideramos que el entrenamiento práctico para Recepción requiere de un poco menos de horas prácticas para adquirir las nociones necesarias en el manejo de esta área. Desde el nivel 200-1 hasta el 400-2, sugerimos que los días de prácticas aumenten a tres por semana, para lograr un entrenamiento efectivo en áreas un tanto más complejas como las de Ama de Llaves, Alimentos y Bebidas y Administración Hotelera en general.

TABLA No. 15

HORAS PRÁCTICAS - PROGRAMA POR ESPECIALIDADES

NIVEL	HORAS POR DÍA	DIAS POR SEMANA	TOTAL SEMANAL	SEMANAS POR SEMESTRE	HORAS TOTALES
100-1	3	2	6	10	60
100-2	3	2	6	10	60
200-1	4	4	16	10	160
200-2	4	4	16	10	160
300-1	4	4	16	10	160
300-2	4	4	16	10	160

Debido a que este Programa de Estudios está compuesto de dos partes, una de bases teóricas y otra de especialidades, sugerimos que durante el desarrollo de la primera parte (niveles 100-1 y 100-2), los estudiantes realicen tres horas diarias de prácticas por dos días a la semana, ya que durante este tiempo recibirían asignaturas de cultura general e introductorias a la Hotelería. Para la segunda parte del programa, es decir, las especialidades (niveles 200-1 al 300-2), las horas se incrementarían a cuatro por día y éstos aumentarían a cuatro por semana, ya que de ésta manera los estudiantes profundizarían sus conocimientos en la especialidad que ellos eligieran.

TESIS

Es un proyecto avanzado que combina los conocimientos obtenidos en el programa de estudios y la aplicación de técnicas de investigación para desarrollar un tema específico del área de especialidad, cuyo propósito sería el de convertirse en un aporte para el desarrollo de la actividad hotelera y turística, y a su vez servir como base para la realización de posteriores investigaciones en esta área.

DETALLE DE LOS PROGRAMAS DE ESTUDIOS

LICENCIATURA EN HOTELERÍA

En este primer sistema de estudios se verían seis materias por semestre o nivel con sus prácticas correspondientes. Al término del nivel 200-2 los estudiantes recibirían un certificado de *Operación de División Cuartos*. Al aprobar el nivel 400-1, se les otorgaría un certificado de *Operación de Alimentos y Bebidas*. Al finalizar el ciclo de materias del nivel 400-2, la conclusión y respectiva sustentación de la **TESIS** (individual o grupal), y la obtención de suficiencia en el idioma Inglés (CELEX), los alumnos obtendrían el Título de **Licenciados en Hotelería**.

TABLA No. 16

CERTIFICADOS Y TÍTULO OTORGADOS- LICENCIATURA EN HOTELERÍA

Nivel 200-2	<i>Certificado de Operación de División Cuartos</i>
Nivel 400-1	<i>Certificado de Operación de Alimentos y Bebidas</i>
Nivel 400-2	<i>Título de Licenciado en Hotelería</i>

El objetivo de los certificados es brindar un respaldo teórico-práctico, que acredite que los estudiantes estarían capacitados para poder desenvolverse en

áreas específicas de la Hotelería. De ésta manera consideramos que los estudiantes tendrían la oportunidad de obtener un empleo, a la vez que podrían continuar con la carrera para alcanzar un título de educación superior.

TABLA No. 17

CARGA DE HORAS TEÓRICAS-LICENCIATURA EN HOTELERÍA

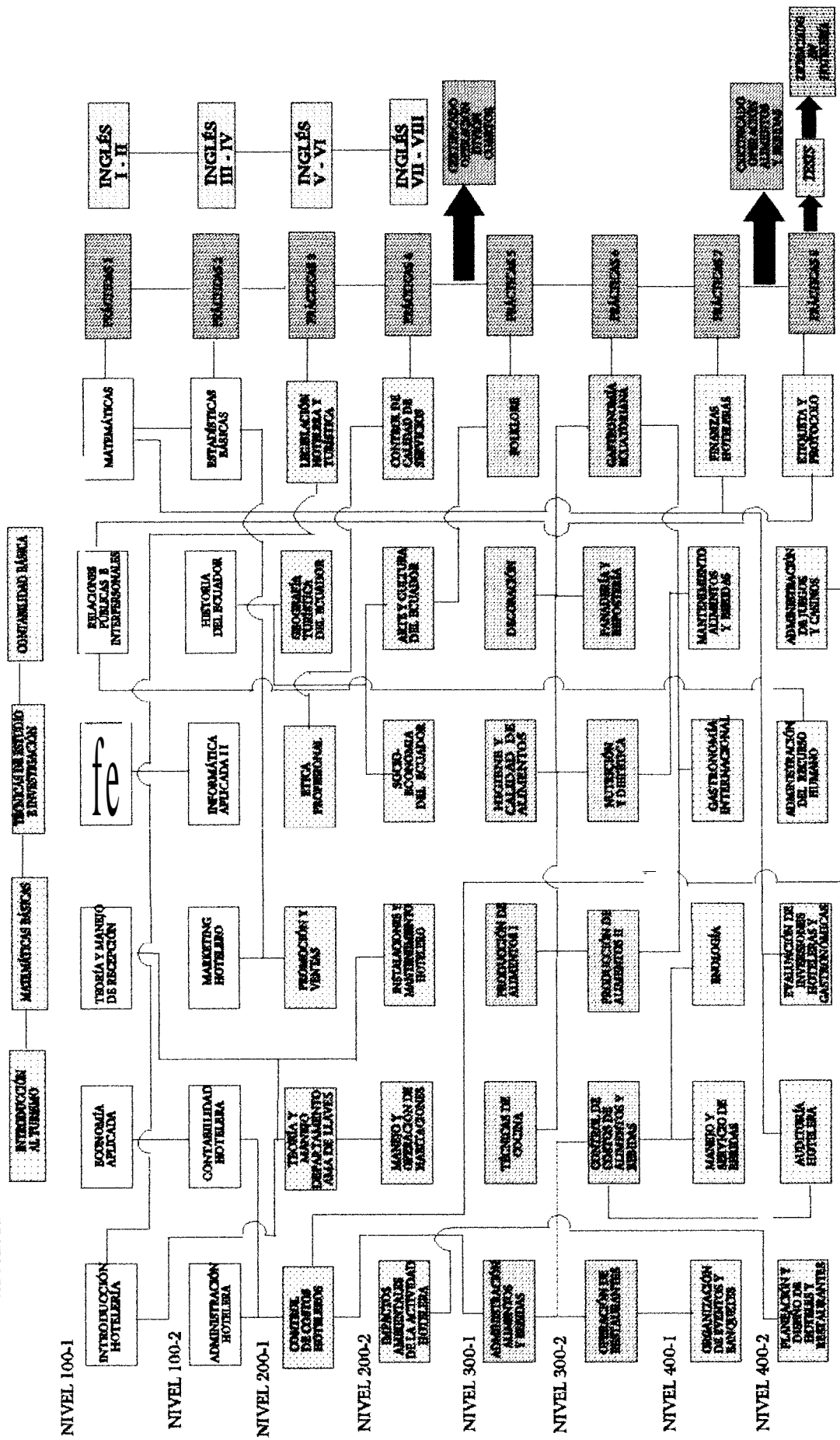
MATERIAS	HORAS SEMANALES	MATERIAS	HORAS SEMANALES
Nivel 100-1 20		Nivel 300-1 20	
Introducción a la Hotelería	4	Administración de Alimentos y Bebidas	4
Economía Aplicada	3	Técnicas de Cocina	3
Teoría y Manejo de la Recepción	4	Producción de Alimentos I	4
Informática Aplicada	3	Higiene y Calidad de Alimentos	3
Relaciones Públicas e Interpersonales	3	Decoración	3
Matemáticas	3	Folklore	3
Nivel 100-2 20		Nivel 300-2 20	
Administración Hotelera	4	Operación de Restaurantes	3
Contabilidad Hotelera	3	Control de Costos de Alimentos y Bebidas	4
Marketing Hotelero	3	Producción de Alimentos II	4
Informática Aplicada II	3	Nutrición y Dietética	3
Historia del Ecuador	3	Panadería y Repostería	3
Estadísticas Básicas	4	Gastronomía Ecuatoriana	3
Nivel 200-1 20		Nivel 400-1 20	
Operación y Control Costos Hoteleros	4	Organización de Eventos y Banquetes	4
Teoría y Manejo del Depto. de Ama de Llaves	4	Manejo y Servicio de Bebidas	3
Promoción y Ventas	3	Enología	3
Ética Profesional	3	Gastronomía Internacional	3
Geografía Turística del Ecuador	3	Mantenimiento Alimentos y Bebidas	3
Legislación Hotelera y Turística	3	Finanzas Hoteleras	4
Nivel 200-2 20		Nivel 400-2 20	
Impactos Ambientales de la Actividad Hotelera	3	Planeación y Diseño de Hoteles y Restaurantes	3
Manejo y Operación de Habitaciones	4	Auditoría Hotelera	4
Instalaciones y Mantenimiento Hotelero	4	Evaluación e Inversiones Hoteleras y Gastronómicas	4
Socio-Economía del Ecuador	3	Administración del Recurso Humano	3
Arte y Cultura del Ecuador	3	Administración de Juegos y Casinos	3
Control de Calidad de Servicios	3	Etiqueta y Protocolo	3

TOTAL MATERIAS 48

FIGURA No. 29

PENSUM ACADÉMICO HOTEL - ESCUELA
LICENCIATURA EN HOTELERÍA

PRE-POLITÉCNICO



OBJETIVO DE MATERIAS

Nivel 100-1

1.- Introducción a la Hotelería

Objetivo: Introducir a los estudiantes a los conceptos generales concernientes a la hospitalidad tales como categorías hoteleras, características y estándares generales de los establecimientos hoteleros, cadenas hoteleras más importantes a nivel mundial. Relación de la Hotelería con otros servicios, tales como el de restauración, viajes, entretenimiento, etc. La evolución de la hotelería en el contexto del desarrollo económico del país.

2.- Economía Aplicada

Objetivo: Impartir los conocimientos básicos de economía que permitirá a los alumnos comprender a los agentes económicos individuales, así como la micro y macroeconomía y la estructura del mercado. Se analizarán las diferentes clasificaciones hoteleras, sus ingresos y flujos de caja.

3.- Teoría y Manejo de Recepción

Objetivo: Aprender la organización del Departamento de Recepción, el ciclo del huésped (reservación, técnicas de ventas, llegadas, salidas y consumos),

coordinación con el Departamento de **Ama** de Llaves. Organizar y reclutar al personal de Recepción, análisis estadísticos y pronósticos, control del flujo de información entre las diferentes secciones de la Recepción.

4.- Informática Aplicada I

Objetivo: Introducir a los estudiantes en el uso de equipos tecnológicos y conceptos informáticos generales empleados en el manejo y procesamiento de la información en el ámbito hotelero. Aprender la operación de sistemas de base de datos en las áreas de Recepción y Reservas, Teléfonos y Contabilidad.

5.- Relaciones Públicas e Interpersonales

Objetivo: Impartir técnicas que permitan a los alumnos la comunicación y el correcto manejo de sus relaciones con los demás. Establecer normas para realizar comunicados entre los departamentos y hacia la prensa en eventos públicos. Desarrollar habilidades de cómo hablar en público, intervenir en ruedas de prensa, etc.

6.- Matemáticas

Objetivo: Impartir conocimientos sobre cálculos de interés, valor presente, anualidades, amortizaciones y demás operaciones matemáticas concernientes

a cálculos financieros, lo **que** ayudará a los estudiantes a realizar ejercicios sobre decisiones de inversión y financiamientos, flujos de caja, costo de capital, capital de arranque, etc.

Nivel 100-2

1.- Administración Hotelera

Objetivo: Aplicar los conceptos básicos en la formación y manejo de empresas hoteleras y hacer énfasis en la toma de decisiones, estrategias y responsabilidades de los cargos gerenciales. Estudiar los problemas de la actividad hotelera. Aprender el proceso de la administración de empresas y sus componentes tales como la planeación, organización, control y dirección dentro del contexto hotelero.

2.- Contabilidad Hotelera

Objetivo: Dotar a los estudiantes de los conocimientos básicos de la Contabilidad General aplicada a la Empresa Hotelera, haciendo uso de los diferentes registros operacionales e instrumentos propios de esta contabilidad especializada.

3.- Marketing Hotelero

Objetivo: Facilitar a los alumnos el rol y la función del Marketing en la Hotelería. Revisar todos los componentes del sistema de mercadeo como son la planeación, estrategias, comportamiento del consumidor, segmentación, comercialización y posicionamiento en el mercado.

4.- Informática Aplicada II

Objetivo: Afianzar los conocimientos impartidos en la Informática Aplicada I, aplicándolos a las áreas de Administración, Alimentos y Bebidas y División cuartos.

5.- Historia del Ecuador

Objetivo: Retomar y profundizar las partes constitutivas que conforman el rico legado histórico de nuestros antepasados en sus diferentes etapas, para infundir en los alumnos el valor de su nacionalidad, lo que contribuirá a reafirmar su identidad cultural y los convertirá en portavoces de este patrimonio.

6.- Estadísticas Básicas

Objetivo: Introducir a los alumnos en los conceptos básicos de las Estadísticas, para el diseño de procedimientos de muestreo que permitirán obtener conclusiones acerca de las características de una población con base en la información contenida en una muestra. Descripción de conjuntos de datos, media armónica, varianza, variación estacional, distribuciones muestrales, análisis de varianza, error estándar, relación lineal y correlación, métodos de muestreo y análisis de decisiones.

Nivel 200-1

1.- Control de Costos Hoteleros

Objetivo: Dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para el control de ventas y gastos dentro de las operaciones de la Hotelería. Realizar análisis de centros de costos y llevar a cabo estudios de casos que permitirá a los estudiantes ampliar los conceptos y tener mayor criterio para desarrollar sistemas de control en la organización y operación de actividades hoteleras.

2.- Teoría y Manejo del Departamento de Ama de Llaves

Objetivo: Enseñar a los estudiantes las áreas que cubre este departamento como son las habitaciones, zonas públicas como el lobby, además de la

lavandería. También la planeación y manejo de este departamento en diferentes tipos de hoteles, su coordinación con otros departamentos: Recepción, Banquetes, Mantenimiento, Cocina, etc. Este curso examinará la organización y control del flujo de trabajo, procedimientos modernos de trabajo, proceso de compras, almacenamiento e inventarios de materiales de limpieza.

3.- Promoción y Ventas

Objetivo: Guiar al estudiante de Hotelería en conceptos avanzados de planeación y promoción de un producto. Enseñar los elementos que intervienen en el proceso de la venta, desde su preparación hasta el cierre de ésta. Aprender las etapas de la comercialización de un producto, estrategias de precios, medios publicitarios, presupuestación de gastos y estrategias de ventas tanto a grupos como personales, entre otros.

4.- Ética Profesional

Objetivo: Examinar los valores éticos y morales, incluyendo análisis de las teorías clásicas de ética, etapas de desarrollo moral y el proceso de socialización.

5.- Geografía Turística del Ecuador

Objetivo: Afianzar en los estudiantes sus conocimientos de la geografía ecuatoriana, proporcionando la información necesaria y actualizada en relación a sus recursos turísticos y los que ~~se~~ hallan en fase de explotación, al igual que aquellos que se encuentran en un estado potencial y permitiendo ubicar debidamente la oferta turística del Ecuador como una aportación al inventario del Patrimonio ~~Turístico~~ Nacional.

6.- Legislación Hotelera y Turística

Objetivo: Introducir a los futuros profesionales hoteleros a las leyes fundamentales, normas y regulaciones aplicadas a la Hotelería y el Turismo en el Ecuador. Se harán estudios de casos para prevenir situaciones de conflicto en la ejecución y manejo de políticas y toma de decisiones, y a la vez desarrollar una posición de prevención y comprensión de problemas legales que podrían suscitarse.

Nivel 200-2

1.- Impactos Ambientales de la Actividad Hotelera

Objetivo: Observar y examinar los procesos de la actividad hotelera y las incidencias en el entorno ambiental. Analizar las causas y efectos de los

impactos **y** determinar métodos de mitigación y prevención de éstos, con el fin de **que** la actividad hotelera se constituya en un beneficio para la sociedad **sin** deteriorar el medio ambiente.

2.- Manejo y Operación de Habitaciones

Objetivo: Permitir a los estudiantes establecer **y** analizar los reportes generados en la División Cuartos, **y** familiarizarse con los programas de construcción **y** rediseño de las habitaciones del hotel, Determinar un presupuesto anual, chequear **su** aplicación y proponer soluciones cuando la situación lo amerite. Además, podrán desarrollar la capacidad de mantener en óptimos niveles de producción **al** departamento.

3.- Instalaciones y Mantenimiento Hotelero

Objetivo: Impartir a los estudiantes las nociones de las instalaciones de un hotel como: zonas verdes (jardines), zonas de recreación (piscinas, canchas deportivas, juegos cubiertos, etc.), **y** de los equipos necesarios para su operación. Estudiar los elementos, funcionamiento, sistema de manejo **y** mantenimiento de la calefacción, aire acondicionado, comunicaciones, ascensores, plomería, calderas, entre otros.

4.- Socio-Economía del Ecuador

Objetivo: Examinar y analizar las causas y efectos de los diferentes problemas a nivel político como excesiva burocracia, falta de gobernabilidad, conflictos territoriales, aplicación de leyes y su cumplimiento en el país; a nivel social tales como la corrupción, delincuencia, narcotráfico, desnutrición, educación; y económico (pobreza, desempleo) que afectan **al país**, y su repercusión en el Turismo.

5.- Arte y Cultura del Ecuador

Objetivo: Conocer y valorizar las diversas manifestaciones artísticas y culturales que existen en nuestro **país** desde la Prehistoria, pasando por la Colonia, **hasta las** expresiones artísticas modernas. Destacar sus características singulares y utilizarlas como un recurso dentro de la actividad turística.

6.- Control de Calidad de Servicios

Objetivo: Enfocar estrategias que permitan al profesional hotelero ofrecer un servicio de alta calidad al cliente, mediante la investigación de **sus** necesidades y la aplicación de herramientas para establecer soluciones, y alcanzar la entera satisfacción del cliente. Fijar en los estudiantes la filosofía de que el cliente es lo más importante.

Nivel 300-1

1.- Administración de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Impartir los conocimientos necesarios para manejar eficientemente el Departamento de Alimentos y Bebidas y sus componentes (restaurantes, room service, bar, servi-bar, snack-bar y mini-bar) y sus funciones. Explicar la función del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de alojamiento de servicio completo. **Analizar** los objetivos principales de la operación de alimentos y bebidas. Describir la relación entre la división de alimentos y bebidas y otras divisiones de un hotel. Hablar sobre los factores que influyen en el tamaño y la complejidad del Departamento de Alimentos y Bebidas de un hotel. Explicar las responsabilidades del gerente y subgerente de este departamento.

2.- Técnicas de Cocina

Objetivo: Impartir a los estudiantes las nociones básicas del manejo de los utensilios, equipos e implementos de cocina. Presentar las diversas formas y técnicas para preparar los ingredientes que servirán para la posterior elaboración de los diferentes platos, entre estas técnicas se encuentran el cortado, picado, fileteado, deshuesado, etc. Así mismo, la clasificación y

selección de los alimentos para sus diferentes usos.

3.- Producción de Alimentos 1

Objetivo: Aprender destrezas culinarias básicas, lo que incluye la organización, funcionalidad de una cocina moderna, el conocimiento de ingredientes, principios de compras, almacenamiento y distribución de alimentos y bebidas, el costo de menús, las diferentes formas de preparar y armar atractivos menús.

4.- Higiene y Calidad de Alimentos

Objetivo: Enseñar métodos de higiene en los materiales de cocina y servicio, así como también en la manipulación y preparación de los alimentos. A su vez, y no menos importante es el aprendizaje de la higiene personal. Enfocar además aspectos concernientes a medidas de control de plagas, de seguridad y ayuda en casos de accidentes.

5.- Decoración

Objetivo: Enseñar las bases fundamentales de las técnicas modernas de la decoración de alimentos y el respectivo manejo de los implementos necesarios para este fin. Desarrollar en los estudiantes la capacidad de invención e

innovación de nuevos modelos de presentación, así como todo lo relacionado con la cocina fría.

6.- Folklore

Objetivo: Apreciar las manifestaciones artísticas populares de las diferentes regiones del Ecuador y ponderar su valor, tanto como un elemento primordial dentro de la diversidad cultural ecuatoriana, así como un elemento relevante dentro de la actividad turística.

Nivel 300-2

1.- Operación de Restaurantes

Objetivo: Identificar las categorías principales de los restaurantes y describir las características de cada una de ellas. Analizar el diseño del almacén, el restaurante y el bar, así como identificar sus características más importantes. Los estudiantes aprenderán varios métodos de servicio de mesa y bar, tanto para restaurantes como para banquetes, y las funciones específicas del personal que labora en estas áreas.

2.- Control de Costos de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Describir métodos para identificar, analizar y controlar costos, tales

como el control de compras y bodega, control de inventarios, control de ingredientes y el control de la preparación. Analizar técnicas para controlar el almacén y reconciliar alimentos y bebidas. Identificar los componentes de un sistema de control de bebidas y describir los diversos dispositivos de registro de órdenes, redes de suministro, unidades despachadoras, rastreadores y equipos de apoyo empleados en los sistemas automatizados.

3.- Producción de Alimentos II

Objetivo: Se aprenderá la conservación de alimentos, la organización de raciones alimenticias diarias dependiendo del menú. Los pasos de tiempos de cocción, la porción de alimentos y la coordinación entre las diferentes secciones de la cocina con el personal de servicio.

4.- Nutrición y Dietética

Objetivo: Aprender acerca de los últimos conocimientos en el campo de la nutrición, lo cual comprende la composición de los alimentos, la mejor manera de almacenarlos y prepararlos, para preservar su valor nutricional y la combinación de los distintos ingredientes para asegurar una dieta balanceada.

5.- Panadería y Repostería

Objetivo: Brindar a los estudiantes una formación teórica-práctica para la elaboración de panes, dulces, pastas y postres en general. Dar a conocer los ingredientes y el proceso para la preparación de este tipo de alimentos. Además, las técnicas de relleno y decoración.

6.- Gastronomía Ecuatoriana

Objetivo: Capacitar a los alumnos en la preparación de recetas y uso de ingredientes de la comida ecuatoriana, lo que les permitira tener nuevas y diversas opciones alimenticias para incrementar e innovar la variedad culinaria. Además, se pretende acentuar la importancia de nuestro folklore gastronómico como un recurso para la actividad turística.

Nivel 400-1

1.- Organización de Eventos y Banquetes

Objetivo: Dar conocimientos a los estudiantes de organización, arreglos y operación de eventos tales como exposiciones, convenciones, congresos, banquetes, reuniones **sociales** y de trabajo. De igual manera enseñar el manejo del servicio de alimentos y bebidas fuera del hotel, conocido como **Catering**. Enfatizar modelos y métodos de ventas usados en la reservación de eventos especiales, así como la división de responsabilidades administrativas en la

operación de éstos.

2.- Manejo y Servicio de Bebidas

Objetivo: Introducir a los alumnos a identificar, usar y servir todo tipo de bebidas alcohólicas, realizando un análisis profundo de los diferentes elementos para la operación de bebidas incluyendo compras, control, mercadeo y manejo del bar. Además, se dictará clases específicas para la preparación de cockteles.

3.- Enología

Objetivo: Aprender a diferenciar la mayor cantidad de clases de vinos y los factores que inciden en su calidad. Explorar los principios de la evaluación sensorial (catar), técnicas de producción e influencias geográficas.

4.- Gastronomía Internacional

Objetivo: Explorar interpretaciones modernas de la cocina internacional y clásica. Se incluirá discusiones sobre la preparación de diversos platos, demostraciones y elaboración de platos internacionales ofrecidos en la gran variedad de restaurantes existentes alrededor del mundo.

5.- Mantenimiento de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Proporcionar a los alumnos los principios **y** conceptos básicos que permitan el correcto mantenimiento de los alimentos y bebidas, tales como: los elementos y ciclos de refrigeración y congelación, ventilación, iluminación, sistemas de limpieza, manejo de desperdicios, **y** seguridad industrial. Además se abarcará lo referente a las clases de máquinas **y** sus costos; las causas **y** consecuencias de los daños y medidas para evitarlos.

6.- Finanzas Hoteleras

Objetivo: Equipar **a** los estudiantes con un conocimiento detallado de los aspectos financieros del hotel. Dar una visión global acerca de las tres decisiones fundamentales que la empresa debe tomar: Inversión, Financiamiento **y** Dividendos, cada una de ellas debe estar relacionada con los objetivos de la empresa, para considerar su efecto en conjunto en el precio de mercados de valores del negocio. Incluye fuentes de finanzas **y** las operaciones de la bolsa, costos y precios, contribuciones **y** evaluación de capital de inversión, manejo del rendimiento, entre otros.

Nivel 400-2

1.- Planeación y Diseño de Hoteles y Restaurantes

Objetivo: Considerar el análisis, evaluación y programación de los factores económicos, técnicos, estéticos y de mercadeo envueltos en la planeación, y diseño de hoteles y restaurantes.

2.- Auditoría Hotelera

Objetivo: Enseñar al estudiante el control interno de la empresa a través de métodos de evaluación, auditoría interna y externa, revisión fiscal, auditoría nocturna, registros de movimientos, auditoría de ingresos, verificación de estadísticas de habitaciones, de bebidas y de alimentos.

3.- Evaluación de Inversiones Hoteleras y Gastronomicas

Objetivo: Introducir a los estudiantes en los conceptos básicos de proyectos de inversión, su evaluación y características. Definir los estudios de mercado y los de tamaño, localización e ingeniería de proyecto; realización de estudios de impacto ambiental y conocer los requerimientos legales para la implementación de proyectos.

4.- Administración del Recurso Humano

Objetivo: Explorar la administración contemporánea del Recurso Humano para la Hotelería haciendo énfasis en la planeación, análisis del trabajo, reclutamiento, selección, contratación, ubicación y cultura organizacional en el lugar de trabajo. Este curso permitirá a los alumnos revisar tópicos como motivación laboral, liderazgo, entrenamiento, trabajo en equipo y capacidad de desenvolvimiento.

5.- Administración de Juegosy Casinos

Objetivo: Conocer los procesos que intervienen en la operación de establecimientos de juegos y casinos y su interrelación con la actividad hotelera. Identificar los diversos tipos de salones de juegos y casinos, su administración, control de ingresos y egresos, y la legislación vigente que los rige.

6.- Etiqueta y Protocolo

Objetivo: Enseñar las reglas de etiqueta social y protocolo a los estudiantes con el fin de que éstos adquieran hábitos adecuados para su correcto comportamiento en eventos públicos, sociales y en su vida cotidiana.

OBJETIVO DE PRÁCTICAS

1.- Prácticas 1 y 2

Objetivo: Dotar a los estudiantes con la suficiente experiencia técnica para desempeñar labores en el área de Recepción y sus secciones afines tales como Reservas y Teléfonos, con el soporte de sistemas de información automatizados. Además serán capaces de ejecutar trabajos para llevar la contabilidad de un hotel.

2.- Prácticas 3 y 4

Objetivo: Capacitar a los alumnos para que puedan realizar funciones dentro del ámbito que comprende División Cuartos: Operación de Ama de Llaves, Manejo y Operación de Habitaciones.

Proporcionar técnicas y estrategias para llevar a cabo la creación, promoción y posterior venta del servicio hotelero en el mercado.

Desarrollar aptitudes para el control de costos de un hotel.

3.- Prácticas 5, 6 y 7

Objetivo: Proporcionar a los estudiantes las aptitudes requeridas para la administración y operación del Departamento de Alimentos y Bebidas, desde

los niveles más básicos como Técnicas de Cocina, Producción de Alimentos, Nutrición y Dietética, por citar algunos, hasta los niveles más especializados que son Administración de Alimentos y Bebidas, Control de Costos de A&B, Manejo de Bebidas, Enología y Organización de Eventos y Banquetes.

4.- Práctica 8

Objetivo: Enseñar a los alumnos las técnicas necesarias para desenvolverse en las áreas de Auditoría, Administración del Recurso Humano, Operación de juegos y casinos, así como en la Planeación y diseño de hoteles y restaurantes.

POR ESPECIALIDADES

En este sistema de estudios se han considerado tres especialidades que son: *Administración de Restaurantes, Administración de División Cuartos, y Especialista en Cocina.*

Dentro de este sistema, el primer año sería de *Bases Teóricas Generales*, en las cuales los estudiantes tomarían materias tanto de cultura general como asignaturas introductorias a la Hotelería. Los dos años posteriores serían los de *Especialización*, en los que los alumnos, después de haber elegido el área con la cual se identifiquen, tomarían materias específicas de cada una de las tres ramas que el Hotel-Escuela ofrecería.

TABLA No. 18

TÍTULOS OTORGADOS-PROGRAMA POR ESPECIALIDADES

ESPECIALIDAD 1	<i>Administración de Restaurantes</i>
ESPECIALIDAD 2	<i>Administración de División Cuartos</i>
ESPECIALIDAD 3	<i>Especialista en Cocina</i>

Los alumnos tomarían seis materias por semestre o nivel con las prácticas respectivas. Después de culminar con su ciclo regular de materias, y la obtención de suficiencia en el idioma Inglés (CELEX), tendrían que elaborar

su TESIS de Grado (individual o grupal), y sustentarla para la titulación en su respectivo **campo** de especialidad.

De esta forma **se** permitiría que el mercado hotelero cubra la actual falta de personal operativo especializado, ya anteriormente mencionada, en sus diferentes áreas, de una manera más rápida y eficiente.

TABLA No. 19

**CARGA DE HORAS TEÓRICAS-PROGRAMA POR ESPECIALIDADES:
BASES TEÓRICAS GENERALES Y ADMINISTRACIÓN DE
RESTAURANTES**

BASES TEÓRICAS GENERALES

MATERIA	HORAS SEMANALES
Nivel 100-1	20
Introducción a la Hotelería	4
Arte y Cultura del Ecuador	3
Administración Hotelera	4
Economía Aplicada	3
Matemáticas	4
Relaciones Publicas e Interpersonales	2
Nivel 100-2	20
Informática Aplicada I	3
Socio-Economía del Ecuador	3
Francés	4
Contabilidad Hotelera	3
Estadísticas Básicas	4
Legislación Hotelera y Turística	3
TOTAL BASES TEÓRICAS	12

**ESPECIALIZACIÓN EN
ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES**

MATERIA	HORAS SEMANALES
Nivel 200-1	20
Informática Aplicada II	3
Técnicas de Cocina	4
Administración de A&B	4
Control de Costos Hoteleros	4
Marketing Hotelero	3
Ética Profesional	2
Nivel 200-2	20
Nutrición e Higiene de Alimentos	3
Decoración	3
Operación de Restaurantes	4
Control de Costos de A&B	4
Promoción y Ventas	3
Control de Calidad de Servicios	3
Nivel 300-1	20
Producción de Alimentos	4
Gastronomía Ecuatoriana	3
Panadería y Repostería	3
Organización de Eventos y Banquetes	3
Manejo y Servicio de Bebidas	4
Etiqueta y Protocolo	3
Nivel 300-2	20
Mantenimiento de A&B	3
Gastronomía Internacional	3
Planeación y Diseño de Restaurantes	4
Finanzas Hoteleras	4
Enología	3
Administración del Recurso Humano	3
TOTAL MATERIAS	24

TABLA No. 20

**CARGA DE HORAS TEÓRICAS-PROGRAMA POR ESPECIALIDADES:
ESPECIALISTA EN COCINA Y ADMINISTRACIÓN DE DIVISIÓN
CUARTOS**

ESPECIALISTA EN COCINA

MATERIAS	HORAS SEMANALES
Nivel 200-1	21
Informática Aplicada II	3
Técnicas de Cocina I	3
Francés Gastronómico	4
Administración de Cocina	
Marketing Hotelero	3
Historia de la Cocina	4
Nivel 200-2	20
Higiene y Calidad de Alimentos	3
Técnicas de Cocina II	3
Decoración	3
Control de Costos de A&B	4
Promoción y Ventas	3
Planeación y Diseño de Cocina	4
Nivel 300-1	20
Nutrición y Dietética	4
Gastronomía Ecuatoriana	3
Producción de Alimentos I	3
Organización de Eventos y Banquetes	4
Manejo y Servicio de Bebidas	4
Ética Profesional	2
Nivel 300-2	19
Instalaciones y Equipos	4
Gastronomía Internacional	3
Producción de Alimentos II	3
Panadería y Repostería	3
Enología	3
Administración del Recurso Humano	3
TOTAL MATERIAS	24

**ADMINISTRACIÓN DE
DIVISIÓN CUARTOS**

MATERIAS	HORAS SEMANALES
Nivel 200-1	20
Informática Aplicada II	3
Teoría de la Recepción	4
Reservas	3
Control de Costos Hoteleros	4
Marketing Hotelero	3
Técnicas de Animación y Recreación	3
Nivel 200-2	19
Etiqueta Social	3
Manejo de Recepción	4
Manejo de Facilidades de Recepción	4
Gestión del Mantenimiento Hotelero	3
Promoción y Ventas	3
Ética Profesional	2
Nivel 300-1	20
Teoría del Ama de Llaves	4
Manejo del Dept. de Ama de Llaves	3
Manejo de Facilidades de Habitaciones	3
Instalaciones y Manto. Hotelero	3
Finanzas Hoteleras	4
Control de Calidad de Servicios	3
Nivel 300-2	21
Manejo de División Cuartos	3
Organización de Congresos y Convenciones	4
Planeación y Diseño de Hoteles	3
Auditoría Hotelera	4
Evaluación de Inversiones Hoteleras	4
Administración del Recurso Humano	3
TOTAL MATERIAS	24

FIGURA No. 30

PENSUM ACADÉMICO HOTEL-ESCUELA ADMINISTRACIÓN de RESTAURANTES

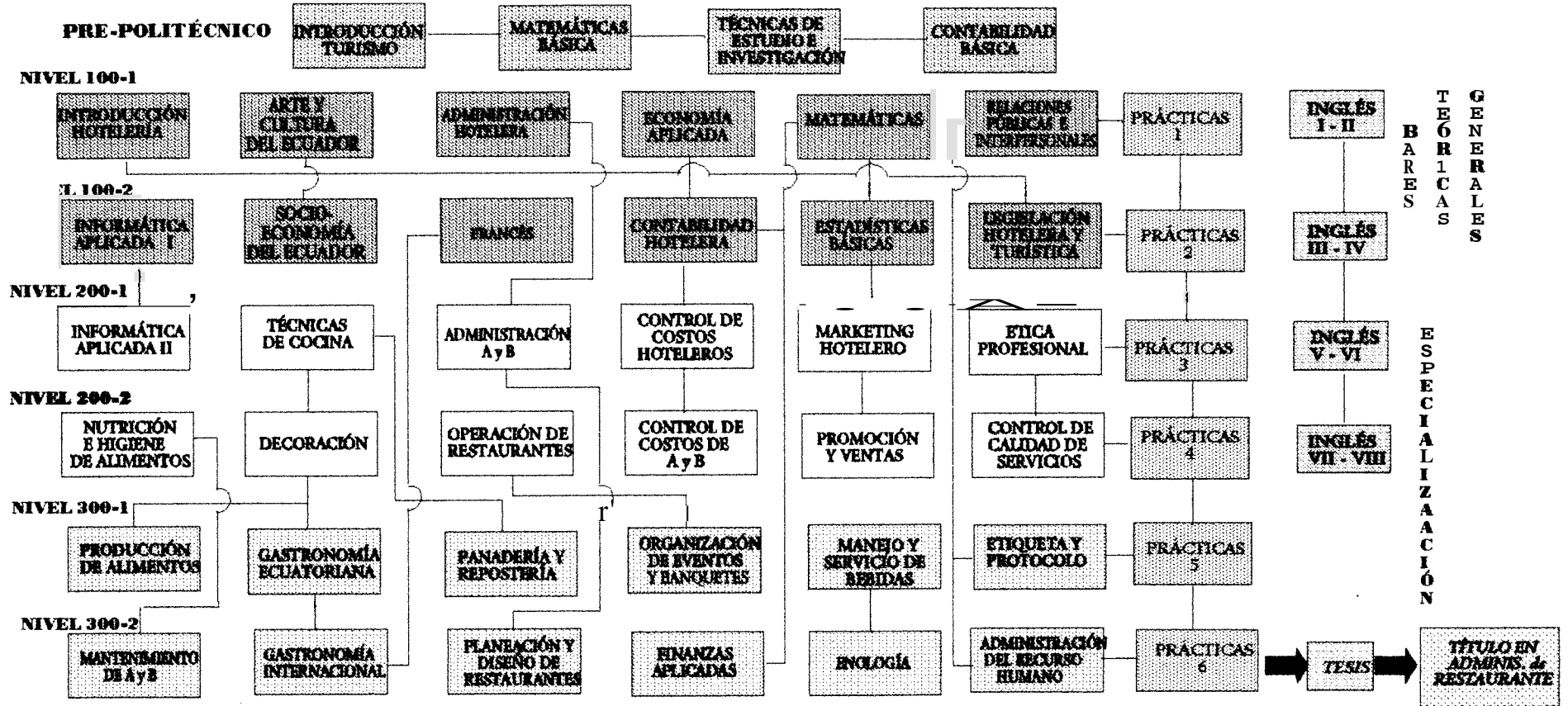


FIGURA No. 31

**PENSUM ACADÉMICO HOTEL-ESCUELA
ESPECIALISTA EN COCINA**

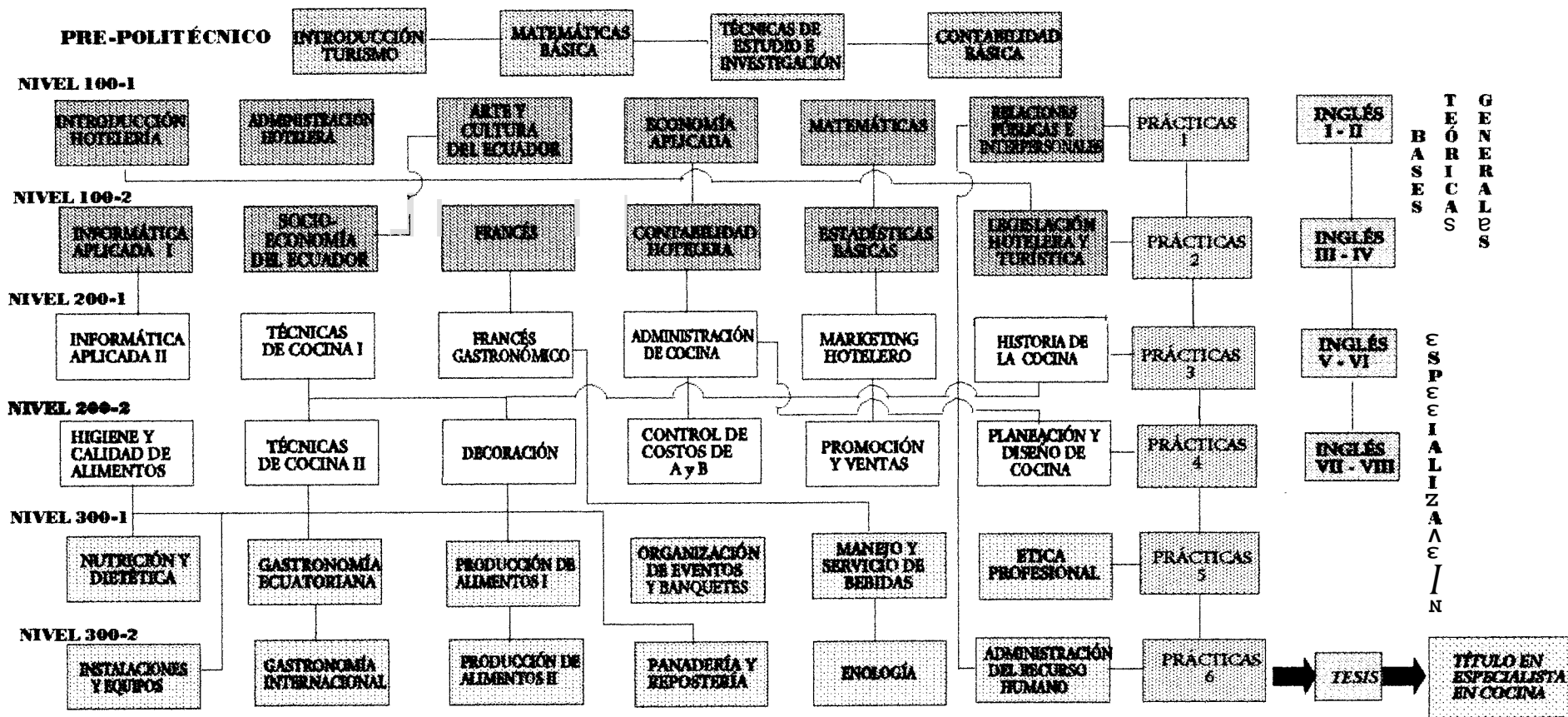
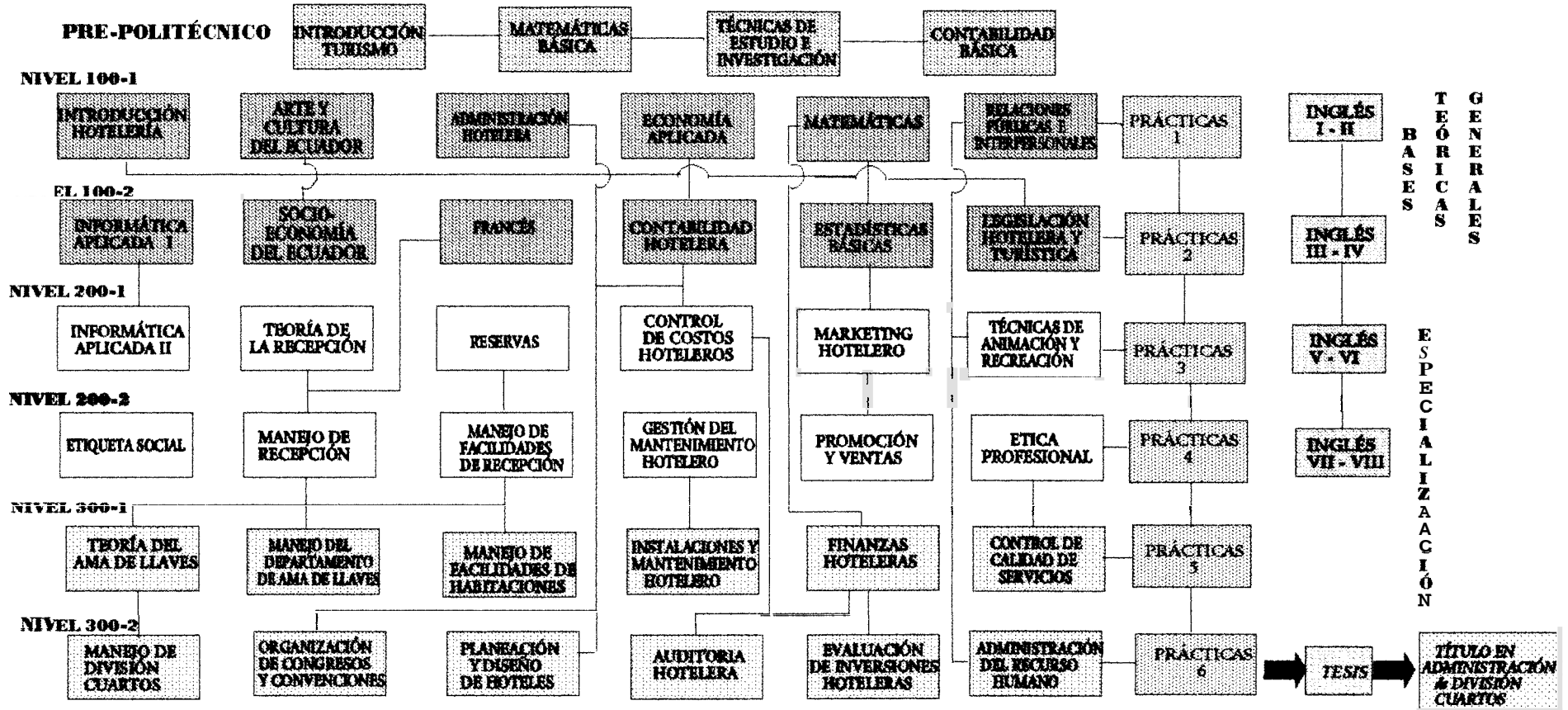


FIGURA No. 32

**PENSUM ACADÉMICO HOTEL-ESCUELA
ADMINISTRACIÓN DIVISIÓN CUARTOS**



OBJETIVO DE MATERIAS

BASES TEÓRICAS GENERALES

Nivel 100-1

1.- Introducción a la Hotelería

Objetivo: Introducir a los estudiantes a los conceptos generales concernientes a la hospitalidad tales como categorías hoteleras, características y estándares generales de los establecimientos hoteleros, cadenas hoteleras más importantes a nivel mundial. Relación de la Hotelería con otros servicios, tales como el de restauración, viajes, entretenimiento, etc. La evolución de la Hotelería en el contexto del desarrollo económico del país.

2.- Arte y Cultura del Ecuador

Objetivo: Conocer y valorizar las diversas manifestaciones artísticas y culturales que existen en nuestro país desde la Prehistoria, pasando por la Colonia, hasta las expresiones artísticas modernas. Destacar sus características singulares y utilizarlas como un recurso dentro de la actividad turística.

3.- Administración Hotelera

Objetivo: Aplicar los conceptos básicos en la formación y manejo de empresas hoteleras y hacer énfasis en la toma de decisiones, estrategias y responsabilidades de los cargos gerenciales. Estudiar los problemas de la **actividad** hotelera. Aprender el proceso de la administración de empresas y sus componentes tales como la planeación, organización, control y dirección dentro del contexto hotelero.

4.- Economía Aplicada

Objetivo: Impartir los conocimientos básicos de economía que permitirá a los alumnos comprender a los agentes económicos individuales, así como la micro y macroeconomía y la estructura del mercado. Se analizarán las diferentes clasificaciones hoteleras, sus ingresos y flujos de caja.

5.- Matemáticas

Objetivo: Impartir conocimientos sobre cálculos de interés, valor presente, anualidades, amortizaciones y demás operaciones matemáticas concernientes a cálculos financieros, lo que ayudará a los estudiantes a realizar ejercicios sobre decisiones de inversión y financiarnientos, flujos de caja, costo de capital, capital de arranque, etc.

6.- Relaciones Públicas e Interpersonales

Objetivo: Impartir técnicas que permitan a los alumnos la comunicación y el correcto manejo de sus relaciones con los demás. Establecer normas para realizar comunicados entre los departamentos y hacia la prensa en eventos públicos. Desarrollar habilidades de cómo hablar en público, intervenir en ruedas de prensa, etc.

Nivel 100-2

1.- Informática Aplicada I

Objetivo: Introducir a los estudiantes en el uso de equipos tecnológicos y conceptos informáticos generales empleados en el manejo y procesamiento de la información en el ámbito hotelero. Aprender la operación de sistemas de base de datos en las áreas de Recepción y Reservas, Teléfonos y Contabilidad.

2.- Socio-Economía del Ecuador

Objetivo: Examinar y analizar las causas y efectos de los diferentes problemas a nivel político como excesiva burocracia, falta de gobernabilidad, conflictos territoriales y la aplicación de leyes y su cumplimiento en el país; a nivel social tales como corrupción, delincuencia, narcotráfico, desnutrición, educación; y económico (pobreza, desempleo) que afectan al país, y su

repercusión en **el** Turismo.

3.- Francés

Objetivo: Enseñar a los estudiantes los conocimientos básicos de este idioma, con el fin de iniciarlos en la terminología técnica de las áreas hoteleras y gastronómicas.

4.- Contabilidad Hotelera

Objetivo: Dotar a los estudiantes de los conocimientos básicos de la Contabilidad General aplicada a la Empresa Hotelera, haciendo uso de los diferentes registros operacionales e instrumentos propios de esta contabilidad especializada.

5.- Estadísticas Básicas

Objetivo: Introducir a los alumnos en los conceptos básicos de las Estadísticas, para el diseño de procedimientos de muestreo que permitan obtener conclusiones acerca de las características de una población con base en la información contenida en una muestra. Descripción de conjuntos de datos, media armónica, varianza, variación estacional, distribuciones muestrales, análisis de varianza, error estándar, relación lineal y correlación, métodos de

muestreo y análisis de decisiones.

6.- Legislación Hotelera y Turística

Obejtivo: Introducir a los futuros profesionales hoteleros a **las** leyes fundamentales, normas **y** regulaciones aplicadas a la Hotelería y el Turismo en el Ecuador. Se harán estudios de casos para prevenir situaciones de conflicto en la ejecución y manejo de políticas y toma de decisiones, y **a** la vez desarrollar una posición de prevención **y** comprensión de problemas legales que podrían suscitarse.

ESPECIALIZACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE RESTAURANTES

Nivel 200-1

1- Informática Aplicada 11

Objetivo: Afianzar los conocimientos impartidos en la Informática Aplicada I, aplicándolos a las áreas de Administración, Alimentos y Bebidas y División Cuartos.

2.- Técnicas de Cocina

Objetivo: Impartir a los estudiantes las nociones básicas del manejo de los utensilios, equipos e implementos de cocina. Presentar las diversas formas y técnicas para preparar los ingredientes que servirán para la posterior elaboración de los diferentes platos, entre estas técnicas se encuentran el cortado, picado, fileteado, deshuesado, etc. Así mismo, la clasificación y selección de los alimentos para sus diferentes usos.

3.- Administración de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Impartir los conocimientos necesarios para manejar eficientemente

el Departamento de Alimentos y Bebidas y sus componentes (restaurantes, room service, bar, servi-bar, snack-bar y mini-bar) y sus funciones. Explicar la función del servicio de alimentos y bebidas en un establecimiento de alojamiento de servicio completo. Analizar los objetivos principales de la operación de alimentos y bebidas. Describir la relación entre la división de alimentos y bebidas y otras divisiones de un hotel. Hablar sobre los factores que influyen en el tamaño y la complejidad del Departamento de Alimentos y Bebidas de un hotel. Explicar las responsabilidades del gerente y subgerente de este departamento.

4.- Control de Costos Hoteleros

Objetivo: Dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para el control de ventas y gastos dentro de las operaciones de la Hotelería. Realizar análisis de centros de costos y llevar a cabo estudios de casos que permitirá a los estudiantes ampliar los conceptos y tener mayor criterio para desarrollar sistemas de control en la organización y operación de actividades hoteleras.

5.- Marketing Hotelero

Objetivo: Facilitar a los alumnos el rol y la función del Marketing en la Hotelería. Revisar todos los componentes del sistema de mercadeo como son

la planeación, estrategias, comportamiento del consumidor, segmentación, comercialización y posicionamiento en el mercado.

6.- Ética Profesional

Objetivo: Examinar los valores éticos y morales, incluyendo análisis de las teorías clásicas de ética, etapas de desarrollo moral y el proceso de socialización.

Nivel 200-2

1.- Nutrición e Higiene de Alimentos

Objetivo: Enseñar a los estudiantes los últimos conocimientos en el campo de la nutrición, lo **cual** cubre la composición de los alimentos, la mejor manera de almacenarlos y cocinarlos para preservar el valor nutricional de los ingredientes y **la** combinación de varios ingredientes para asegurar una dieta balanceada. Impartir conocimientos acerca de la higiene de materiales e implementos de cocina en la forma de manipular los alimentos, y por supuesto de la higiene personal. Enseñar medidas de control de plagas, de seguridad, y ayuda en caso de emergencias o accidentes.

2.- Decoración

Objetivo: Enseñar las bases fundamentales de las técnicas modernas de la decoración de alimentos y el respectivo manejo de los implementos necesarios para este fin. Desarrollar en los estudiantes la capacidad de invención e innovación de nuevos modelos de presentación; así como todo lo relacionado a la cocina fría.

3.- Operación de Restaurantes

Objetivo: Identificar las categorías principales de los restaurantes y describir las características de cada una de ellas. Analizar el diseño del almacén, el restaurante y el bar, así como identificar sus características más importantes. Los estudiantes aprenderán varios métodos de servicio de mesa y bar, tanto para restaurantes como para banquetes, y las funciones específicas del personal que labora en estas áreas.

4.- Control de Costos de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Describir métodos para identificar, analizar y controlar costos, tales como el control de compras y bodega, control de inventarios, control de ingredientes y el control de la preparación. Analizar técnicas para controlar el almacén y reconciliar alimentos y bebidas. Identificar los componentes de un

sistema de control de bebidas y describir los diversos dispositivos de registro de brdenes, redes de suministro, unidades despachadoras, rastreadores y equipos de apoyo empleados en los sistemas automatizados.

5.- Promoción y Ventas

Objetivo: Guiar al estudiante de Hotelería en conceptos avanzados de planeación y promoción de un producto. Enseñar los elementos que intervienen en el proceso de la venta, desde su preparacido hasta el cierre de ésta. Aprender las etapas de la comercialización de un producto, estrategias de precios, medios publicitarios, presupuestación de gastos y estrategias de ventas tanto a grupos como personales, entre otros.

6.- Control de Calidad de Servicios

Objetivo: Enfocar estrategias que permitan al profesional hotelero ofrecer un servicio de alta calidad al cliente, mediante la investigación de sus necesidades y la aplicación de herramientas para establecer soluciones, para alcanzar la entera satisfaccibn del cliente. Fijar en los estudiantes la filosofía de que el cliente es lo más importante.

Nivel 300-1

1.- Producción de Alimentos

Objetivo: Aprender destrezas culinarias básicas, lo que incluye la organización, funcionalidad de una cocina moderna, el conocimiento de ingredientes, principios de compras, almacenamiento y distribución de alimentos y bebidas, el costo de menúes, las diferentes formas de preparar y armar atractivos menúes. La organización de raciones alimenticias diarias dependiendo del menú. Los pasos de tiempos de cocción, la porción de alimentos y la coordinación entre las diferentes secciones de la cocina con el personal de servicio.

2.- Gastronomía Ecuatoriana

Objetivo: Capacitar a los alumnos en la preparación de recetas y uso de ingredientes de la comida ecuatoriana, lo que les permitirá tener nuevas y diversas opciones alimenticias para incrementar e innovar la variedad culinaria. Además, se pretende acentuar la importancia de nuestro folklore gastronómico como un recurso para la actividad turística.

3.- Panadería y Repostería

Objetivo: Brindar a los estudiantes una formación teórica-práctica para la elaboración de panes, dulces, pastas y postres en general. Dar a conocer los ingredientes y el proceso para la preparación de este tipo de alimentos. Además, las técnicas de relleno y decoración.

4.- Organización de Eventos y Banquetes

Objetivo: Dar conocimientos a los estudiantes de organización, arreglos y operación de eventos tales como exposiciones, convenciones, congresos, banquetes, reuniones sociales y de trabajo. De igual manera enseñar el manejo del servicio de alimentos y bebidas fuera del hotel, conocido como *Catering*. Enfatizar modelos y métodos de ventas usados en la reservación de eventos especiales, así como la división de responsabilidades administrativas en la operación de éstos.

5.- Manejo y Servicio de Bebidas

Objetivo: Introducir a los alumnos a identificar, usar y servir todo tipo de bebidas alcohólicas, realizando un análisis profundo de los diferentes elementos para la operación de bebidas incluyendo compras, control, mercadeo y manejo del bar. Además, se dictará clases específicas para la preparación de

cockteles.

6.- Etiqueta y Protocolo

Objetivo: Enseñar las reglas de etiqueta social y protocolo a los estudiantes con el fin de que éstos adquieran hábitos adecuados para su correcto comportamiento en eventos públicos, sociales y en su vida cotidiana.

Nivel 300-2

1.- Mantenimiento de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Proporcionar a los alumnos los principios y conceptos básicos que permitan el ~~correcto~~ mantenimiento de los alimentos y bebidas, tales como: los elementos y ciclos de refrigeración y congelación, ventilación, iluminación, sistemas de limpieza, manejo de desperdicios, y seguridad industrial. Además se abarcará lo referente a las clases de máquinas y sus costos; las causas y consecuencias de los daños y medidas para evitarlos.

2.- Gastronomía Internacional

Objetivo: Explorar interpretaciones modernas de la cocina internacional y clásica. Se incluirá discusiones sobre la preparación de diversos platos, demostraciones y elaboración de platos internacionales, ofrecidos en la gran

variedad de restaurantes existentes alrededor del mundo.

3.- Planeacion y Diseño de Restaurantes

Objetivo: Considerar el análisis, evaluación y programación de los factores económicos, técnicos, estéticos y de mercadeo envueltos en la planeación, y diseño de restaurantes.

4.- Finanzas Aplicadas

Objetivo: Equipar a los estudiantes con un conocimiento detallado de los aspectos financieros de un restaurante. Dar una visión global acerca de las tres decisiones fundamentales que la empresa debe tomar: Inversión, Financiamiento y Dividendos, cada una de ellas debe estar relacionada con los objetivos de la empresa, para considerar su efecto en conjunto, en el precio de mercados de valores del negocio. Incluye fuentes de financiamiento y las operaciones de la bolsa, costos y precios, contribuciones y evaluación de capital de inversión, manejo del rendimiento, entre otros.

5.- Enología

Objetivo: Aprender a diferenciar la mayor cantidad de clases de vinos y los factores que inciden en su calidad. Explorar los principios de la evaluación

sensorial (catar), técnicas de producción e influencias geográficas.

6.- Administración del Recurso Humano

Objetivo: Explorar la administración contemporánea del Recurso Humano para la Hotelería haciendo énfasis en la planeación, análisis del trabajo, reclutamiento, selección, contratación, ubicación y cultura organizacional en el lugar de trabajo. Este *curso* permitirá a los alumnos revisar tópicos como motivación laboral, liderazgo, entrenamiento, trabajo en equipo y capacidad de desenvolvimiento.

ESPECIALISTA EN COCINA

Nivel 200-1

1- Informática Aplicada 11

Objetivo: Afianzar los conocimientos impartidos en la Informática Aplicada I, aplicándolos a las áreas de Administración, Alimentos y Bebidas y División cuartos.

2.- Técnicas de Cocina 1

Objetivo: Impartir a los estuúiantes las nociones básicas del manejo de los utensilios, equipos e intplementos de cocina. Presentar las diversas formas y técnicas para preparar los ingredientes que servirán para la posterior elaboración de platos básicos de cocina; entre estas técnicas ~~se~~ encuentran los cortes básicos de carnes, vegetales y frutas. Así mismo, la clasificación y selección de los alimentos para sus diferentes usos.

3.- Francés Gastronómico

Objetivo: Servirá para que los alumnos tengan mayor comprensión en cuanto a ciertos términos, ingredientes, licores y vinos utilizados en la gastronomía internacional que se han estandarizado a nivel mundial.

4.- Administración de Cocina

Objetivo: Profundizar en los conceptos de la administración moderna y aplicarlos en la operación de esta **Ara**. Enfatizar el estudio de las áreas funcionales de la administración y proporcionar las pautas necesarias para el correcto control y dirección de la actividad gastronómica.

5.- Marketing Hotelero

objetivo: Facilitar a los alumnos el rol y la función del Marketing en la Hotelería. Revisar todos los componentes del sistema de mercadeo como son la planeación, estrategias, comportamiento del consumidor, segmentación, comercialización y posicionamiento en el mercado.

6.- Historia de la Cocina

Objetivo: Dar a conocer a los alumnos el origen y evolución a través del tiempo de los diferentes tipos de platos, entremeses, salsas y demás elementos que forman parte de la actual gastronomía internacional.

Nivel 200-2

1.- Higiene y Calidad de Alimentos

Objetivo: Enseñar métodos de higiene en los materiales de cocina y servicio, así como también en la manipulación y preparación de los alimentos. **A su vez, y no menos importante es el aprendizaje de la higiene personal. Enfocar además *aspectos* concernientes a medidas de control de plagas, de seguridad y ayuda en casos de accidentes.**

2.- Técnicas de Cocina II

Objetivo: Profundizar conceptos teóricos y prácticos sobre la cocina. Enfocar toda la operación interna y externa de esta área, abarcando las formas avanzadas de elaboración de platos. Conocer los métodos para la elaboración de caldos, sopas, salsas calientes y frías, pescados y mariscos, fondos, elementos para ligar, marinadas y otras preparaciones, así como el uso de enlatados, envasados, y géneros secos.

3.- Decoración

Objetivo: Enseñar las bases fundamentales de las técnicas modernas de la decoración de alimentos y el respectivo manejo de los implementos necesarios para este fin. Desarrollar en los estudiantes la capacidad de inversión e

innovación de nuevos modelos de presentación, así como todo lo relacionado a la cocina fría.

4.- Control de Costos de Alimentos y Bebidas

Objetivo: Describir métodos para identificar, analizar y controlar costos, tales como el control de compras y bodega, control de inventarios, control de ingredientes y el control de la preparación. Analizar técnicas para controlar el almacén y reconciliar alimentos y bebidas. Identificar los componentes de un sistema de control de bebidas y describir los diversos dispositivos de registro de órdenes, redes de suministro, unidades despachadoras, rastreadores y equipos de apoyo empleado en los sistemas automatizados.

5.- Promoción y Ventas

Objetivo: Guiar al estudiante de Hotelería en conceptos avanzados de planeación y promoción de un producto. Enseñar los elementos que intervienen en el proceso de la venta, desde su preparación hasta el cierre de ésta. Aprender las etapas de la comercialización de un producto, estrategias de precios, medios publicitarios, presupuestación de gastos y estrategias de ventas tanto a grupos como personales, entre otros.

6.- Planeación y Diseño de Cocina

Objetivo: Analizar, evaluar y programar los factores económicos, técnicos, estéticos y de mercadeo que intervienen en la planeación, y diseño de ambientes de cocina utilizados en el negocio de alimentos y bebidas.

Nivel 300-1

1.- Nutrición y Dietética

Objetivo: Aprender acerca de los últimos conocimientos en el campo de la nutrición, lo *cual* comprende la composición de los alimentos, la mejor manera de almacenarlos y prepararlos para preservar su valor nutricional y la combinación de los distintos ingredientes para asegurar una dieta balanceada.

2.- Gastronomía Ecuatoriana

Objetivo: Capacitar a los alumnos en la preparación de recetas y uso de ingredientes de la comida ecuatoriana, lo que les permitirá tener nuevas y diversas opciones alimenticias para incrementar e innovar la variedad culinaria. Además, se pretende acentuar la importancia de nuestro folklore gastronómico como un recurso para la actividad turística.

3.- Producción de Alimentos I

Objetivo: Aprender destrezas culinarias básicas, lo que incluye la organización, funcionalidad de una cocina moderna, el conocimiento de ingredientes, principios de compras, almacenamiento y distribución de alimentos y bebidas, el costo de menúes, las diferentes formas de preparar y armar atractivos menúes.

4.- Organización de Eventos y Banquetes

Objetivo: Dar conocimientos a los estudiantes de organización, arreglos y operación de eventos tales como exposiciones, convenciones, congresos, banquetes, reuniones sociales y de trabajo. De igual manera enseñar el manejo del servicio de alimentos y bebidas fuera del hotel, conocido como *Catering*. Enfatizar modelos y métodos de ventas usados en la reservación de eventos especiales, así como la división de responsabilidades administrativas en la operación de éstos.

5.- Manejo y Servicio de Bebidas

Objetivo: Introducir a los alumnos a identificar, usar y servir todo tipo de bebidas alcohólicas, realizando un análisis profundo de los diferentes elementos para la operación de bebidas incluyendo compras, control,

mercadeo y manejo del bar. Además, se dictará clases específicas para la preparación de cockteles.

6.- Ética Profesional

Objetivo: Examinar los valores éticos y morales, incluyendo análisis de las teorías clásicas de **ética**, etapas de desarrollo moral y el proceso de socializaación.

Nivel 300-2

1.- Instalaciones y Equipos

Objetivo: Proporcionar a los alumnos los principios y conceptos fundamentales que permitan el correcto mantenimiento de los alimentos y bebidas, tales **como:** los elementos y ciclos de refrigeración y congelación, ventilación, iluminación, sistemas de limpieza, manejo de desperdicios, y seguridad industrial. Además se abarcará lo referente a las clases de máquinas y sus costos; las **causas** y consecuencias de los daños y medidas para evitarlos.

2.- Gastronomía Internacional

Objetivo: Explorar interpretaciones modernas de la cocina internacional y clásica. Se incluirá discusiones sobre la preparación de diversos platos,

demostraciones y elaboración de platos internacionales, ofrecidos en la gran variedad de restaurantes existentes alrededor del mundo.

3.- Producción de Alimentos II

Objetivo: Se aprenderá la conservación de alimentos, la organización de raciones alimenticias diarias dependiendo del menú. Los pasos de tiempos de cocción, la porción de alimentos y la coordinación entre las diferentes secciones de la cocina con el personal de servicio.

4.- Panadería y Repostería

Objetivo: Brindar a los estudiantes una formación teórica-práctica para la elaboración de panes, dulces, pastas y postres en general. Dar a conocer los ingredientes y el proceso para la preparación de este tipo de alimentos. Además, las técnicas de relleno y decoración.

5.- Enología

Objetivo: Aprender a diferenciar la mayor cantidad de clases de vinos y los factores que inciden en su calidad. Explorar los principios de la evaluación sensorial (catar), técnicas de producción e influencias geográficas.

6.- Administración del Recurso Humano

Objetivo: Explorar la administraciin contemporánea del Recurso Humano para la Hotelería haciendo énfasis en la planeación, análisis del trabajo, reclutamiento, selección, contratación, ubicación y cultura organizacional en el lugar de trabajo. Este curso permitirá a los alumnos revisar tópicos como motivación laboral, liderazgo, entrenamiento, trabajo en equipo y capacidad de desenvolvimiento.

ADMINISTRACIÓN DE DIVISIÓN CUARTOS

Nivel 200-1

1- Informática Aplicada 11

Objetivo: Afianzar los conocimientos impartidos en la Informática Aplicada I, aplicándolos a las áreas de Administración, Alimentos y Bebidas y División Cuartos.

2.- Teoría de la Recepción

Objetivo: Impartir los conceptos básicos del funcionamiento de la Recepción de un hotel, tales como reservas, ventas, check-in y chek-out de los huéspedes, llevar los records de las cuentas de huéspedes e historial del huésped. Los estudiantes aprenderán el uso de los diversos documentos necesarios para la operación de la Recepción y su coordinación con el Departamento de Ama de Llaves. Además estarán en capacidad de manejar quejas de huéspedes.

3.- Reservas

Objetivo: Dar a conocer las nociones generales y específicas de esta área perteneciente al Departamento de Recepción de un hotel. Capacitar a los alumnos en el manejo y operaaón de los sistemas de reservaciones y sus partes

constitutivas. Aprender como documentar reservaciones, los registros que se llevan para tal efecto, realizar reservaciones de grupo, llenar formularios, reportes de habitaciones, pronósticos de ocupación, control de reservaciones, cancelaciones y otros puntos relevantes para el correcto funcionamiento de esta área.

4.- Control de Costos Hoteleros

Objetivo: Dotar a los estudiantes de las herramientas necesarias para el control de ventas y gastos dentro de las operaciones de la Hotelería. Realizar análisis de centros de costos y llevar a cabo estudios de casos que permitirá a los estudiantes ampliar los conceptos y tener mayor criterio para desarrollar sistemas de control en la organización y operación de actividades hoteleras.

5.- Marketing Hotelero

Objetivo: Facilitar a los alumnos el rol y la función del Marketing en la Hotelería. Revisar todos los componentes del sistema de mercadeo como son la planeación, estrategias, comportamiento del consumidor, segmentación, comercialización y posicionamiento en el mercado.

6.- Técnicas de Animación y Recreación

Objetivo: Lograr que el estudiante obtenga los conocimientos específicos de cómo las actividades recreativas y de animación se integran en el proceso de elaboración de las actividades turísticas como elementos de descanso activo y como prevención de la fatiga, así como la preservación de la salud. Analizar cómo en la sociedad las actividades recreativas son una forma particular de desarrollar la actividad turística.

Nivel 200-2

1.- Etiqueta Social

Objetivo: Enseñar las reglas de etiqueta social a los estudiantes con el fin de que éstos adquieran hábitos adecuados para su correcto comportamiento en eventos públicos, sociales y en su vida cotidiana.

2.- Manejo de Recepción

Objetivo: Aprender la organización y reclutamiento del personal de la Recepción, análisis de estadísticas y proyecciones, control del flujo de información entre las diferentes secciones de la Recepción, el establecimiento de políticas eficientes para la asignación de precios a las habitaciones.

3.- Manejo de Facilidades de Recepción

Objetivo: Dotar a los estudiantes de los conocimientos relacionados con el manejo de otras áreas que también forman parte del Departamento de Recepción: teléfonos, botones, conserjería. Se verán temas como: técnicas telefónicas efectivas, dentro de lo que es el área de teléfonos; en cuanto al área de botones, el buen manejo y control del equipaje de los huéspedes a su llegada y salida, labores de mensajería y seguridad, cómo manejar documentos necesarios para coordinar sus actividades; en lo referente a la conserjería, enseñar el desempeño de las actividades propias de ésta área como, reservaciones de autos, de boletos aéreos, teatros, restaurantes, y eventos programados.

4.- Gestión del Mantenimiento Hotelero

Objetivo: Definir y determinar las clases de mantenimiento. Identificar daños de todo tipo dentro del hotel, sus causas, consecuencias, y medidas para evitarlos. Enseñar las diversas clases de máquinas, sus ciclos de vida, costos y reparaciones. La aplicación de la administración en el desarrollo de esta actividad.

5.- Promoción y Ventas

Objetivo: Guiar al estudiante de Hotelería en conceptos avanzados de planeación y promoción de un producto. Enseñar los elementos que intervienen en el proceso de la venta, desde su preparación hasta el cierre de ésta. Aprender las etapas de la comercialización de un producto, estrategias de precios, medios publicitarios, presupuestación de gastos y estrategias de ventas tanto a grupos como personales, entre otros.

6.- Ética Profesional

Objetivo: Examinar los valores éticos y morales, incluyendo análisis de las teorías clásicas de ética, etapas de desarrollo moral y el proceso de socialización.

Nivel 300-1

1.- Teoría del Ama de Llaves

Objetivo: Enseñar a los estudiantes las funciones de un Ama de Llaves y su importancia. Estudiar los diferentes tipos de habitaciones, áreas públicas como el lobby y lavandería. El curso incluye tópicos como organización y control del flujo de trabajo, procedimientos modernos de trabajo, procesos de compras, almacenamiento, distribución y la realización de inventarios de

lencería, además de métodos para el ahorro de energía.

2.- Manejo del Departamento de Ama de Llaves

Objetivo: Aprender la planeación y manejo del Departamento de Ama de Llaves con todas sus áreas anexas (lavandería y lencería), en diferentes tipos de hoteles; su coordinación con los otros departamentos del hotel, especialmente la relación directa con la Recepción. Así mismo, con Banquetes, Mantenimiento, Cocina, Servicio, entre otros. Se impartirá conceptos básicos de decoración de habitaciones y áreas públicas, medidas de seguridad en caso de enfermedad o accidentes.

3.- Manejo de Facilidades de Habitaciones

Objetivo: Impartir a los alumnos las funciones de las áreas adscritas al Departamento de Ama de Llaves, éstas son: lavandería, ropería, guardería y servicio de objetos perdidos. Entre estas funciones están: aprender la coordinación de las actividades relacionadas a los servicios de ropería y lavandería, como el suministro de lencería en las habitaciones, recolección de los blancos sucios, control de fecha, tipo y cantidad de ropa y blancos recibidos y entregados; la devolución de artículos personales olvidados por los huéspedes en el hotel. Llevar el correcto registro y control de las actividades en

éstas áreas.

4.- Instalaciones y Mantenimiento Hotelero

Objetivo: Impartir a los estudiantes las nociones de las instalaciones de un hotel como zonas verdes (jardines), zonas de recreación (piscinas, canchas deportivas, juegos cubiertos, etc.), y de los equipos necesarios para su operación. Estudiar los elementos, funcionamiento, sistema de manejo y mantenimiento de la calefacción, aire acondicionado, comunicaciones, ascensores, plomería, calderas, entre otros.

5.- Finanzas Hoteleras

Objetivo: Equipar a los estudiantes con un conocimiento detallado de los aspectos financieros del hotel. Dar una visión global acerca de las tres decisiones fundamentales que la empresa debe tomar: Inversión, Financiamiento y Dividendos, cada una de ellas debe estar relacionada con los objetivos de la empresa, para considerar su efecto en conjunto en el precio de mercados de valores del negocio. Incluye fuentes de finanzas y las operaciones de la bolsa, costos y precios, contribuciones y evaluación de capital de inversión, manejo del rendimiento, entre otros.

6.- Control de Calidad de Servicios

Objetivo: Enfocar estrategias que permitan **al** profesional hotelero ofrecer un servicio de **alta calidad al** cliente, mediante la investigación de sus necesidades y la aplicación de herramientas para establecer soluciones, y lograr obtener la entera satisfacción del cliente. Fijar en los estudiantes la filosofía de que el cliente es lo más importante.

Nivel 300-2

1.- Manejo de División Cuartos

Objetivo: Examinar temas como el establecimiento y análisis de reportes generados en esta división. Aprender sobre la construcción del hotel y programas de reddecoración. Determinar presupuestos anuales, sus aplicaciones y proponer soluciones cuando la situación lo amerite. El propósito primordial es lograr que el departamento opere con el menor número de recursos.

2.- Organización de Congresos y Convenciones

Objetivo: Orientar al estudiante en la preparación de reuniones nacionales e internacionales desarrollando un esquema introductorio y organizativo con la finalidad de establecer los conocimientos para Turismo de Congresos y Convenciones. Conocer la conceptualización y tipología usadas en congresos

y convenciones, y **su** importancia en el mercado turístico. Coordinar en forma general la operatividad de los congresos y convenciones en una empresa.

3.- Planeación y Diseño de Hoteles

Objetivo: Considerar el análisis, evaluación y programación de los factores económicos, técnicos, estéticos y de mercadeo envueltos en la planeación, y diseño de hoteles.

4.- Auditoría Hotelera

Objetivo: Enseñar al estudiante el control interno de la empresa a través de métodos de evaluación, auditoría interna y externa, revisión fiscal, auditoría nocturna, registros de movimientos, auditoría de ingresos, verificación de estadísticas de habitaciones, de bebidas y de alimentos.

5.- Evaluación de Inversiones Hoteleras

Objetivo: Introducir a los estudiantes en los conceptos básicos de proyectos de inversión, **su** evaluación y características. Definir los estudios de mercado y los de **tamaño**, localización e ingeniería de proyecto; realización de estudios de impacto ambiental y conocer los requerimientos legales para la implementación de proyectos.

6.- Administración del Recurso Humano

Objetivo: Explorar la administración contemporáneo del Recurso Humano para la Hotelería haciendo énfasis en la planeación, análisis del trabajo, reclutamiento, selección, contratación, ubicación y cultura organizacional en el lugar del trabajo. Este curso permitirá a los alumnos revisar tópicos como motivación laboral, liderazgos, entrenamiento, trabajo en **equipo** y capacidad de desenvolvimiento.

OBJETIVO DE PRÁCTICAS

Siguiendo el lema de *“Aprender-Haciendo”*, las prácticas para este sistema de estudios se han establecido de la siguiente manera:

Durante los dos primeros niveles serían prácticas en áreas generales del hotel y en ~~cargos~~ cargos elementales operativos como por ejemplo archivadores, posilleros, cajeros, valets, botones, y ayudantes en general de las diferentes áreas del hotel. En los ~~cuatro~~ cuatro últimos niveles serían prácticas específicas según el área de especialidad, es decir, prácticas en Cocina, Restaurantes y División Cuartos; en cuanto a ésta última, ya que comprende las áreas de Recepción y Ama de Llaves, las prácticas *se* segmentarían en dos partes: las dos primeras (prácticas 3 y 4), serían referentes al área de Recepción y sus subáreas, y las dos últimas (prácticas 5 y 6), abarcarían el Departamento de Ama de Llaves y sus áreas anexas.

está legalmente registrado si y solamente si su rendimiento académico ha sido calificado con una nota promedio no menor al 60%.”¹⁰

EVALUACIÓN DE HORAS PRÁCTICAS

Las horas prácticas podrían ser evaluadas en base a tres parámetros: *asistencia*, *comportamiento y rendimiento* de cada uno de los estudiantes. Éstos serían controlados por los jefes de cada área donde los alumnos *se* encuentren realizando sus prácticas. El método de evaluación más idóneo que consideramos para dicho control podría llevarse a *cabo* a través de una hoja de registro mensual (ver anexo C), en la que se especifique el desempeño, por semana, de los estudiantes.

La aprobación del parámetro “*asistencia*” se basaría en la contabilización de las horas en *que* el estudiante concurra a la sección de prácticas designadas. Éste representaría *20 Puntos* de la nota total establecida en un puntaje sobre 100. El cumplimiento del parámetro “*comportamiento*” estaría dado por el informe que el jefe de cada área realice sobre la conducta y trato personal que los

¹⁰ Fuente: Tomado del Reglamento Académico del Programa de Licenciatura en Turismo.

EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIANTES DEL HOTEL-ESCUELA

EVALUACIÓN DE HORAS TEÓRICAS

La evaluación teórica de los estudiantes se regirá a los artículos 11 y 12 del reglamento de la Escuela Superior Politécnica del Litoral:

“Art. 11.- El rendimiento académico de los estudiantes será evaluado a través de exámenes en clases, tareas y reportes escritos y orales que producirán dos notas: una parcial y otra final, las que deberán promediarse con igual ponderación y de allí obtener la nota de promedio o reprobación; sin embargo, el estudiante tendrá opción a una tercera nota sustitutiva de la menor de las dos anteriores para lo cual deberá tomar un examen exhaustivo, denominado de MEJORAMIENTO. La nota “PARCIAL” será contabilizada y reportada a mediados del curso. El examen final será exhaustivo. Los reportes de calificaciones serán hechos en forinatos preparados para tal fin, debiéndose efectuar tales reportes en números enteros de 0 a 100. Al inicio del curso el profesor indicará la forma en que va a realizarse la evaluación del rendimiento académico; de existir más de un profesor para una misma materia en distintos paralelos, la evaluación se efectuará de forma idéntica, y los exámenes clase serán rendidos al mismo tiempo y con el mismo texto.”

“Art. 12.- Se considera que un estudiante ha aprobado un curso en el que

está legalmente registrado si y solamente si **su** rendimiento académico ha sido calificado con una nota promedio no menor al 60%.”¹⁰

EVALUACION DE HORAS PRÁCTICAS

Las horas prácticas podrían ser evaluadas en base a tres parámetros: *asistencia, comportamiento y rendimiento* de cada uno de los estudiantes. Éstos serían controlados por los jefes de cada área donde los alumnos *se* encuentren realizando sus prácticas. El método de evaluación más idóneo que consideramos para dicho control podría llevarse a cabo a través de una hoja de registro mensual (ver anexo C), en la que *se* especifique el desempeño, por semana, de los estudiantes.

La aprobación del parámetro “*asistencia*” se basaría en la contabilización de las horas en que el estudiante concurra a la sección de prácticas designadas. Éste representaría *20 Puntos* de la nota total establecida en un puntaje sobre 100. El cumplimiento del parámetro “*comportamiento*” estaría dado por el informe que el jefe de cada área realice sobre la conducta y trato personal que los

¹⁰ Fuente: Tomado del Reglamento Académico del Programa de Licenciatura en Turismo.

alumnos demuestren hacia los clientes, profesores y compañeros; tendría una evaluación de **20 Puntos** de la nota total. El parámetro "*rendimiento*" se evaluaría en cuanto **al** nivel de desempeño de destrezas y aptitudes que demuestre el estudiante en el trabajo **que** le ~~sea~~ asignado. Al igual que en los otros parámetros este sería calificado por un superior responsable del área (o en algunos casos el profesor de la materia), en la que los alumnos se encuentren realizando **sus** prácticas. Los reportes de cada jefe de área serían entregados a los respectivos profesores de las materias, para que éstos efectúen los promedios finales. Hemos considerado que este punto es el más importante debido a que es en el que los estudiantes demostrarían lo aprendido en las aulas, por lo que se le asignaría un mayor puntaje dentro de la nota total, **60 Puntos**.

CAPÍTULO 5

5.- DETERMINACIÓN DE COSTOS

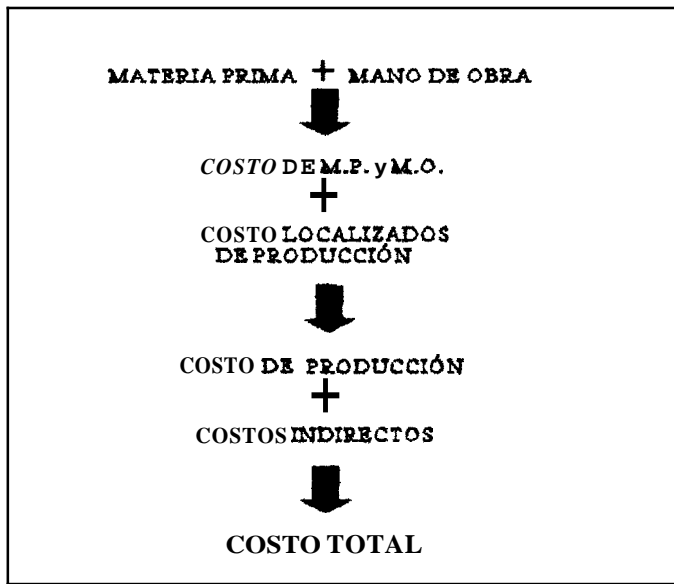
FIJOS Y VARIABLES

En la terminología común con frecuencia existe la confusión de los conceptos de costo y gasto. En la teoría del costo se identifican claramente estos dos rubros. En las empresas es importante determinar tres funciones básicas: producción, ventas y administración, considerando la necesidad de acumular por separado los egresos que realice cada función por concepto de pagos al personal, servicios públicos, materiales, arrendamientos y otros. Se identifican por separado los desembolsos de la producción de aquellos que se realizan en las das funciones, por lo tanto se definirá como COSTO al conjunto de valores que se aplican directamente en la elaboración de un producto; y GASTO a los valores que se aplican en ventas y administración.

Los elementos del *costo* son:

TABLA No. 2 1

ELEMENTOS DEL COSTO



Fuente: Tomado de Scheel Mayenberger, Adolfo, Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5. Organización y Gestión Contable II.

Para determinar de una forma adecuada los costos en que incurren las diferentes empresas, la teoría de costos ha clasificado a éstos en fijos y variables. Los *costos fijos* son aquellos que se mantienen constantes en un periodo, sin depender del volumen de producción y se deben asumir aún si la producción es igual a cero, como por ejemplo depreciación y arrendamiento. Los *costos variables* son aquellos que cambian de acuerdo al nivel de producción de la empresa, entre éstos están mano de obra y materia prima.

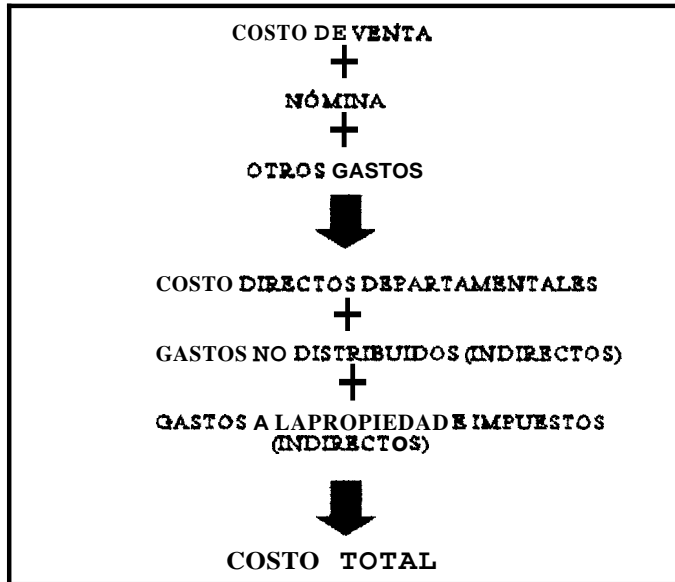
5.1. COSTOS FIJOS Y VARIABLES DEL HOTEL

Para conocer los criterios que justifican la forma de cómo se estructura un Estado de Resultados en el negocio hotelero, debemos remitirnos a los parámetros tradicionales de la teoría del costo utilizados en las industrias manufactureras y las empresas comerciales.

Para la industria manufacturera los Estados de Resultados se basan en el criterio de medir la relación directa e indirecta de los costos respecto al proceso de producción. En la Hotelería se presenta un caso particular en los procesos de producción, ya que éstos se identifican en la actividad departamental, lo que significa que cada departamento operado determina un proceso respecto a una unidad de producción, a excepción del Departamento de Alimentos y Bebidas, el cual tiene características propias de procesos de producción como se presentan en la industria manufacturera, mientras que los otros departamentos tienen características de empresas de servicio o comercial. Por tanto, existen costos que se consideran directos y que se asignan a cada departamento ya que se aplican en el tratamiento manufacturero; y existen otros costos indirectos que intervienen en el funcionamiento de todos los departamentos operados. Los elementos del costo en los departamentos operados son:

TABLA No. 22

ELEMENTOS DEL COSTO- DEPARTAMENTOS OPERADOS



Fuente: Tomado de Scheel Mayenberger, Adolfo, Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5. Organización y Gestión Contable II.

Para las empresas comerciales se utiliza el criterio del comportamiento de costos respecto a la venta, que es el que define el grado de asociación en la generación de costos con relación a la venta determinando los lineamientos para establecer cómo la venta condiciona la misma generación de costos y gastos. Considerándose en este criterio como costo, el intercambio de recursos a través de movimiento de rotación de inventario al efectuar la venta, es decir, si no se efectúa la venta no se incurre en éstos; y gasto en el intercambio de recursos a través de movimiento de fuga condicionado (cubrimiento) a la venta

de un número definido de productos.

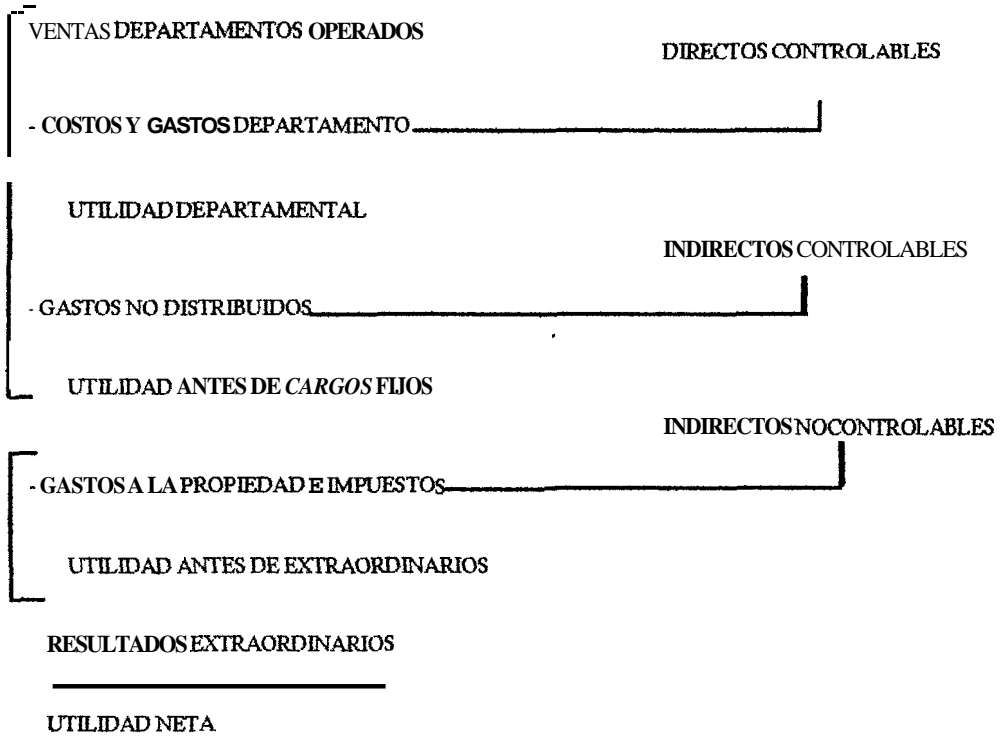
En la Hotelería, los departamentos operados inciden en costos y gastos siguiendo el concepto anterior, arrojando un **márgen** de contribución denominado *utilidad departamental*, que es el que permite el cubrimiento de los gastos no distribuidos y asignados a la propiedad que competen a toda la operación.

Para la estructuración de los Estados de Resultados hoteleros se utiliza el criterio de relación de responsabilidad, control y localización. Este criterio fusiona a los dos anteriores y resulta **al** definir la localización de costos en función de niveles de responsabilidad para el control de la operación; es decir que determina sobre qué niveles de responsabilidad dentro de la organización recae el control de costos y gastos. Aquí se determinan tres niveles de responsabilidad donde se localizan costos y gastos de acuerdo al siguiente comportamiento:

- *Directos controlables*
- *Indirectos controlables*
- *Indirectos no controlables*

TABLA No. 23

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

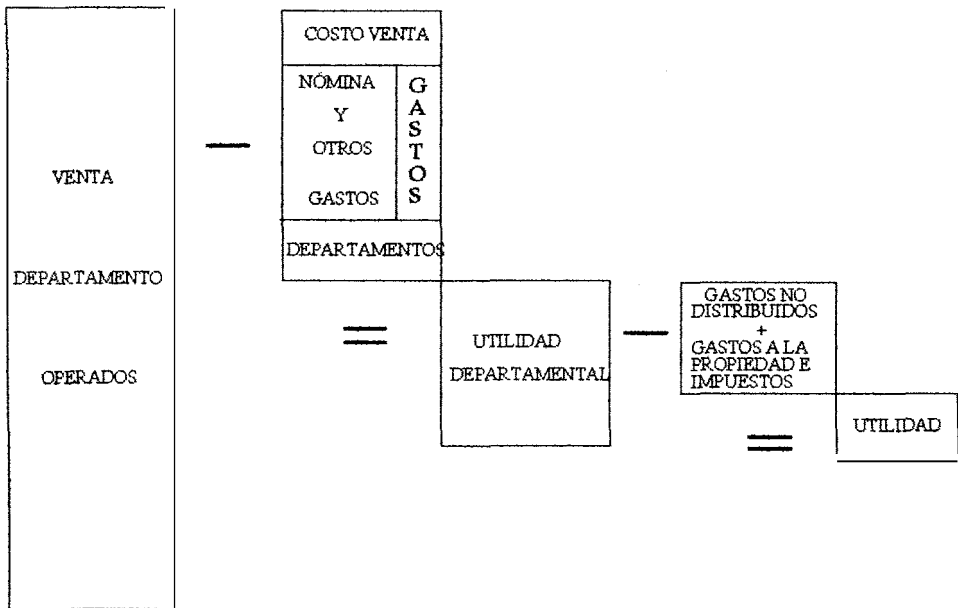


Fuente: Tomado de Scheel Mayenberger, Adolfo, Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5. Organización y Gestión Contable II.

Directos e indirectos se refiere al primer criterio anteriormente explicado y controlables y no controlables se basa en la localización de costos y gastos para determinar responsabilidades para el control de los resultados, generando la siguiente estructura:

TABLA No. 24

**COMPORTAMIENTO DE LOS COSTOS Y GASTOS-
DEPARTAMENTOS OPERADOS**



Fuente: Tomado de Schaal Mayenberger, Adolfo, Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5. Organización y Gestión Contable II.

De acuerdo a los criterios expuestos, los hoteles utilizan un Estado de Resultados aplicados por aquellos establecimientos que operan a través de

departamentos productivos y de servicios y mantienen tres niveles de responsabilidad para el control de la operación, ésto se puede observar en el siguiente cuadro.

TABLA No. 25

ESTRUCTURA ESTADO DE RESULTADOS

<u>RESPONSABLE</u>	<u>RESULTADOS</u>	<u>COMPORTAMIENTO</u>
NIVEL 1 Gerente Operaciones Gerente Alimentos- Bebidas Gerente Alojamiento	Utilidad Departamental	<u>Venta Departamentos Operados</u> costo venta + nómina + otros gastos costos/gastos Deptos Operados DIRECTOS CONTROLABLES
NIVEL 2 Gerente General Jefe Personal -Jefe Mantenimiento -Jefe Contabilidad -Jefe Ventas	Utilidad antes de cargos fijos	<u>Utilidad Departamental</u> Admon + Mto + Pb/Pr Gastos no distribuidos INDIRECTOS CONTROLABLES
NIVEL 3 Propietarios	Utilidad Neta	<u>Utilidad antes de cargos fijos</u> Seguros / Arriendos / Inteseses / Depreciación / Impuestos Gastos a la Propiedad e impuestos INDIRECTOS NO CONTROLABLES

Fuente: Tomado de Scheel Mayenberger, Adolfo, Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5. Organización y Gestión Contable II.

A continuación se presentará el comportamiento de cada departamento operado.

DEPARTAMENTOS OPERADOS

1.- Departamento de Habitaciones

Costos Fijos

Castos Departamentales

- Salarios: sueldos, horas extras, dominicales, subsidios de transporte y recargo nocturno
- Aportes patronales: IESS, IECE, y SECAP
- Prestaciones: cesantías, primas, vacaciones e intereses de cesantías
- Beneficios: servicio médico, seguro colectivo, comida empleados, comida funcionarios.

Uniformes

- delantales, blusas, abrigos, guantes, corbatas, cuellos, botas y zapatos, etc.

Limpieza

- contrato de limpieza de ventanas

Otros Pastos de operación

- hielo

- agua embotellada
- decoración: directorios, gastos cocineta, correo del huésped, revistas en las habitaciones, dulces, etc.
- misceláneas
- mobiliario: camas, lámparas, escritorios, sillas, butacas, etc.

Costos Variables

Suministros de Operación

- huéspedes: cepillos, botones, toallas faaaales, flores, jabones, ganchos de ropa, fósforos, papel higiénico, papelería de huésped, periódico, etc.
- aseo: ácidos, alcohol, amoníaco, escobas, aerosol ambiental, ceras, insecticidas, baldes, desinfectantes, cepillos, esponjillas, detergentes, etc.
- papelería: útiles de escritorio asignados al departamento de habitaciones
- impresos: son las formas pre-impresas específicas para la operación de éste departamento, tales como: reporte de entrada y salida, informe de Ama de Llaves, tarjetas de reserva, comprobante de depósito, informe de habitaciones, factura del huésped, informe de recepcionista nocturno, planilla de ingresos.

Lavandería

- lavado de lencería, tapetes, cortinas, uniformes, y ropa de huéspedes.

Lencería

Comisión agencia de viajes

- **pagos** autorizados por concepto de comisión a agentes de viajes por venta de habitaciones generada por la efectivizaaón de las reservaciones.

Gastos de reservación

- por cancelaciones a sistemas centralizados de reserva de habitaciones y lo asignado a teléfono larga distancia y fax utilizados para la realización de las reservas.

- comisión cadenas hoteleras

- comisiones sistemas reservaciones de aereolíneas

2.- Departamento de Alimentos y Bebidas

Costos Fijos

Gastos Departamentales

- Salarios

- Aportes patronlaes

- Prestaciones

- Beneficios

Otros gastos de operación

- hielo

- decoración

- agua embotellada
- misceláneos
- licencias: licencias de funcionamiento

Limpieza

- contratos específicos de limpieza

Música y entretenimiento

- contrato de espectáculos artísticos, alquiler de equipos de sonido y orquestación.

Uniformes

Otros Gastos Departamentales

- Loza
- Cristalería
- Cubiertería
- Utensilios
- Mantelería

Costos Variables

Suministros de operación

- huéspedes: palillos, servilletas, fósforos, removedores, dulces
- aseo: escobas, detergentes, cepillos, desinfectantes, insecticidas, etc.

- papelería: útiles de escritorio asignados a este departamento
- imprenta: formas pre-impresas para la operación de alimentos y bebidas, tales como: lista de mercado, comprobante de compra, reportes diarios de recibo de alimentos, requisiciones, reportes diarios del almacén de alimentos, comandas, memos de transferencias, receta estándar, inventarios, etc.

Lavandería

- manteles, uniformes, tapetes, cortinas de este departamento

Costo de venta,

- es la valorización de salidas del almacén de alimentos y de bebidas más los denominados directos; ésto constituye el costo bruto. De éste se asigna qué corresponde a costo de ventas y gasto de alimentos y bebidas (comida y bebida de empleados y funcionarios).

Combustible de Cocina

- costos por combustibles utilizados en equipos de cocina y gas.

3.- Departamento de Lavandería

Costos Fijos

Costos Departamentales

- Salarios
- Aportes patronales

- Prestaciones

- Beneficios

Uniformes

Costos Variables

Suministros de operación

- aseo (lavandería)

- huésped

- papelería

- impresos

4.- Departamento de Telefonos

Costos Fijos

Gastos Departamentales

- Salarios

- Aportes patronales

- Prestaciones

- Beneficios

Uniformes

Costos Variables

Costo de Llamadas

- locales
- larga distancia
- fax e internet

Suministros de operación

- papelería
- imprenta: formas pre-impresas específicas para la operación de teléfonos, tales como relación diaria de llamadas de larga distancia, comprobante de llamadas de larga distancia, solicitud de llamadas de larga distancia.

DEPARTAMENTOS NO OPERADOS

5.- Administración

Costos Fijos

Nómina

- Salarios
- Aportes patronales
- Prestaciones
- Beneficios

Uniformes

Gastos de cobranza

- cargos por manejo de cartera y su respectiva recolección

Otros Gastos

- seguridad: contrato de servicios de **guardianía**
- seguros: valor de pólizas que cubre riesgos específicos de robos, fraude, y pólizas de manejo y cumplimiento; seguros de vida particulares. No se consideran seguros colectivos del personal ni seguros de incendio edificio.
- licencias: ~~se~~ cargan en administración aquellas que no pueden asignarse a los departamentos operados.

Costos Variables

Otros Pastos

(sobrantes)-faltantes caja

- **comisión tarjetas**: comisión asignada por las compañías de tarjetas de crédito para la utilización de las mismas.
- **servicio de computador**: contrato de servicios de sistemas específicos para aplicaciones contables y de operación.
- **honorarios profesionales**: contratos específicos para la asesoría en diversos campos (auditoría, mercadeo, etc.)
- **cuentas incobrables**: cargo por el tratamiento de cuentas por cobrar

definiendo, en dicho activo, su respectiva provisión.

- papelería
- impresos
- misceláneos: donaciones, comisiones bancarias, y telegramas, etc.
- suscripciones: derechos en asociaciones y suscripción a revistas

Suministros de operación

- papelería
- imprenta

Gastos de representación

- viáticos, obsequios de la administración a clientes especiales.

6.- Ventas (Publicidad y Promoción)

Costos Fijos

Nómina

- Salarios
- Aportes patronales
- Prestaciones
- Beneficios

Otros Gastos

- anuncios de periódicos y revistas

- radio y televisión
- agencia de publicidad

costas *Variables*

Otros gastos

- atenciones en eventos de promoción
- afiches
- folletos
- estudios de mercado: honorarios especiales para la elaboración de dichos estudios, lo mismo que para la elaboración de encuestas y utilización de procesadores de información.
- papelería
- impresos
- misceláneos: telegramas, arriendos de locales para ferias de turismo, regalos de promoción.

Gastos de representación

- viáticos y otros gastos de viajes promocionales

7.- Mantenimiento e Ingeniería

Costos Fijos

Nómina

- **Salarios**

- Aportes patronales

- Prestaciones

- Beneficios

Otros Gastos

- contrato de mantenimiento: edificios, equipos, y jardines.

- uniformes

- electricidad y agua

costos Variables

Otros gastos

- suministros de operación

- papelería

- impresos

- accesorios y repuestos

- pintura y decoración

- lubricantes

- combustible: diversos tipos de combustible **para** la generación de energía.

5.2. COSTOS FIJOS Y VARIABLES DE LA ESCUELA

Ya que la Escuela de Hotelería de la ESPOL sería un centro de servicios, la determinación de costos y gastos se remite a los parámetros tradicionales de la teoría del costo utilizado en las empresas comerciales. La venta del servicio de educación generaría un costo y un gasto que debería ser cubierto por los registros y pensiones de los alumnos y las donaciones que otras empresas o el gobierno realicen.

A continuación determinaremos los costos fijos y variables de la Escuela.

TABLA No. 26

COSTOS FIJOS Y VARIABLES DE LA ESCUELA

<u>COSTOS FIJOS</u>	<u>COSTOS VARIABLES</u>
Sueldos Personal Docente	Suministros de Oficina
Sueldo Personal Administrativo y Operativo	Movilización
Uniformes	Insumos (A y B)
Vigilancia	Combustible de Cocina
Seguros	Lubricantes
	Capacitación del Personal
Mantenimiento del edificio	
Contrato de limpieza	Material de limpieza
Mobiliario	Material de biblioteca
Depreciación	Decoración <i>sigue...</i>

5.3. CRITERIO PARA DETERMINAR LOS COSTOS EN RELACIÓN A LOS INGRESOS

Una vez clasificados los costos en fijos y variables, directos e indirectos, se necesita determinar en qué medida éstos influyen en el precio de venta final. Realizar esto es una tarea complicada debido a que, en primer lugar, no contamos con un presupuesto de inversión inicial, y en segundo lugar, no se cuenta con un presupuesto de operación que indique hasta qué punto cada costo está representado en el precio de venta.

Sin embargo, podemos establecer un criterio que permita sentar bases para la posterior definición de los costos en los precios. Es así, que para el hotel tendríamos lo siguiente:

TABLA No. 27

FÓRMULA DE COSTOS EN RELACIÓN A LOS INGRESOS-HOTEL

$$\begin{array}{l} Q_h \times Q_d = R_1 \\ R_1 \times X\% = R_2 \\ R_2 \times P_v = U_b \\ CT \times X\% = R_3 \\ U_b - R_3 = P_E \end{array}$$

Donde: Q_h = Cantidad de habitaciones del hotel

Q_d = Cantidad de días del año

$R_1 =$ Resultado de días ocupación del hotel anual

$X\% =$ Porcentaje estándar de ocupación del hotel

$R_2 =$ Resultado real de ocupación del hotel

$P_v =$ Precio de venta de habitaaones

$U_b =$ Utilidad bruta

$CT =$ Costo Total

$R_3 =$ Costos en relación al porcentaje real de ocupación

$P_E =$ Punto de Equilibrio

Conociendo los ingresos anuales y costos anuales, se podría establecer un valor mínimo de operación en el que el hotel gane lo suficiente para cubrir sus costos y gastos, es decir, alcance un punto de equilibrio (P_E).

En lo que se refiere a la Escuela, el criterio para establecer los costos en los registros y pensiones debería partir de lo siguiente:

TABLA No. 28

**FÓRMULA DE COSTOS EN RELACIÓN
A LOS INGRESOS-ESCUELA**

$$\begin{array}{l} Q_e \times Q_d = R_1 \\ R_1 \times X\% = R_2 \\ R_2 \times C_v = U_b \\ CT \times X\% = R_3 \\ U_b - R_3 = P_E \end{array}$$

- Donde:
- Q_e = Cantidad de estudiantes del hotel-escuela
 - Q_d = Cantidad de días del semestre
 - R_1 = Resultado de estudiantes registrados en el semestre
 - $X\%$ = Porcentaje mínimo de alumnos registrados
 - R_2 = Resultado real de estudiantes registrados
 - C_v = Costo del semestre
 - U_b = Utilidad bruta
 - CT = Costo Total
 - R_3 = Costos en relación al porcentaje mínimo de estudiantes
 - P_E = Punto de Equilibrio

Teniendo establecido tanto los ingresos como los costos totales (CT) de la operación de la escuela, ~~se~~ podría determinar el valor mínimo de operación en el que la escuela cubra sus costos **con sus** ingresos (P_E).

ONCI DI

1.- Los Hoteles-Escuelas son de mucha importancia puesto que brindan la oportunidad de aprender y adquirir experiencia mediante la práctica acerca de los conocimientos impartidos en la teoría.

2.- La creación de un Hotel-Escuela en nuestro país sería un paso gigantesco hacia la verdadera profesionalización en la actividad hotelera y turística, que en los actuales momentos sufre por la falta de personal capacitado y entrenado.

3.- En el caso de que la ESPOL quiera involucrarse en esta magnífica oportunidad de sentar bases **para** las nuevas formas del manejo de la actividad hotelera del próximo siglo, requeriría establecer convenios con entidades sólidamente formadas, ya sean éstas nacionales o extranjeras, para conseguir el financiamiento que afronte los costos de inversión inicial y de operación de un proyecto de este alcance.

4.- La ESPOL, al dar paso a este proyecto, contribuiría al desarrollo y

restablecimiento progresivo de la actividad turística en la ciudad de Guayaquil, ya que en primer lugar crearía nuevas fuentes de trabajo y plazas de alojamiento, y en segundo lugar capacitaría a un personal de calidad que haga sentir a los turistas como en su casa, lo que causaría que éstos con el tiempo ~~se~~ se conviertan en promotores internacionales de las riquezas que posee nuestro país.

5.- La Hotelería por ser un gran componente del Turismo, merece ser estudiada de forma particular y específica dentro de este contexto, debido a **que** es una **actividad** que **abarca** muchas áreas que requieren de especialización para un manejo y funcionamiento eficaz y eficiente. Entre sus componentes principales encontramos la Recepción que es el punto de conexión entre el hotel y el huésped; las habitaciones, elemento primordial y la razón de ser de **los** hoteles; los servicios complementarios como piscina, gimnasio, discoteca, agencia de viajes, centro ejecutivo, casino, por mencionar algunos, que proporcionan comodidad, facilidad y entretenimiento al huésped durante su estadía en el hotel; y el Departamento de Alimentos **y** Bebidas, que **al** cubrir **los** requerimientos alimenticios de los huéspedes, pasa a ser un elemento **esencial** del servicio hotelero.

6.- El desarrollo de este trabajo ha significado para nosotros un desafío, ya

que los conocimientos sobre Hotelería que poseemos son básicos y la información disponible sobre el tema en nuestro país es escasa; sin embargo, ha sido una experiencia enriquecedora que nos ha permitido tener una visión más amplia de la Hotelería dentro del mundo turístico, lo que nos facultará para desempeñarnos de una mejor manera en nuestra carrera profesional, y al mismo tiempo permite ampliar nuestros horizontes h a a la investigacin de nuevos temas relacionados con el complejo mundo del Turismo y la Hoteleria.

REC **IDA** **I** **NES**

1.- La ESPOL debería crear un Programa de Hotelería aparte del Programa de Licenciatura en Turismo que ofrece actualmente para la gente que desee obtener una especialización en esta rama, ya que la misma es muy amplia y requiere de profesores especializados en Hotelería y de espaaos físicos necesarios para un mejor aprendizaje teórico-práctico.

2.- Considerando que la creación de un Hotel-Escuela implica un gran desembolso económico, creemos que es conveniente, dada la actual situación financiera mundial, que se empiece el establecimiento de un proyecto de ésta naturaleza con lo más elemental y necesario que requiere el mercado laboral ecuatoriano, es decir, la parte académica, para luego avanzar de manera progresiva hacia el desarrollo total del servicio de un Hotel-Escuela. Esto se puede lograr firmando convenios con hoteles establecidos en el país que **permitan** la realización de prácticas en los mismos, por parte de los estudiantes de Hotelería, mientras la ESPOL desarrolle **la** estructura física

necesaria para brindar el servicio de alojamiento del Hotel-Escuela.

3.- Al crear el Hotel-Escuela, la ESPOL debería considerar la idea de adquirir el sello o nombre de una cadena hotelera de reconocimiento internacional, para que así cuente con un aval que le permita alcanzar un status, que garantice la calidad en el servicio a ofrecerse.

4.- La ESPOL con su Programa de Licenciatura en Turismo debería continuar con la celebración de convenios con otras entidades educativas internacionales, para permitir el intercambio de estudiantes y de personal docente con miras a enriquecer e innovar el sistema académico vigente.

Nuestra universidad debería crear un programa de postgrados en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras para así otorgar una formación completa a los futuros profesionales de estas áreas.

5.- Debido a que la Hotelería y el Turismo requieren profesionales que dominen otros idiomas, el Centro de Estudios de Lenguas Extranjeras (CELEX), encargado de la enseñanza idiomática extranjera en la ESPOL, debería crear un programa de estudios de Inglés específico para éstas ramas, puesto que **cada** una de ellas tiene expresiones técnicas o *especializadas*, que son necesarias para un mejor desempeño de los profesionales de estas áreas.

6.- En entrevistas realizadas a directivos de la ESPOL y a personas vinculadas en la actividad hotelera, surgió la idea de crear un Centro de Tecnologías Hoteleras que se encargue de la formación y profesionalización de bachilleres en mandos medios a nivel técnico tales como: *servicio de mesa y bar, servicio de habitaciones, ayudantes de cocina y servicio de personal uniformado.*

Con esto la ESPOL marcaría un paso importante dentro del desarrollo de la actividad hotelera y se convertiría en el primer centro de estudios formal en este ámbito, haciendo diferencia en la oferta educativa, al ofrecer una formación integral, como es característico de la ESPOL.

7.- El actual Programa de Licenciatura en Turismo debería convertirse en **un** centro de investigación turística que realice periódicamente encuestas, análisis y proyecciones sobre la actividad turística en nuestro país, con el objetivo de descubrir las fallas de ésta y mejorarlas.

8.- Consideramos que en ésta carrera al igual que en la de Turismo, es fundamental el estudio de las matemáticas y estadísticas ya que éstas le permiten al profesional hotelero y de turismo alcanzar una formación completa, por lo que se sugiere que se incluyan en el Pensum de Estudios.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA DEMANDA EN EL MERCADO PARA EL HOTEL-ESCUELA

1.- ¿Te gustaría estudiar Hotelerfa?

SI

NO

2.- ¿Por qué?

- SI Rentable Trato con diferentes personas y culturas Diversidad en áreas de trabajo
- NO Muy Costoso Faltan plazas de trabajo

3.- ¿Considera Ud. necesario que un centro educativo de Hotelerfa cuente con instalaciones propias donde se realicen prácticas de lo aprendido en las aulas?

SI

NO

4.- ¿Por qué?

5.- ¿Estudiaría en un Hotel-Escuela consciente de que los costos son un poco **más** elevados que en una escuela de hotelería?

SI

NO

ANEXO B

ENCUESTA PARA JUSTIFICAR LOS PROGRAMAS DE ESTUDIOS PARA EL HOTEL-ESCUELA

1.- ¿Considera Usted, que el Turismo y la Hotelería deben ser una sola carrera a estudiar en una universidad?

SI

NO

2.- ¿Cree Usted, que siendo una sola carrera se abarca todo lo necesario a conocer, para laborar en las áreas hotelera y turística?

SI

NO

3.- ¿Considera Usted necesaria la creación de escuelas de hotelería en la ciudad?

SI

NO

4.- ¿Qué tipo de especialistas en hotelería requiere el mercado laboral en estos momentos?

cargos Gerenciales
administradores
subgerentes
asistente de gerencia
Etc.

cargos Operativos
cocineros
chef
meseros
camareras
repcionistas
Etc.

5.- ¿El Hotel-Escuela debería ofrecer un título final de Licenciado en Hotelería con certificados intermedios en diferentes áreas como AyB, Recepción y División Cuartos, o un título final de especialidad ya sea en Administración de Restaurantes, Administración en División Cuartos o Especialista en Cocina?

Título Licenciado Hotelería

Título por Especialidades

ANEXO C

HOJADE EVALUACIÓN DE HORAS PRÁCTICAS

ALUMNO: _____

PARALELO: _____

MES: _____

ÁREA: _____

TURNO: _____

SEMANA 1

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
ASISTENCIA							
COMPORTAMIENTO							
RENDIMIENTO							

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
ASISTENCIA							
COMPORTAMIENTO							
RENDIMIENTO							

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
ASISTENCIA							
COMPORTAMIENTO							
RENDIMIENTO							

	DOMINGO	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
ASISTENCIA							
COMPORTAMIENTO							
RENDIMIENTO							

OBSERVACIONES: _____

CALIFICADO POR: _____

BIBLIO

1. Bruzzelli, Geovanni E., *Manual de la Industria Hotelera, La Gestión del Hotel, Dirección y Gestión del Personal, Los Procesos Operativos*, Ediciones CEAC. 11 Parte, España, 1984, 235p.
2. De La Torre, Francisco, *Administración Hotelera, Primer Curso: División Cuartos*, Trillas/Serie Turismo, México, 1995, 168 p.
3. Foster, Dennis L., *Alimentos y Bebidas, Operaciones, Métodos y Control de Costos*, Serie de Turismo, McGraw Hill, México, 1995, 312 p.
4. Foster, Dennis L., *Recepción en Hotelería, Administración y Operación*, Serie de Turismo, McGraw Hill, México, 1994, 315 p.
5. Foster, Dennis L., *Ventas y Mercadotecnia para hoteles, moteles y resorts*, Serie de Turismo, McGraw Hill, México, 1995, 336 p.

6. Foster, Dennis L., *Introducción a la Industria de la Hospitalidad*, Serie de Turismo, McGraw Hill, México, 1994, 329 p.
7. Mendenhall, William, *Estadísticas para administradores*, Grupo Editorial Iberoamérica, México, 1990, 817 p.
8. Mills, Edwards D., *La Gestión del Proyecto en Arquitectura*, Editorial Gustavo Gili S.A., Barcelona, 1992.
9. Ramos, César y Padilla S., Francisco, *Diseño Curricular para la formación en Administración Hotelera*, SENA, Subdirección de Comercio, Servicios y Desarrollo, Centro Nacional de Hotelería y Turismo, Bogotá, 1995, 123 p.
10. Scheel Mayenberger, Adolfo, *Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes, Tomo No. 5, Organización y Gestión Contable II*, EDINTER, Ediciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia, Bogotá, 1990, 42.5 p.
11. Sleeper, Harold R., *Planeación de Edificios y Modelo de Diseño*, FAIA Editorial Hispano Americana, México, 1966.

FOLLETERÍA CONSULTADA

1. Universidad Internacional de Florida. School of Hospitality Management.
2. Instituto Internacional de Administracido Hotelera, Lucerne, Suiza
3. The Bue Trainers, Formación de Cocineros, Argentina
4. Universidad de Oriente, Nueva Esparta, Venezuela
5. IHTTI School of Hotel Management, Neuchatel, Suiza

VISITAS AL INTERNET

1. Cadena Hilton www.hiltori.com
2. Houston University www.hrm.uh.edu
3. Cornell University www.hotelschool.cornell.edu
4. Australian Hotel School www.hotelschool.cornell.aihs
5. Scottish Hotel School www.shs.edu
6. Hotel School The Hague www.hdh.nl
7. Hotel Escuela Nimajay www.guate.net/nimajay
8. Hospitality Index www.hospitalitynet.nl/index
9. Escuela San Telmo www.esh.com.ar
10. Universidad Bajío www.ubac.edu.mx
11. Mallorca-España www.uib.es/hotelería
12. Universidad de Columbia www.columbia.edu.py

13. Universidad Politécnica de Asunción www.una.py
14. Organización Mundial del Turismo www.org-turismo.com
15. Boston University web.bu.edu

ENTREVISTAS A.

1. Sr. Mauriao Caicedo, Gerente de Eventos Club Casa Blanca
2. Sr. José Miguel Uruñuela, Gerente de Ecoventura
3. Dr. Juan de Dios Morales
4. Sr. Alejandro Andrade, Chef Ejecutivo Club Casa Blanca
5. Ing. Raúl Coello, Coordinador de LICTUR
6. Ing. Jorge Faytong D., Subdecano de la Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar
7. Dr. Segundo Coello Cisneros