



T
658.15⁹
CAE

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR

**“CONVENIENCIA DE CREAR UN HOTEL ESCUELA O
UNA ESCUELA DE HOTELERÍA”**

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN TURISMO



Presentado por:

Karina Cáceres Fajardo

Erika Mite Zapata

Norma Peña Sánchez

Sonia Sánchez Espinoza

GUAYAQUIL - ECUADOR



D-19601

AGRADECIMIENTO

Sr. **JOSÉ MIGUEL URUÑUELA**, Director de Tesis, al Ing. **JOSE CHANG**, ex Coordinador de **LICTUR**, por su ayuda y colaboración para la realización del presente trabajo.

DEDICATORIA

A NUESTROS PADRES

A NUESTROS HERMANOS

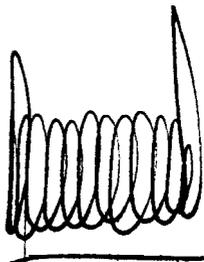
A NUESTROS ESPOSOS

A NUESTROS HIJOS

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Presidente Tribunal



DIRECTOR DE TESIS



Miembro Principal

Miembro Principal

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL”

Karina Cáceres Fajardo

Erika Mite Zapata

Norma Peña Sánchez

Sonia Sánchez Espinoza



RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo principal dar una respuesta acertada y adecuada a la Conveniencia de Crear un Hotel-Escuela o una escuela de Hotelería para la Escuela Superior Politécnica del Litoral ESPOL y que este proyecto cumpla con las expectativas que ya ha despertado en el medio y por supuesto que satisfaga las necesidades del sector turístico-hotelero al que va a servir.

Qué será más conveniente para la ESPOL Crear un Hotel-Escuela o una Escuela de Hotelería?; ambos establecimientos forman profesionales capaces de dirigir, administrar o desarrollar sus conocimientos en un área específica acorde a sus aptitudes ó en cualquier rama de la hotelería. Por ello a través de un estudio de mercado y mediante el análisis de los cinco capítulos, claros y concretos que contiene esta tesis, donde determinamos conceptos, diferencias, similitudes, ventajas y desventajas tanto del Hotel-Escuela como de la escuela de Hotelería, hemos podido establecer que la mejor opción es la creación de un Hotel-Escuela puesto que a la vez que la ESPOL tiene la opción de continuar liderando la formación de profesionales a nivel Superior, puede ser el primer centro de estudios en el país que cuente con un Hotel administrado por personal de la misma Institución, donde sus estudiantes

tendrían la oportunidad de poner en práctica sus conocimientos teóricos adquiridos en las aulas y a su vez prepararlos para enfrentarse a situaciones reales.

Vía INTERNET hemos obtenido información de los Hoteles-Escuelas y escuelas de Hotelería más conocidos y prestigiosos de América Latina y del resto del mundo, la misma que está presentada en el Capítulo II; mediante estos datos pudimos tener una idea más clara de la formación académica, métodos de enseñanza y pensum académico aplicado en estos centros de estudios.

En el Capítulo III constan los datos obtenidos en nuestro estudio de mercado, realizado a nivel nacional al sector hotelero, de restaurantes y centros superiores de formación de profesionales en turismo. Este estudio fue realizado mediante encuestas específicas para cada sector, a pesar que no ha existido la colaboración suficiente de los hoteles, no así de los restaurantes y Universidades o Institutos Superiores quienes nos brindaron todas las facilidades. Las encuestas nos han llevado a determinar la necesidad del sector hotelero en tener personal capacitado y con formación profesional turística-hotelera, estos datos están mostrados en tablas y gráficos estadísticos así como el respectivo **análisis FODA** del proyecto.

Basándonos en los resultados de las encuestas en el Capítulo IV determinamos que para la ESPOL lo más conveniente es la creación de un HOTEL- ESCUELA, en el cual los egresados y quienes se encuentran estudiando en el Programa de Licenciatura

en Turismo tengan la oportunidad de ejercer posiciones de mandos medios, puesto que los cargos Ejecutivos indudablemente deberán ser ocupados por profesionales docentes con mayor experiencia en esta área; así como también se ha efectuado una valoración minuciosa del capital humano con que cuenta actualmente el sector hotelero y se ha establecido las necesidades en cuanto a formación y capacitación técnico-profesional en esta área.

El desarrollo del Capítulo V se basa específicamente en la propuesta del Proyecto que contiene desde su ubicación, instalaciones más adecuadas, planes de estudios y programas que deben ser aplicados tanto en los cursos de capacitación de mandos operativos; así como en las tecnologías, carreras que las hemos concebido para personas que en un corto tiempo quieren tener opción de trabajar en este sector, las licenciaturas para quienes deseen una formación integral universitaria, con deseos de ocupar cargos de mandos medios y ejecutivos en empresas hoteleras; así como también cursos de actualización para quienes desean estar al día en el cambiante mundo del turismo, la hotelería y la restauración.

Este trabajo constituye un aporte al proyecto que a mediano plazo la ESPOL debe desarrollar, en vista de la necesidad que existe en el sector turístico-hotelero de contar con profesionales con una verdadera vocación y formación profesional, sin olvidar que el turismo se está convirtiendo en el lenguaje universal en los actuales momentos para el desarrollo de la economía de un país.

INDICE GENERAL

	Pag.
RESUMEN.....	vi
INDICE GENERAL.....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	xvi
INDICE DE TABLAS	xvii
INDICE DE GRÁFICOS.....	xix
INDICE DE ORGANIGRAMAS.....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	22
1 GENERALIDADES.....	26
1.1 Definición.....	26
1.1.1 Hotel - Escuela.....	26
1.1.2 Escuela de Hotelería.....	27
1.2 Características.....	27
1.2.1 Hotel - Escuela.....	27

1.2.2 Escuela de Hotelería	28
1.3 Similitudes entre un Hotel-Escuela y una Escuela de Hotelería	29
1.4 Diferencias entre un Hotel-Escuela y una Escuela de Hotelería..	30
H HOTELES-ESCUELAS Y ESCUELAS DE HOTELERÍA EXISTENTES...	32
2.1 En América Latina	32
2.1.1 Hoteles-Escuela	32
2.1.2 Escuelas de Hotelería	33
2.2 En el mundo	36
2.2.1 Hoteles-Escuelas	36
2.2.2 Escuelas de Hotelería	37
HI ESTUDIO DE MERCADO Y DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DEL SECTOR.....	39
3.1 Importancia de realizar un estudio de mercado antes de crearlo.	39
3.1.1 Estrategia	40
3.1.2 Objetividad	40
3.1.3 Flexibilidad.....	40...
3.1.4 Facilidad y ejecución del control..	40
3.2 ¿Cómo realizar un estudio de mercado antes de crearlo?	42
3.2.1 Las etapas de la investigación	42

3.2.2 La observación	43
3.2.3 Correspondencia y cuestionarios	44
3.2.4 Entrevistas por teléfono	45
3.2.5 Entrevistas personales	46
3.3 Análisis Foda	73
3.3.1 Fortalezas	73
3.3.2 Oportunidades	73
3.3.3 Debilidades	74
3.3.4 Amenazas	75
3.4 Definición de puestos, características y perfil profesional de cargos	75
3.4.1 Departamento de Recepción	75
3.4.1.1 Jefe de Recepción	76
3.4.1.2 Recepcionistas	77
3.4.1.3 Funciones del recepcionista nocturno	80
3.4.1.4 Recepcionista de información (conserjería).	81
3.4.2 El Conmutador.	81
3.4.2.1 Telefonistas	82
3.4.2.2 Operador Adicional.	83
3.4.2.3 Reservasiones	83

- 3.4.3 Capitán de Botones 84
 - 3.4.3.1 Botones85
- 3.4.4 Departamento Ama de Llaves.. 85
 - 3.4.4.1 Inspectoras86
 - 3.4.4.2 Lavandería y Limpieza en Seco,..... 86
 - 3.4.4.3 Programa de trabajo de **lavandería**..... 87
- 3.4.5 Departamento de Mantenimiento ,..... 87
- 3.4.6 Departamento de Ventas 88
 - 3.4.6.1 Actividades de carácter administrativo 88
 - 3.4.6.2 Gerente de Ventas..... 89
 - 3.4.6.3 Gerente de Comercialización y Ventas 90
- 3.4.7 Departamento de Alimentos y Bebidas..... 91
 - 3.4.7.1 Instalaciones a Cargo del Departamento.....91
 - 3.4.7.1.1 Cocina 92
 - 3.4.7.1.2 Restaurante 92
 - 3.4.7.1.3 Room-Service 92
 - 3.4.7.1.4 Bar 93
 - 3.4.7.1.5 Snack Bar93
 - 3.4.7.1.6 Servi-Bar 93

3.4.8 Departamento de Compras	93
3.4.8.1 Jefe de Compras.,	93
3.4.8.2 Jefe de Almacén.....	94
3.4.8.3 Distribución	95
3.4.9 Departamento de Contabilidad.....	95
3.4.9.1 Auditor General	95
3.4.9.2 Auditoria Operativa	97
3.4.9.3 Auditor de Ingresos	97
3.4.9.4 Auditor de Inventarios	98
3.4.9.4.1 Almacén Bodega	98
3.4.9.5 Contador General.....	99
3.4.9.6 Jefe de Créditos y Cobranza.....	100
3.4.9.7 Cajero General	100
3.4.10 Departamento de Personal	101
3.4.10.1 Jefe de Personal	101
3.4.10.2 Asistente de Nómina	101
3.4.11 Departamento de Seguridad	102
3.5 ¿Qué espera el sector hotelero y de restaurantes del personal que desea contratar?	11

IV ¿POR QUÉ CREAR UN HOTEL-ESCUELA O UNA ESCUELA DE HOTELERÍA? 113

4.1 Justificativo del proyecto de creación de un Hotel Escuela 113

4.2 Incidencia económica del sector turístico.. 114

4.2.1 La actividad turística en el producto interno bruto 117

4.2.2 La inversión turística.- Una de las esperanzas para el desarrollo turístico del país.....118

4.3 Turismo receptivo extranjero 121

4.4 Diagnostico del nivel profesional actual, del capital humano empleado en el sector turístico. 127

4.5 Potencial de desarrollo del sector turístico y su efecto sobre la necesidad de personal especializado. 133

4.6 Demanda actual y potencial de mano de obra tecnicada por parte de las empresas del sector turístico de Guayaquil 139

4.7 Efectos económicos y sociales de la generación de empleo derivado de la capacitación del capital humano para el sector turístico 141

V PROGRAMA ACADÉMICO DEL PROYECTO..... 147

5.1 Presentación de propuestas 147

5.1.1 Ubicación.....148

5.1.2 Instalaciones.....149

5.1.3 Cuerpo docente 150

5.1.4	Objetivos..	150
5.1.5	Filosofía de enseñanza	151
5.1.6	Plan de estudio.....	164
5.1.6.1	Cursos para formación de profesionales a nivel operativo:	164
5.1.6.2	Formación de profesionales a nivel universitario . ,	176
CONCLUSIONES ,		200
RECOMENDACIONES		204
ANEXOS		207
BIBLIOGRAFÍA		211

INDICE DE FIGURAS

		Pag.
Figura 1.	Vista Panorámica de la Escuela Superior de Hotelería de Euskadi (Bilbao – España).....	133
Figura 2.	Cafeteria de aplicación abierto al público.....	134
Figura 3.	Restaurante de aplicación abierto al público.....	135
Figura 4.	Restaurante Self-Service abierto al público.....	136
Figura 5.	Modelo de aulas Teóricas.....	137
Figura 6.	Modelo de aulas de Informática.....	137
Figura 7.	aulas de Demostración de Cocina.....	138
Figura 8.	Modelo de Recepción.....	139
Figura 9.	Talleres de Cocina de Prácticas Colectivas, Individuales y Pastelería	40
Figura 10.	Modelo de Taller de ama de Llaves.....	141
Figura 11.	Modelo de Taller de Bar.....	142
Figura 12.	Personal de Puestos Operativos y Mandos Medios. Estudiantes de la Escuela de Turismo y Hotelería de las Islas Baleares.....	143

INDICE DE TABLAS

		Pag.
Tabla 1.	Hoteles de Quito	49
Tabla 2.	Hoteles del Guayas	51
Tabla 3.	Hoteles de Ibarra.....	53
Tabla 4.	Hoteles de Cuenca	55
Tabla 5.	Hoteles de Esmeraldas	57
Tabla 6.	Restaurantes de Quito..	59
Tabla 7.	Restaurantes del Guayas.....	61
Tabla 8.	Restaurantes de Ibarra.....	63
Tabla 9.	Restaurantes de Cuenca	65
Tabla 10.	Restaurantes de Esmeraldas	67
Tabla 11.	Encuesta en Varias Universidades del País	69
Tabla 12.	Ingresos por turismo comparado con los ingresos de las exportaciones por producto principal 90-96	116
Tabla 13.	Principales proyectos turísticos	122
Tabla 14.	Turismo Internacional. Perspectivas Mundiales y Regionales 1995-2020	123

Tabla 15. Américas – Perspectivas de Crecimiento.....124

Tabla 16. Motivo del desplazamiento.....125

Tabla 17. Crecimiento turístico 90-97126

Tabla 18. Los 20 principales destinos turísticos en las américas.134

Tabla 19. Capacidad de alojamiento de los establecimientos hoteleros..135

Tabla 20. Capacidad de los establecimientos de alojamiento según categoría138

Tabla 21. Capacidad de los establecimientos de alojamiento según provincias 140

INDICE DE GRÁFICOS

		Pag.
Gráfico 1.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Hoteles de Quito	50
Gráfico 2.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Hoteles del Guayas	52
Gráfico 3.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Hoteles de Ibarra.....	54
Gráfico 4.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Hoteles de Cuenca	56
Gráfico 5.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Hoteles de Esmeraldas	58
Gráfico 6.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Restaurantes de Quito.....	60
Gráfico 7.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Restaurantes del Guayas.....	62
Gráfico 8.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Restaurantes de Ibarra.....	64
Gráfico 9.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Restaurantes de Cuenca	66
Gráfico 10.	Porcentaje de formación turística-hotelerera Restaurantes de Esmeraldas	68

Gráfico 11.	¿ Le gustaría especializarse en hotelería?	70
Gráfico 12.	¿ Conoce la diferencia entre Hotel-Escuela y Escuela de Hotelería? 7 1	
Gráfico 13.	Ingresos por turismo comparado con los ingresos de las exportaciones por producto principal	116
Gráfico 14.	Motivo del desplazamiento.	125
Gráfico 15.	Crecimiento turístico 90-97.	126

INTRODUCCION

La actividad turística constituye una de las formas más sofisticadas de la comunicación humana donde los actos de quienes intervienen en ella tienen un significado no sólo en la economía regional o nacional de los países que desarrollan dicha actividad, sino también en su cultura y en sus características ideológicas.

En las últimas décadas el Turismo ha contribuido en forma significativa en el desarrollo económico, social y cultural de un gran número de países y se ha convertido en un negocio altamente lucrativo para la mayoría de empresas involucradas en la prestación de servicios en las distintas ramas que conforman la actividad turística.

Ahora la actividad turística se ha vuelto una profesión diversificada o mejor dicho, muchas profesiones dedicadas a un mismo fin.

Desarrollo y Administración de los servicios que se otorgan a quienes viajan por diversos fines, recreativos fundamentalmente y que por diversos caminos producen riqueza regional y nacional.

La Industria de la Hospitalidad, como se la llama, es una de las más antiguas del mundo. Los primeros exploradores, comerciantes y misioneros necesitaron hospedaje, comida y descanso en sus interminables viajes. En el momento en el cual la gente abrió sus hogares y sus cocinas a aquellos cansados viajeros, nació la Industria de la Hospitalidad.

Si bien los lugares donde hospedarse varían ampliamente, y los servicios han cambiado desde la antigüedad hasta nuestros días y se han expandido en gran manera a través de los siglos, una **característica** de esta industria no ha cambiado y es el criterio de que los huéspedes deben ser bien atendidos.

No hay que olvidar que la industria de la hospitalidad ofrece a los viajeros un hogar lejos de casa. Por lo tanto, desde el saludo amistoso del portero, así como planear el menú, comprar los alimentos, las bebidas y prepararlos, son los pasos básicos para crear una atmósfera agradable y dar un servicio provisto de atenciones y cortesías que puedan hacer una experiencia memorable y ocasionar que los huéspedes vuelvan una y otra vez.

La actividad profesional **turística** como toda profesión que **ofrece** un beneficio a quien la ejerce, debe ser proporcionado por personas especializadas y brindar servicio con un personal bien capacitado.

En la actualidad esta es una de las industrias que crece más rápido a nivel mundial y en nuestro país se está desarrollando de manera vertiginosa por lo que para nuestra profesión las oportunidades son muchas y variadas.

En alguna época los hoteles simplemente eran lugares para pasar la noche; en la actualidad ofrecen servicios de alimentos, bebidas y banquetes, facilidades para llevar a cabo conferencias y paquetes muy completos de vacación y recreación. **¿Te** agradecería atender a los huéspedes o preferirías trabajar sin tratarlos directamente? Hay un lugar de trabajo para cada gusto en la industria de la hospitalidad. Solo necesitas escogerlo y desarrollar tus habilidades y capacitarte para brindar un servicio profesional y de calidad total al cliente.

Por su ventajosa ubicación **geográfica**, diversidad climatológica, extraordinarias zonas naturales, el Turismo en el Ecuador ha estado marcado por un crecimiento progresivo con un notable impulso en la última década.

Como reto a la modernización, el Estado ha respondido creando el Ministerio de Turismo para que asuma decisiones de amplia cobertura, que elabore cuerpos legales, políticas y lineamientos que garanticen la inversión tanto nacional como extranjera, en cualquiera de las actividades turísticas principalmente en el sector hotelero, sector que se proyecta de manera agresiva hacia el **futuro** en nuestro país.

Los centros de educación superior e intermedia tanto públicos como privados se han limitado a surtir al sector turístico de personal calificado, aportando con programas de capacitación para la preparación de recurso humano en distintos niveles, exigencias y especialidades.

Con la visión de que el desarrollo del sector debe ser compartido, la Escuela Superior Politécnica del Litoral se ha abierto a proporcionar una oferta de personal calificado a

nivel de grado y post-grado, con sentido profesional y de gestión estratégica. Sin embargo; las proyecciones que presenta el turismo nacional y regional, involucran cada vez más la prestación de servicios de excelencia en los ámbitos señalados en párrafos anteriores.

Frente a esto la ESPOL quiere ampliar el papel desempeñado hasta ahora en la formación de profesionales para el sector turístico, proyectándose también hacia la oferta de otros servicios **tales** como el sector hotelero que propende al desarrollo del turismo. Considerando esta circunstancia y dentro de la filosofía de servicio a la comunidad que tiene la ESPOL y el Programa de Licenciatura en Turismo, contando también con el apoyo del Ministerio de Turismo se ha considerado dotar a la ciudad de Guayaquil de un Hotel-Escuela o de una Escuela de Hotelería que llene el vacío existente y se adelante a las futuras demandas de profesionales en esta área. ¹

Vale destacar que el Hotel-Escuela o la Escuela de Hotelería estaría edificado frente al **macro** proyecto Malecón 2000, en una zona turística como el Barrio Las Penas, sitio histórico y el único centro de arquitectura colonial de la ciudad de Guayaquil.

Por ello hemos realizado el presente trabajo basándonos específicamente en un estudio de mercado, efectuando encuestas en el sector hotelero y de restauración; así como también en los centros de educación superior y de nivel medio que forman a los futuros profesionales del sector turístico. Se ha analizado la información existente a nivel mundial y de América Latina sobre los Hoteles-Escuelas y Escuelas de Hotelería.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1 DEFINICIÓN

1.1.1 HOTEL - ESCUELA

Es un Centro Educativo Superior donde se forman profesionales en las diferentes especialidades hoteleras y de restauración.

La formación de sus educandos esta orientada hacia los aspectos administrativos y operacionales, relativos al manejo y conducción de un Hotel o Restaurante, confiriéndole un perfil educacional para desempeñarse en funciones y tareas de investigación, diagnóstico, toma de decisiones, **planificación**, control, evaluación, adiestramiento y estrategias en materia hotelera y de restauración.

El HOTEL-ESCUELA se define y se identifica bajo el lema **APRENDER-HACIENDO**.

1.1.2 ESCUELA DE HOTELERIA

Es un Centro Superior de Formación y Capacitación de profesionales en el **área** de Hotelería y Restauración en el cual sus estudiantes reciben una formación integral y las prácticas las realizan en hoteles y restaurantes que reciben a sus alumnos.

1.2 CARACTERISTICAS

1.2.1 HOTEL ▪ ESCUELA

- a.- Magnitud de espacio, un Hotel-Escuela por sus edificaciones debe cumplir con una extensión amplia que brinde tanto al huésped como al estudiante confortabilidad.
- b.- El Hotel-Escuela esta integrado por tres módulos **intercomunicados** que son el Establecimiento **Alojativo**, la Escuela y la Residencia de Alumnos.
- c.- Tres componentes principales caracterizan al Hotel-Escuela, estos son: una base científica o técnico-teórica, una base técnico-práctica y una base humanística.
- d.- La formación académica que imparte a los estudiantes es un 50% teórica y un 50% práctica.
- e.- El Hotel-Escuela ofrece al público directamente los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas y otros servicios hoteleros complementarios; es decir,

que los alumnos trabajan o practican en el hotel o restaurante día a día, enfrentándose a casos reales.

f.- El alumno realiza la práctica siempre bajo la supervisión de un docente.

g.- El Hotel-Escuela tiene como finalidad formar profesionales capaces de administrar, controlar, dirigir el recurso humano eficientemente en el área hotelera y de restauración.

h.- La formación académica tiene un tiempo de duración mínimo de tres años y un máximo de cinco años.

i.- Al finalizar el pensum académico los estudiantes deben presentar una tesis previo a la obtención de su título.

j.- El Hotel-Escuela debe cumplir con todos los requisitos y condicionantes de un hotel en el mercado.

1.2.2 ESCUELA DE HOTELERIA

a.- Se dedica a especializar a los estudiantes en las diferentes ramas del sector hotelero y de restauración, tanto a nivel operativo como ejecutivo.

b.- Prepara profesionales a nivel técnico superior.

c.- Los estudiantes realizan sus pasantías en empresas hoteleras y gastronómicas de la localidad o del país respectivo.

d.- En algunos casos, las Escuelas de Hotelería tienen su propio restaurante o cafetería, donde los estudiantes atienden al público para poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.

e.- La duración del ciclo académico depende de la carrera a elegir, ya que existen cursos de formación práctica en tan solo meses de estudio, cursos de actualización, tecnologías, licenciaturas y de post-gradados.

f.- Con el objetivo de que la educación en estos establecimientos sea práctica, la Escuela de Hotelería aplica métodos pedagógicos modernos de carácter participativo, resolución de casos, trabajos grupales, aplicación de técnicas audiovisuales y demostraciones prácticas.

1.3 SIMILITUDES ENTRE UN HOTEL-ESCUELA Y UNA ESCUELA DE HOTELERÍA

a.- El Hotel-Escuela y la Escuela de Hotelería tienen como misión formar profesionales capacitados técnica y académicamente en el sector hotelero y de restauración; sin embargo su visión es diferente ya que en un Hotel-Escuela se aprende-haciendo, y una Escuela de Hotelería se limita a realizar pasantías fuera del aula de clases.

b.- Para tener acceso a estos establecimientos, el potencial estudiante debe tener un nivel de estudio de bachillerato.

c.- Para una mejor formación estos centros educativos cuentan con instalaciones pedagógicas como aulas para clases teóricas, aulas laboratorio y aulas taller.

d.- Ambos establecimientos ofrecen al estudiante intercambios a otras universidades o escuelas del mundo.

e.- La formación de pre-grado, post-grado, diplomados y masterados en cualquier área específica, es una de las grandes ventajas y oportunidades que tiene el egresado del Hotel-Escuela y la Escuela de Hotelería.

f.- Tanto el Hotel-Escuela como la Escuela de Hotelería son empresas con fines educativos.

g.- La Escuela de Hotelería y el Hotel-Escuela imparten formación técnica o de especializaciones, abarcando una formación profesional integral.

h.- En ambos establecimientos educativos al término de la carrera el estudiante debe realizar una Tesis de Grado.

1.4 DIFERENCIAS ENTRE UN HOTEL-ESCUELA Y UNA ESCUELA DE HOTELERJA

a.- El Hotel-Escuela brinda una mayor seguridad a quien busca una formación técnico-académica garantizada; y la Escuela de Hotelería no, porque sus prácticas estudiantiles son supervisadas por personal ajeno a la institución.

b.- El Hotel-Escuela tiene su propio establecimiento de prácticas donde un docente es el encargado de supervisar y corregir al estudiante, y la Escuela de Hotelería cuenta con el apoyo de empresas hoteleras del medio para este fin.



CAPÍTULO II

2. HOTELES-ESCUELAS Y ESCUELAS DE HOTELERÍA EXISTENTES

2.1 EN AMÉRICA

2.1.1 HOTELES-ESCUELA

PAIS	NOMBRE	TITULO	DURACION
Aruba	Aruba Hotel School	Associate of Science Degree	2 – 3 años
Bahamas	Bahamas Hotel Training College	Diploma in Hotel and Catering Operations	3 años
Brasil	Sena S.P.	Tecnología en Turismo	2 años
		Tecnología en Gastronomía	2 años
		Estudios de Post-gradados	
Colombia	Sena	Técnico Hotelero	2 ½ años
		Tecnólogo en Administración	
Cuba	Sevilla	Tecnólogo en Administración Hotelera	2 ½ años

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
EE.UU.	College of Hotel and Restaurant Management	Bachelor in Hotel and Restaurant Management	3 años
	University of Houston		1-2 años
	Hotel, Restaurant Institutional and Tourism Management Program School of Management	Master of Business Administration in Hotel, Restaurant Institutional and Tourism Management (MBA)	
Guatemala	Nimajay Antigua	Técnico en Administración Hotelera	3 años
Trinidad Tobago	Trinidad and Tobago Hotel School	Hospitality Management	2 años

2.1.2 ESCUELAS DE HOTELERÍA

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
Argentina	Escuela Superior de Turismo y Hotelería del Noroeste Argentino	Técnico Superior en Turismo y Hotelería	3 años
Brasil	Escola Nacional de Turismo e Hospitalidade	Técnico en Agencias de Turismo	1 ½ años
		Técnico en Administración Hotelera	1 ½ años

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
Canadá	Université du Québec à Montréal (UQAM)	Maestría en Turismo	3 años
		Doctorado en Administración de Estudios Urbanísticos y Turísticos	
Chile	Escuela Nacional de Hotelería y Turismo	Técnico en Turismo	2 ½ años
Colombia	Fundación Escuela Colombiana de Hotelería y Turismo ECOTET	Técnico en Administración Hotelera	2 ½ años
	Fundación Escuela Superior Profesional, Facultad de Hotelería	Técnico en Administración Turística	2 ½ años
		Tecnólogo en Administración Hotelera	3 años
Cuba	Escuela de Altos Estudios en Hotelería y Turismo	Diplomado en Dirección Hotelera	2 años
		Diplomado en Dirección de Restaurantes	2 años
EE.UU.	University of Missouri-Columbia	Master en Ciencias en Parques, Recreación y Turismo (MSc)	1 año
	Temple University	Doctorado de Educación (PhD)	3 años
	University of Colorado College of Business and Administration Tourism	Master de Educación Doctor de Filosofía en Marketing y Gerencia Hotelera (PhD)	1 ½ años 4 años

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
	University of Denver School of Hospitality Management and Tourism	Masterado en Ciencias en Turismo (MSc)	2 años
México	Tecnológico de Monterrey	Licenciado Sistemas de Hotelería y Turismo	4 años
	Escuela de Turismo del Instituto Campechano	Licenciado en Turismo	4 años
	Escuela Panamericana de Hotelería	Especialidad en Administración Hotelera	1 año
Paraguay	Universidad Columbia Escuela de Turismo y Hotelería	Licenciado en Turismo y Hotelería	4 años
		Master en Turismo y Hotelería	5 años
		Técnico Superior en Hotelería	3 años
	Universidad Nacional de Asunción/Escuela Hotelería	Licenciado en Hoteleria	4 años
Uruguay	Escuela de Profesionales en Hotelería y Turismo EPRHOTUR	Certificados o Diplomas	1 año

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
Venezuela	Universidad de Oriente/Núcleo de Nueva Esparta/Escuela de Hotelería y Turismo	Técnico Superior en Administración de Empresas Turísticas	3 años
		Técnico Superior en Administración de Empresas Hoteleras	3 años
		Licenciado en Turismo	5 años
		Licenciado en Hotelería	5 años
		Maestría en Turismo	2 ½ años

2.2 EN EL MUNDO

2.2.1 HOTELES-ESCUELAS

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
Australia	Regency College Hotel School	Gerencia Hotelera	3 años
		Cornell University Australian International Hotel Scholl	Bachelor of Hotel Management
Bélgica	Hotelschool Ter Duinen	Gerencia Hotelera	1 año
		Recepción y Administración Hotelera	1 año
España	Hotel-Escuela Superior de Hostelería y Turismo de Saint Pol de Mar	Diplomado en Turismo	3 años
		Diploma en Dirección Hotelera	3 años
Islas Canarias	Hotel-Escuela Santa Brígida/Las Palmas	Master en Dirección Hotelera	1 ½ años

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
	Hotel-Escuela Santa Cruz/Tenerife	Master en Dirección Hotelera	
	Hotel-Escuela Comunidad de Madrid	Grado Medio y Grado Superior	
	Hotel-Escuela Bellamar de INEM	Diplomas y Certificados de Profesionalidad	
Japón	Tokyo YMCA Intemational Hotel School	Gerencia Hotelera	2 años

2.2.2 ESCUELAS DE HOTELERÍA

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
Bélgica	Ecole Intemationale du Tourisme (EIT)	Gestión Turística y Hotelera	2 años
Italia	Ecole Intemationale de Sciences Touristiques	Master en Especialización Turística	1 año
	Scuola Superiore del Commercio del Turismo e dei Servizi	Master en Dirección Turística	1 año
Suiza	Swiss School of Tourism and Hotel Management	Gerencia en Hotel y Restaurante	3 años
		Gerencia Turística	3 años
	Ecole Hôtelière de Lausanne (EHL)	Estudios Superiores en Hotelería y Restauración	2 años
España	Escuela de hostelería Principado de Asturias	Gerencia y Dirección Hotelera	1050 horas

PAIS	NOMBRE	TITULO	TIEMPO
	Escuela Técnica de Estudios Turísticos Castilla y León	Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3 años
	Centro Español de Nuevas Profesiones La Coruña/Galicia	Técnico de Empresas y Actividades Turísticas Post-gradados	1 a 3 años
		Diplomado de Gestión y Dirección de Empresas Hoteleras	5 años
	Escuela Superior de Turismo de Baleares	Universitario TEAT Técnico de Empresas y Actividades Turísticas	3 años
	Escuela de Hostelería y Turismo CAIB, UIB	Maestro Hotelero	4 años
		Maestro Especialista TEAT	2 años
		Master en Gestión Turística	3 años
	IES. Escuela Superior de Hostelería y Turismo/Madrid	Técnico en Servicios de Restaurante y Bar Técnico en Cocina Técnico Superior en Restauración	3 años
		Técnico Especialista en Hostelería TEAT Técnico Superior en Alojamiento Técnico Superior en Agencia de Viajes	
	Escuela Oficial de Turismo	TEAT ETM, Master European Tourism Management	3 años 1 año

CAPÍTULO III

ESTUDIO DE MERCADO Y DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DEL SECTOR

3.1 IMPORTANCIA DE REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO ANTES DE CREARLO

Todos los planes de Mercadeo deben cumplir objetivos propios que se deben tener en cuenta cuando se piensa crear un Hotel-Escuela o una escuela de hotelería. Los objetivos son los siguientes:

- Sensibilizar y comunicar fe en el éxito final del objetivo
- Configurar los medios para ejecutar decisiones convenientes
- Coordinar y optimizar su desarrollo en el campo hotelero
- Controlar que los resultados obtenidos sean debidamente aplicados
- Corregir las desviaciones que no encuadre dentro del objetivo planteado

Para conseguir estos objetivos se debe exigir al plan una serie de condicionantes, sin los cuales los resultados podrían llegar al fracaso.

3.1.1 ESTRATEGIA

Debe de enmarcarse dentro de los planteamientos requeridos priorizando que es lo más conveniente para los estudiantes

3.1.2 OBJETIVIDAD

Se debe visualizar el contexto de lo que se esta investigando en relación al mercado hotelero, **versus** las necesidades de los usuarios y clientes en general.

3.1.3 FLEXIBILIDAD

Debe disponer de capacidad de adaptación a las nuevas situaciones que puede producirse, debemos ser flexibles con los requerimientos y necesidades tanto del sector hotelero como de los estudiantes

3.1.4 FACILIDAD Y EJECUCIÓN DEL CONTROL

No hay que olvidar que para evitar confusiones debemos ser claros, en todos los pasos que queremos lograr. Es fundamental que si queremos llegar a la conclusión de qué es lo más conveniente un Hotel-Escuela o una Escuela de Hotelería, entonces hay que adaptar dichos pasos a las necesidades de los estudiantes y del mercado.

La importancia de realizar este estudio de mercado está basado en la reflexión, **análisis** de todos los datos que se dispone en las investigaciones de cada sector hotelero-turístico, los datos que presentamos en nuestra investigación han sido recolectados en :

- Sector hotelero
- Institutos de Hotelería
- Restaurantes

Fue importante para el grupo antes de lanzar las encuestas al mercado tener un conocimiento claro de:

- **¿Cuáles** son nuestros mercados?
- **¿Cuáles** son nuestros clientes?
- **¿Cómo** podemos llegar a ellos?
- **¿Quiénes** son nuestros competidores?

El estudio de mercado llevará a determinar qué es lo más conveniente para la ESPOL , un Hotel Escuela o una Escuela de **Hotelería**.

3.2 ¿COMO REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO ANTES DE CREARLO?

La investigación de mercado que se realizó, proporciona a los directivos de la escuela las bases que les permitirán tomar decisiones lógicas y racionales sobre la dinámica de los mercados, permitiéndoles en cada caso decidir en forma más adecuada con respecto a qué es lo mas conveniente, el Hotel-Escuela o Escuela de Hotelería.

3.2.1 LAS ETAPAS DE LA INVESTIGACIÓN

Un estudio de mercado requiere varias etapas, algunas de ellas disimuladas y relacionadas entre sí, como son los siguientes:

- Etapa previa de la reflexión y planeamientos
- Etapa de puesta en marcha y recogida de la información
- Etapa de **análisis** e interpretación de encuestas
- Etapa de síntesis, establecimiento de conclusiones, elaboración de informes y confección de cuadros estadísticos.

Para poder realizar nuestro estudio de mercado apropiado a las necesidades fueron aplicadas todas las etapas de investigación detalladas en líneas anteriores.

Fue importante recoger datos exactos y poder analizarlos con una óptica más amplia y generalizada; ya que la investigación se la llevo a efecto a nivel nacional, tomando en consideración las ciudades más importantes donde se desarrolla la actividad hotelera y donde hay Institutos de Hotelería.

Al elaborar el cuestionario propuesto y aplicado en el presente trabajo, se utilizaron preguntas abiertas y cerradas ya que las preguntas cerradas normalmente dan una respuesta concreta y las preguntas abiertas difícilmente nos llevaría a hacer una cuantificación exacta. En este caso la mezcla de ambas fue lo mas optativo, ya que sirvieron para abrir un dialogo con los encuestados por lo cual se facilitó el conocer más de sus experiencias y opiniones en el campo hotelero-turístico.

En cualquier estudio de mercado los datos pueden conseguirse por medio de la observación, por correspondencia y cuestionarios, por teléfono o mediante entrevista personal. Para mayor conocimiento a continuación se explica cada uno de los pasos mencionados.

3.2.2 LA OBSERVACIÓN

Se practica generalmente en los estudios de comportamiento del encuestado.

Las ventajas e inconvenientes que ofrecen son:

Ventajas

- Si el observador realiza sus observaciones fielmente se eliminan los prejuicios .
- La observación se refiere a lo que esta observando en el momento.

Desventajas

- En general es un método caro y requiere de mucho tiempo
- La información facilitada es muy limitada

3.2.3 CORRESPONDENCIA Y CUESTIONARIOS

Es el método que más se utiliza :

Ventajas

- Bajo costo, aun cuando se extienda mucho la zona geográfica
- Se evitan las dificultades que ciertos entrevistados ponen, especialmente en mercados grandes
- Los consultados tienen más tiempo para madurar sus respuestas y pueden mantener el anonimato.

Desventajas:

- Información limitada, ya que los cuestionarios para que **den** resultado deben ser breves y sencillos.
- Posible ambigüedad en las respuestas o la omisión de contestación a determinadas preguntas.
- Dificultad de rectificar el enfoque una vez que se hayan despachado los formularios.

3.2.4 ENTREVISTAS POR TELÉFONO

A pesar de que el sistema no ofrece muchas ventajas, especialmente en investigaciones industriales, en muchos mercados no se utiliza.

Ventajas

- Es más flexible que el sistema postal
- El encuestador puede explicar más fácilmente lo que se pretende
- Posibilidad de repetir las llamadas

Desventajas:

- Posibles prejuicios por parte del entrevistado
- El poco tiempo que tiene el consultado para considerar sus respuestas
- Generalmente el número de preguntas tiene que ser limitadas.

1.6.5 ENTREVISTAS PERSONALES

Las consultas pueden hacerse de una manera muy estructurada, el entrevistador sigue un proceso rigurosamente trazado y hace las preguntas siguiendo el orden y formas propuestas. Se puede admitir que el entrevistador disponga de un cierto margen de libertad para la conducción de la entrevista .

Ventajas:

- Se puede obtener mayor información y más profunda
- Se puede aplicar métodos de observación y se puede verificar **físicamente** la sinceridad en responder las preguntas
- Se consiguen más fácilmente ciertos datos referentes a la persona consultada.

Desventajas

- Relativamente cara si la muestra se refiere a una zona geográfica amplia.

- Cierta clase de individuos como altos ejecutivos o personas de los grupos de ingresos elevados pueden ser **difíciles** de entrevistar
- Si la muestra es muy extensa y hay que repetir las visitas el factor tiempo para dejarlas puede ser excesivo, prolongando innecesariamente la investigación.

Las formas antes mencionadas nos ayudan a encontrar una opinión más exacta al realizar un estudio de mercado.

En nuestro caso todo lo antes detallado **fue** aplicado en la investigación , ya que debido a las circunstancias de tiempo y distancia cada uno de ellos fueron necesarios en su respectivo momento.

Al hacer el estudio de mercado para saber qué es lo más conveniente un **Hotel-Escuela** o una Escuela de Hotelería, no sólo se basa tan solo en la intuición , juicios o decisiones personales sin ningún soporte de información .

Toda esta investigación sirvió para conocer los posibles mercados y conocer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas .

Esta tarea investigativa sirve de ayuda al momento de tomar una decisión correcta de que es lo más conveniente para la ESPOL.

La forma de llegar a todos estos lugares se realizó previo la entrega de una carta de respaldo de la ESPOL, lo cual facilitó su acceso.

A continuación se muestra cuáles han sido los Hoteles, Restaurantes e Institutos que pudieron colaborar con nuestra investigación, realizada en las principales ciudades de nuestro país.

TABLA 1
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
HOTELES DE QUITO

	Republica	Bamard	Tambo Real
Número de empleados	45	13	54
Cuántos empleados laboran en:			
Ama de Llaves	11	3	6
Mantenimiento	1		4
Recepción	12	3	12
Eventos	7		7
Restaurant	7	5	15
Cafetería			5
Bar			5
Otros	7	2	
Del personal con que cuenta el hotel cuántas personas tienen formación turística-hotelería	13	5	12
Como hotelero le gustaría tener estudiantes matizando prácticas en su empresa.	si	si	si
Le gustaría capacitar a su personal en.			
Hotel			
Hotel - Escuela	si	sí	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el Hotel	Eficiencia Responsabilidad Preparación	Criterio formado	Capacidad Profesional Honestidad
Conoce usted la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	si	sí	si

GRAFICO 1
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN HOTELES DE QUITO

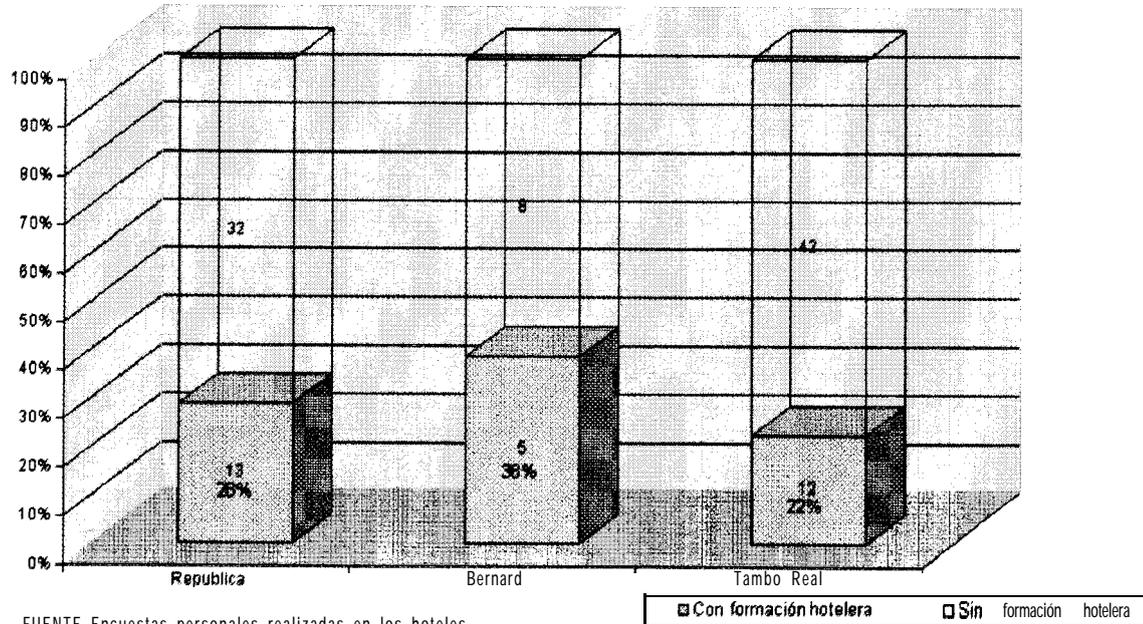
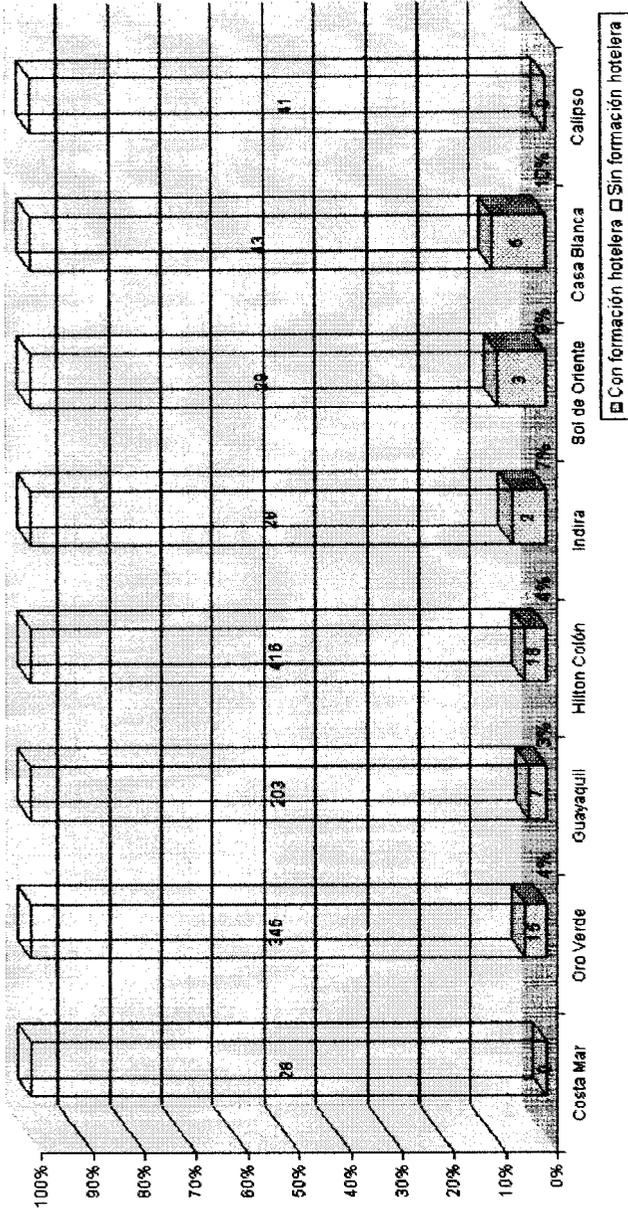


TABLA 2
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
HOTELES DE GUAYAS

	Costa Mar	Oro Verde	Guayaquil	Hilton Colón	Indira	Sol de Oriente	Casa Blanca	Calipso
Número de empleados	28	360	210	434	30	32	48	41
Cuántos empleados laboran en:								
Ama de Llaves	7	52	40	89	6	3	3	7
Mantenimiento	8	24	11	31	2	2	8	2
Recepción	1	18	19	20	3	4	3	8
Eventos		30	12	29	6	2	6	8
Restaurant	3	22	15	18	8	8	7	6
Cafetería		14	14	27		b		
Bar		10	13	73	2		4	4
Personal Eventual	9	76	28	130			10	
Personal Administrativo	9	114	56		3	9	7	6
Del personal con que cuenta el hotel cuántas personas tienen formación turística-hotelería	0	15	7	18	2	3	5	0
Como hotelero le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa.	si	si	si	si	si	al	si	si
Le gustaría capacitar a su personal en:								
Hotel								
Hotel Escuela	si	si	si	si	si	si	si	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el Hotel	Cumplimiento Coordialidad Honorabilidad	Identificarse con la empresa	Identificación Buena atención al público	Eficiencia Honestidad Iniciativa	Responsabilidad Eficiencia	Identificación con la empresa	Conozca bien su trabajo	Empeño
Conoce usted la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	si		si	si	no	no	si	si

GRAFICO 2
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN HOTELES DEL GUAYAS



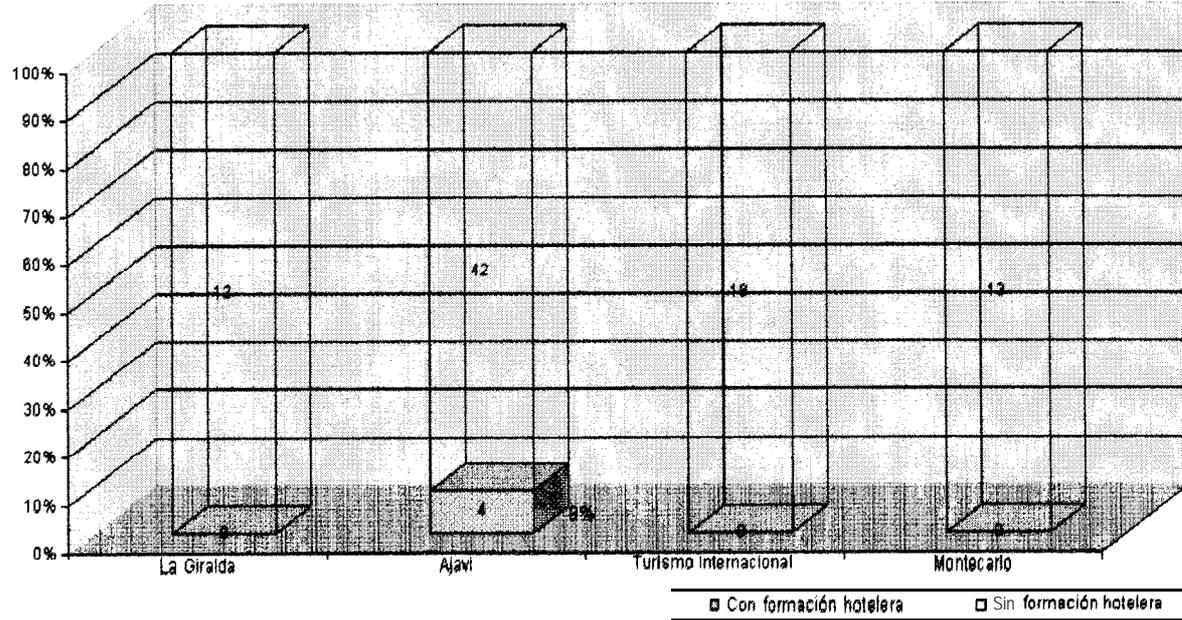
FUENTE: Encuestas personales realizadas en los hoteles

TABLA 3
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
HOTELES DE IBARRA

	La Giralda	Ajavi	Turismo Internacional	Montecarlo
Número de empleados	12	46	18	13
Cuántos empleados laboran en:				
Ama de Llaves	3	6	4	3
Mantenimiento		5	1	2
Recepción	2	8	2	3
Eventos				
Restaurant	1	6	3	5
Cafetería	2	2		
Bar	2	1	1	
Personal Eventual		8	7	
Personal Administrativo	2	10		
Del personal con que cuenta el hotel cuántas personas tienen fon-nación turística-hotelera	0	4	0	0
Como hotelero le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa.	no	si	si	si
Le gustada capacitar a su personal en.				
Hotel	si	si	si	
Hotel • Escuela	no	no	no	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el Hotel	Buen Personal	Adaptabilidad	Responsables Honorables	Eficiencia
Conoce usted la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	Si	si	si	Si

GRAFICO 3

NÚMERO DE PERSONAS CON **FORMACIÓN TURÍSTICA** HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL VS, TOTAL DE EMPLEADOS EN HOTELES DE IBARRA



FUENTE Encuestas personales realizadas en los hoteles

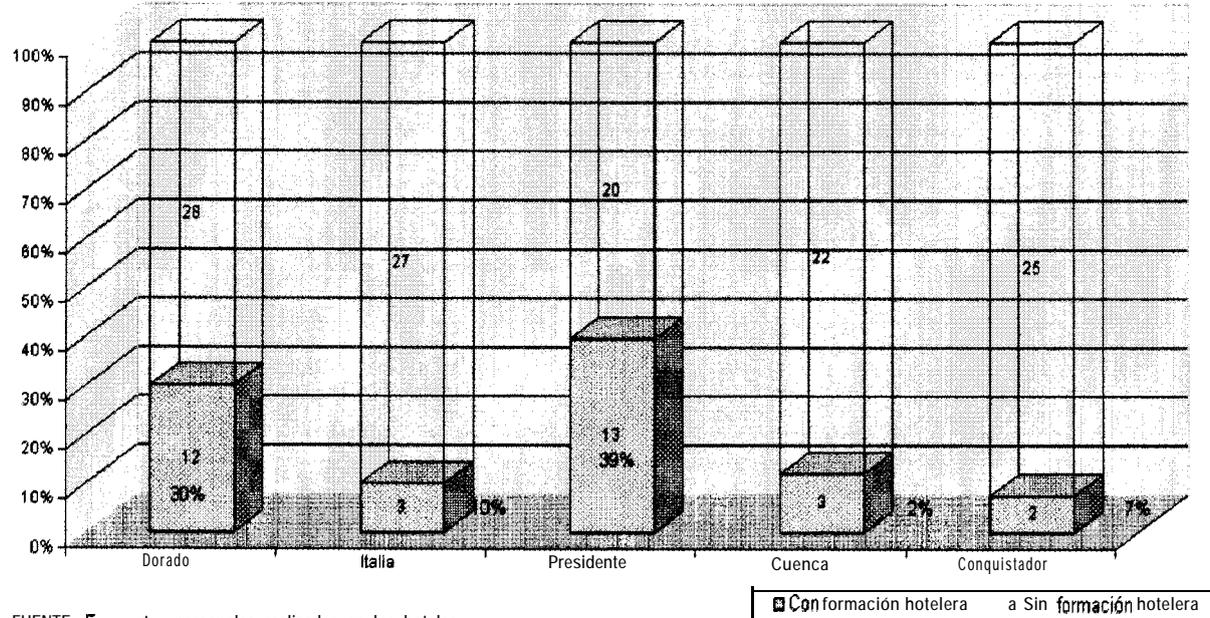
TABLA4
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
HOTELES DE CUENCA

Dorado	Itala	Presidente	Cuenca	Conquistador
--------	-------	------------	--------	--------------

Número de empleados	40	30	33	25	27
Cuántos empleados laboran en:					
Ama de Llaves	4	6	4	4	6
Mantenimiento	3	5	1	1	
Recepción	5	4	5	2	4
Eventos	1		2	1	1
Restaurant	4	2	4	2	4
Cafeteria	8	2	4	1	
Bar	2	2	1		1
Personal Eventual	5	4	5	6	4
Personal Administrativo	8	5	7	8	7

Del personal con que cuenta el hotel cuántas personas tienen formación turística-hotelera	12	3	13	3	2
Como hotelero le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa.	si	si	si	si	si
Le gustaría capacitar a su personal en: Hotel					
Hotel • Escuela	si	si	si	Si	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el Hotel	Buen Servicio	Capacidad Eficiencia	Capacidad desenvolvimiento	Experiencia	Experiencia
Conoce usted la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería		no			no

GRAFICO 4
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN HOTELES DE CUENCA

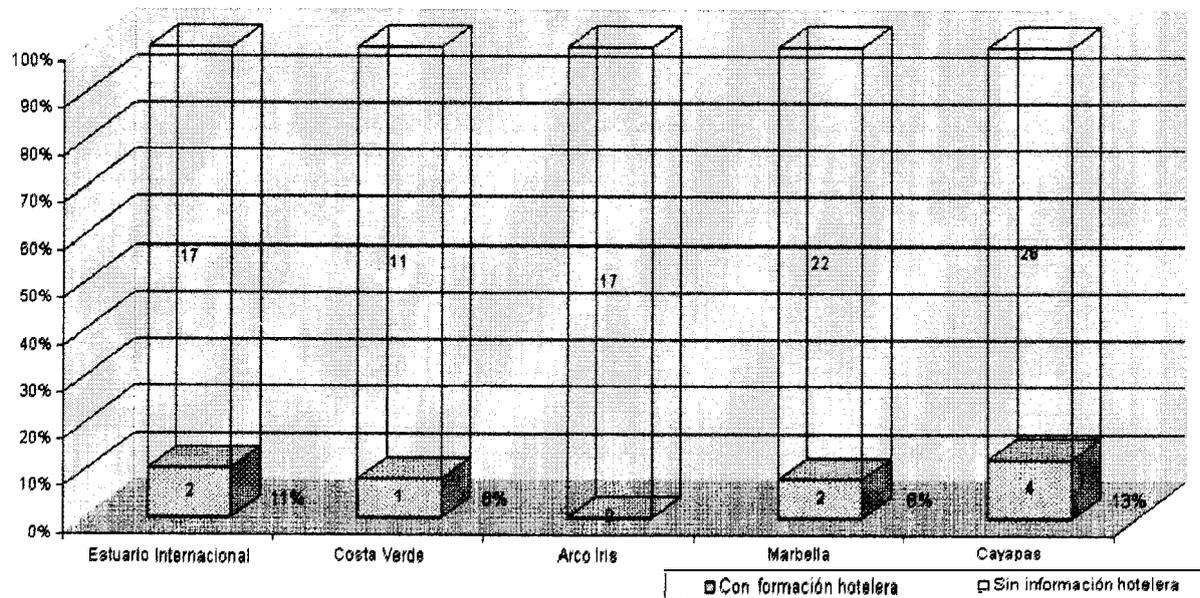


FUENTE: Encuestas personales realizadas en los hoteles

TABLA 5
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
HOTELES DE ES-AS

	Estuario Internacional	Costa Verde	Arco Iris	Marbella	Cayapas
Número de empleados	19	12	17	24	32
Cuántos empleados laboran en:					
Ama de Llaves	4	3	3	3	4
Mantenimiento	1	2	1	2	2
Recepción	2	2	1	3	3
Eventos	1		3	3	3
Restaurante	2	3	2	3	3
Cafeteria	2	2	1	2	1
Bar	1		1	1	
Personal Eventual	2				6
Personal Administrativo	4		5	7	10
Del personal con que cuenta el hotel cuántas personas tienen formación turística-hotelera	2	1	0	2	4
Como hotelero le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa.	si	no	si	si	si
Le gustaría capacitar a su personal en:					
Hotel					si
Hotel . Escuela	si	el	si	no	no
Que espera del personal que contrata para laborar en el Hotel	Responsabilidad	Eficiencia	Eficiencia	Puntualidad	Que sea Capaz
Conoce usted la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	si	si	si	no	no

GRAFICO 5
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN HOTELES DE ESMERALDAS

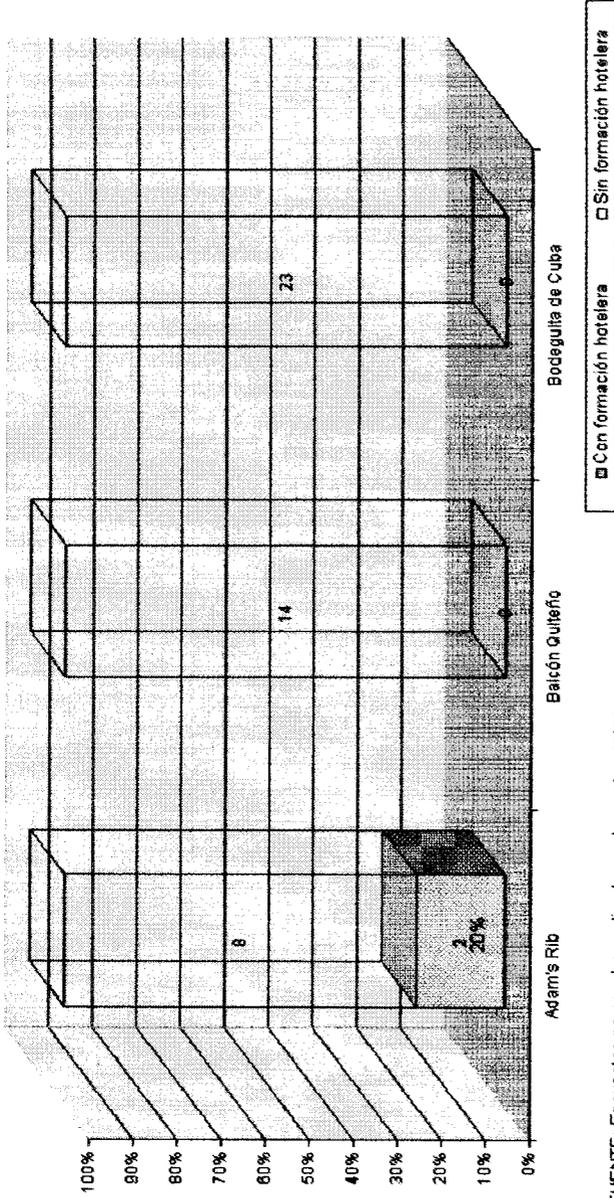


FUENTE: Encuestas personales realizadas en los hoteles

TABLA 6
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
RESTAURANTES DE QUITO

RESTAURANTS Quito	Adam's Rib	Balcón Quitoño	Bodeguita de Cuba
Con cuantos empleados cuenta	10	14	23
Cuántos empleados laboran en:			
Cocina	5	6	6
Recepción	2	2	4
Meseros	2	4	8
Oficina	1	2	3
Otros			2
Del personal con que cuenta el Restaurante cuántas personas tiene formación turística Hotelera	2	0	0
Como dueño le gustaría tener estudiantes realizando prácticas	no	no	no
Capacitarla 8 su personal en, Restaurante	no	si	si
Escuela de Hotelaria	Si		
Que espera del personal que contrata para laborar en el hotel	Eficiencia	Responsabilidad	Excelencia Eficiencia
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelaria	no	no	no

GRAFICO 6
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN RESTAURANTES DE QUITO



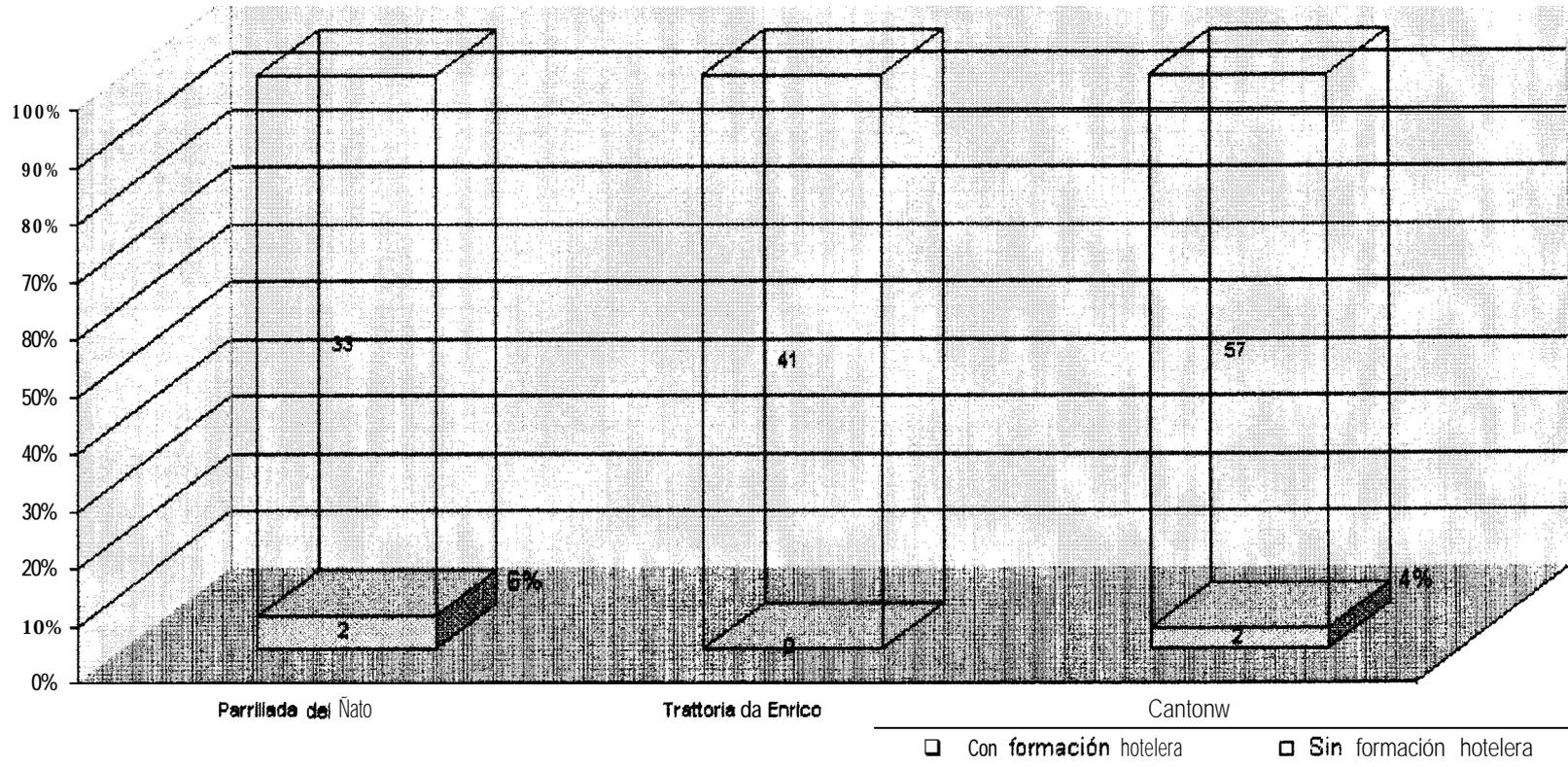
FUENTE: Encuestas personales realizadas en los restaurantes

TABLA 7
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
RESTAURANTES DE GUAYAS

RESTAURANTS Guayas	Parrillada del Nato	Trattoria de Enrico	Cantones
Con cuantos empleados cuanta	35	41	59
Cuantos empleados laboran en:			
Cocina	10	15	12
Recepción	3	1	6
Meseros	17	11	10
Oficina	2	4	6
Otros	3	10	25
Del personal con que cuenta el Restaurante cuántas personas tiene formación turística-Hotelera	2	0	2
Como dueño le gustaría tener estudiantes realizando prácticas	si	no	si
Capacitarla a su personal en. Restaurante	si	si	si
Escuela de Hotelería			
Que espera del personal que contrata para laborar en el hotel	Buen Rendimiento	Eficiencia	disciplina Imagen Colaboración
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	no	si	no

GRAFICO 7

NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN RESTAURANTES DEL GUAYAS

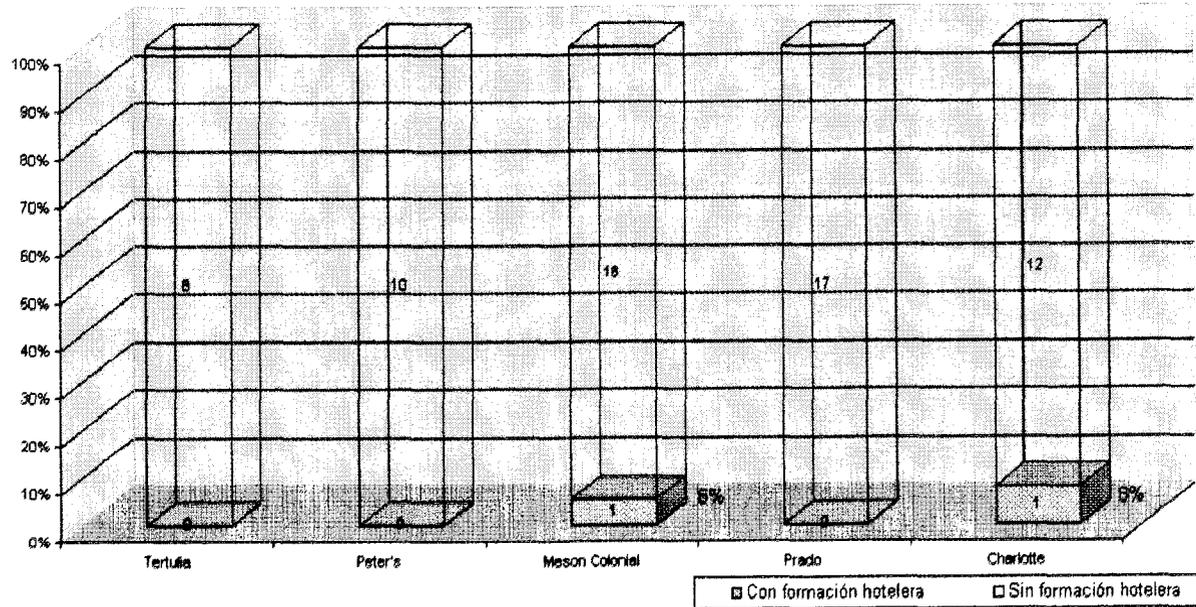


FUENTE: Encuestas personales realizadas en los restaurantes

TABLA 8
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
RESTAURANTES DE IBARRA

RESTAURANTS Ibarra	Tertulia	Peter's	Mesan Colonial	Prado	Charlotte
Con cuanto6 empleados cuenta	6	10	19	17	13
Cuantos empleados laboran en:					
Cocina	3	7	5	5	5
Recepción	1		3	2	2
Meseros	1	2	5	6	4
Oficina	1	1	2	1	1
Otros			4	3	1
Del personal con que cuenta el Restaurante cuántas personas tiene formación turística-Hotelera	0	0	1	0	1
Como dueño le gustada tener estudiantes realizando prácticas	si	no	si	si	no
Capacitarla a su personal en, Restaurante Escuela do Hotelería	si	no	si	si	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el hotel	Mente Amplia Aprender	Eficiencia	Colaboración	Dedicación Eficiencia	Responsabi
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería,	no	no	no	si	si

GRAFICO 8
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN RESTAURANTES DE IBARRA

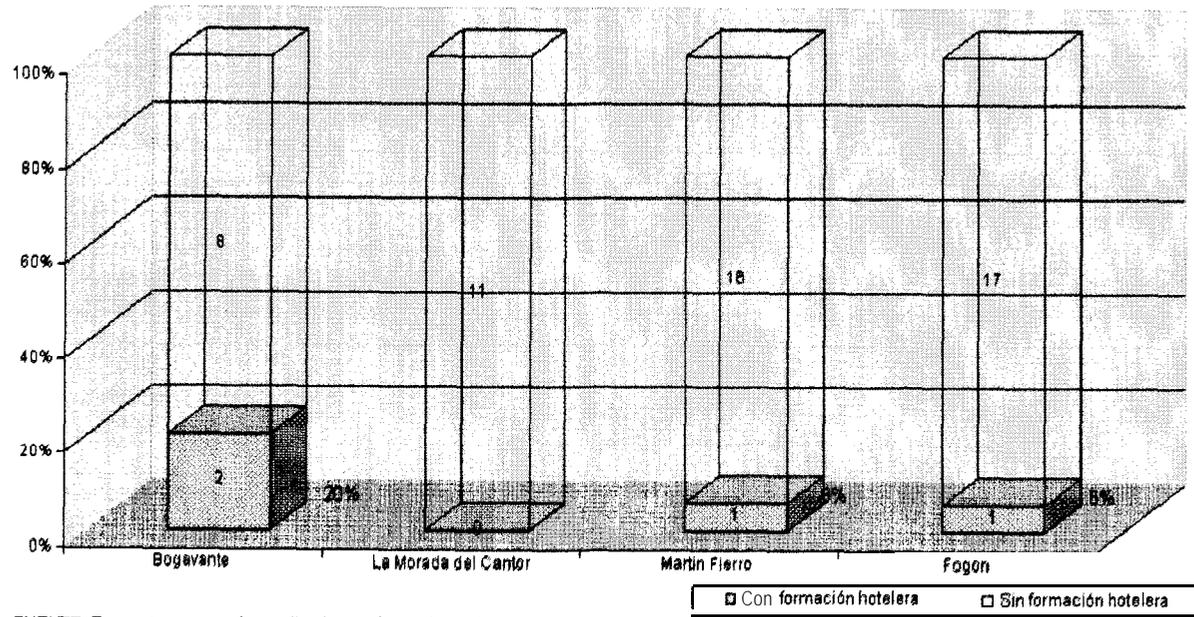


FUENTE Encuestas personales realizadas en los restaurantes

TABLA 9
RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
RESTAURANTES DE CUENCA

RESTAURANTS Cuenca	Bogavante	La Morada del Cantor	Martín Fierro	Fogon
Con cuantos empleados cuenta	10	11	17	18
Cuantos empleados laboran en:				
Cocina	4	3	4	6
Recepción	2	2	2	1
Meseros	3		6	6
Oficina	1	2	3	3
Otros			2	
Del personal con que cuenta el Restaurante cuántas personas tiene formación turística-Hotelera	2	0	1	1
Como dueño le gustaría tener estudiantes realizando prácticas	si	no	si	si
Capacitaría a su personal en.				
Restaurante	no	si	no	no
Escuela de Hotelería	si		si	si
Que espera del personal que contrata para laborar en el hotel	Buen Servicio	Amabilidad	Eficiencia	Amabilidad
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hotelería	no	no	no	

GRAFICO Q
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN RESTAURANTES DE CUENCA

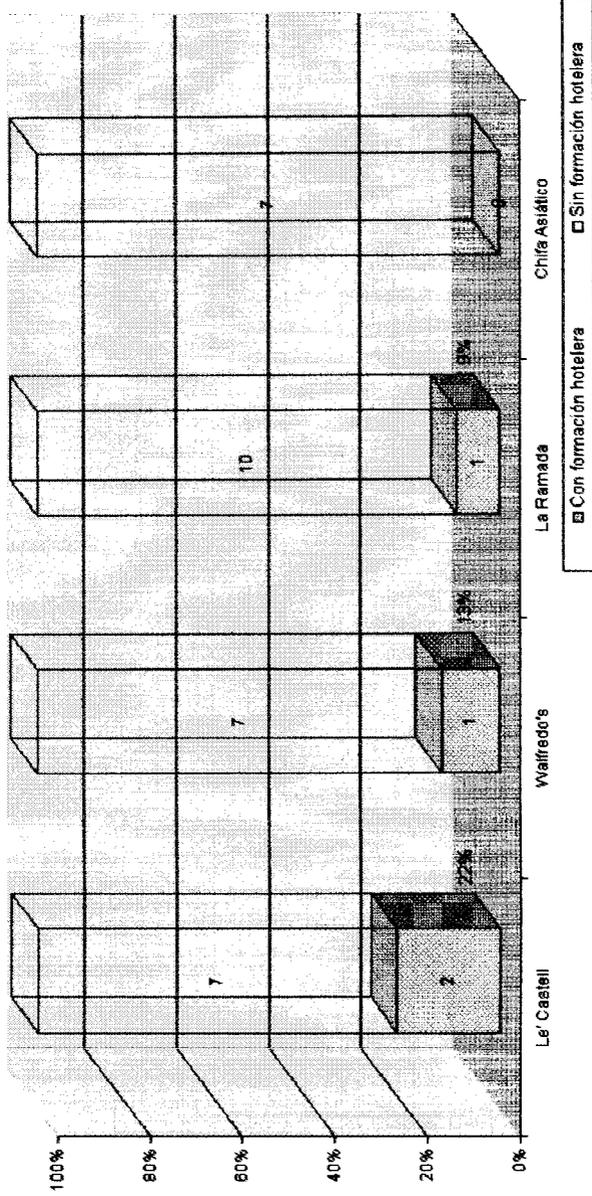


FUENTE: Encuestas personales realizadas en los restaurantes

TABLA 10
**RESULTADO DE ENCUESTA DEL ESTUDIO DE MERCADO
 RESTAURANTES DE ESMERALDAS**

RESTAURANTS Esmeraldas	Le' Castell	Walfredo's	La Ramada	Chifa Asiático
Con cuantos empleados cuenta	9	8	11	7
Cuantos empleados laboran en:				
Cocina	2	2	3	1
Recepción	1	1	2	1
Meseros	2	2	3	2
Oficina	2	1	1	1
Otros	2	2	2	2
Del personal con que cuenta et Restaurante cuántas personas tiene formación turística-Hotelera	2	1	1	0
Como dueño le gustaría tener estudiantes realizando prácticas	si	Si	si	si
Capacitaría a su personal en.				
Restaurante	no	si	si	si
Escuela de Hotelaria	si			
Que espera del personal que contrata para laborar en el hotel	Lealtad	Responsabi lidad	Puntualidad	Competente
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela... y Escuela... de Hotelaria	si	no	no	si

GRAFICO 10
NÚMERO DE PERSONAS CON FORMACIÓN TURÍSTICA HOTELERA Y SU RELACION PORCENTUAL
VS. TOTAL DE EMPLEADOS EN RESTAURANTES DE ESMERALDAS

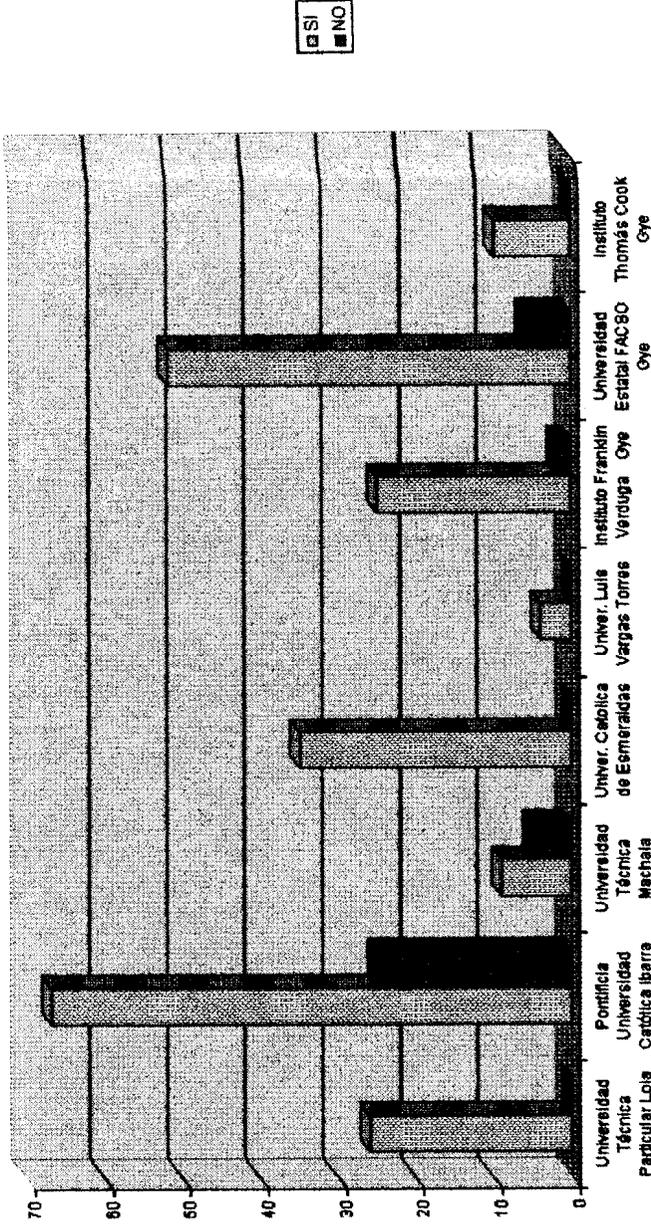


FUENTE: Encuestas personales realizadas en los restaurantes

TABLA II
 RESULTADO DE ENCUESTA REALIZADA EN VARIAS UNIVERSIDADES E INSTITUTOS DEL PAIS

UNIVERSIDADES	Universidad Tecnica Particular Loja	Facultad Universidad Catolica Ibarra	Universidad Fructas Machala	Univer. Catolica de Esmeraldas	Univer. Luis Vargas Torres	Instituto Franklin Velazquez Gye	Universidad Estatal FACSO Gye	Instituto Thomas Cook Gye
¿ Quiere especializarse en Hoteleria: Si No	26 0	67 25	9 5	35	4 0	25 7	62 6	10 0
¿ Le gustaría trabajar en: Recepcion Organizacion de eventos Departamento Area de Finanzas Cobranza Restaurant bar/cafeteria Cuaderno Departamento Adm.	11 23 1 11 14 7	25 28 3 18 14 14	5 9 2 4 4 4	12 18 5 8 8 12	4 4 3 2 2 1	8 8 2 2 2 13	30 22 4 5 8 14	2 8 3 1 5 3
Cuantos años cree que debe durar la especialidad 1 año 2 años 3 años 4 años 5 años 6 años 7 años 8 años 9 años 10 años 11 años 12 años 13 años 14 años 15 años 16 años 17 años 18 años 19 años 20 años 21 años 22 años 23 años 24 años 25 años		7 13 25 33 14	1 1 7 2 3	8 7 15 7 0		2 2 13 8 1	3 6 27 15 7	1 1 5 4 0
Conoce la diferencia entre Hotel Escuela y Escuela de Hoteleria Si No Contesto	22 4 0	47 33 23	5 6 3	22 10	0 4	15 11	32 79	3 7 0
TOTAL ENCUESTADOS	26	92	14	35	4	27	69	10

GRAFICO 11
¿ LE GUSTARIA ESPECIALIZARSE EN HOTELERÍA ?

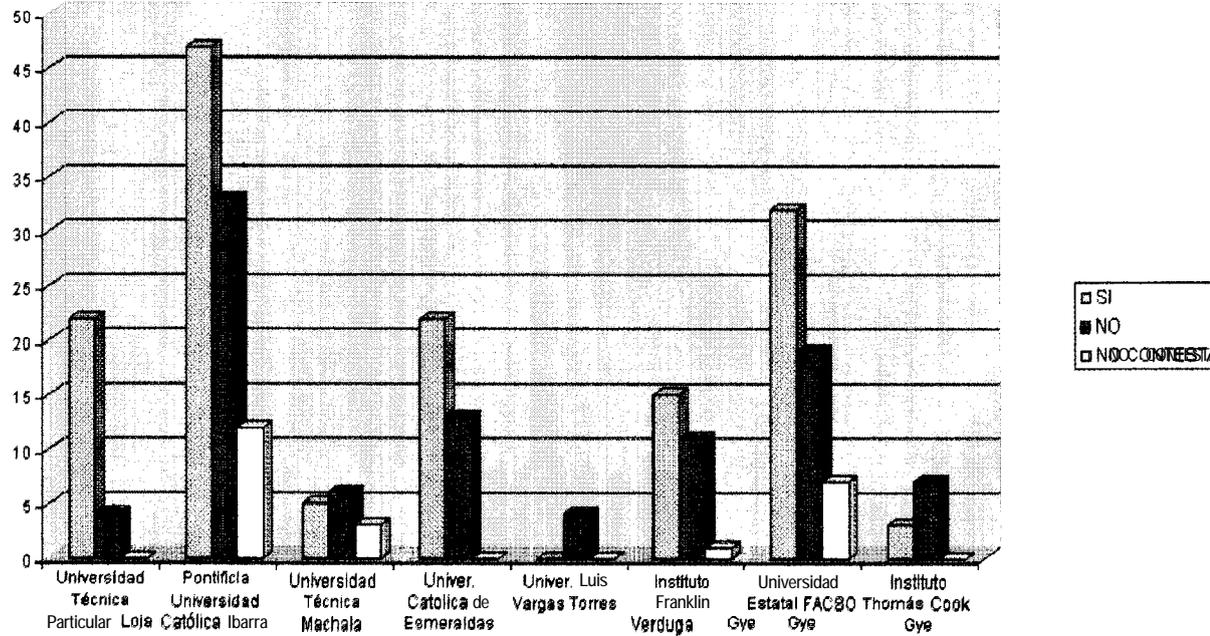


FUENTE: Encuesta personal realizada a estudiantes en Universidades e Institutos

Agosto /98

GRAFICO 12

¿ CONOCE LA DIFERENCIA ENTRE HOTEL ESCUELA Y ESCUELA DE HOTELERIA ?



FUENTE Encuesta personal realizada a estudiantes en Universidades e Institutos

Es importante recalcar el esfuerzo realizado por el equipo que desarrolló esta tesis, pese a un sinnúmero de obstáculos que tuvimos que ir venciendo a medida que se desarrollaba la investigación . La tarea fue ardua ya que se pudo sentir mucha resistencia de una gran parte del sector hotelero, restaurantes y de Institutos Educativos.

Con el optimismo que caracterizó al grupo desde el inicio de la investigación pudimos recoger información fidedigna de Hoteles, Restaurantes e Institutos Educativos que sí pudieron colaborar con nuestro pedido al saber que formaba parte de un estudio de mercado por parte de la ESPOL.

Los cuadros ya expuestos en paginas anteriores de Hoteles, Restaurantes y de Centros de Educación Superior e Institutos reflejan la opinión de quienes colaboraron en esta tarea investigativa. Aquellos que no colaboraron, respaldó su negativa manifestando poco tiempo, poco interés en ayudar, o la ausencia de directivos de dichos establecimientos.

Con el resultado de las encuestas obtenidas podemos asegurar que de toda la investigación realizada, la opinión general de los entrevistados a nivel nacional coinciden en la importancia de crear un Hotel-Escuela que ayude y facilite la labor en esta área importantísima para el desarrollo turístico de nuestro país.

3.3 ANALISIS FODA

3.3.1 FORTALEZAS

- Sería el único Hotel-Escuela a nivel nacional.
- Respaldo y asesoría de Hoteles-Escuelas Internacionales
- Los estudiantes tendrán la oportunidad de robustecer sus conocimientos teóricos en todas las **áreas** mediante prácticas.
- Mejorar la imagen corporativa de la ESPOL.
- Aprovechar el prestigio a nivel Nacional e Internacional de la ESPOL.
- Incrementar rentas a la ESPOL, y por ende mejorar los ingresos del Personal Docente y Administrativo

3.3.2 OPORTUNIDADES

- Capacitar a todos los estudiantes en **áreas** específicas **tales** como; Alimentos y Bebidas, Ventas, Ingeniería, Habitaciones, Administración, etc.
- Permitiría el intercambio estudiantil con otros Hoteles-Escuelas de América y Europa.

- Oportunidad para que el estudiante se identifique con su vocación **hotelera-turística**.
- Aprovechar que los demás centros de formación de profesionales del sector turístico-hotelerero no cuentan con una estructura bien organizada.
- Revalorización y plusvalía del Campus Peñas por estar en un **área** de influencia del Proyecto **MALECON 2000**.

3.3.3 DEBILIDADES

- Poca confianza y credibilidad por parte de empresarios del sector
- No contar con el suficiente personal docente para que ocupe puesto estratégicos .
- Su personal docente son profesionales que laboran ya en ese sector, por lo tanto los horarios de clase tienen que ajustarse de acuerdo al tiempo con que cuentan dichos profesores.
- Por ser el sector turístico de reciente explotación, los profesionales formados en esta área se encuentran ya laborando en el sector **turístico-hotelerero**.

3.3.4 AMENAZAS

- Fuerte competitividad en el sector hotelero (Planta turística existente y/o en construcción).
- En caso de que la ESPOL no lo ejecute, de seguro alguna otra Institución lo hará.

3.4 DEFINICION DE PUESTOS, CARACTERISTICAS Y PERFIL PROFESIONAL DE CARGOS

Para hacer una definición de puestos y perfil de cada uno de ellos vale la pena recalcar que la responsabilidad de la mayoría de estos cargos estarán bajo la dependencia del personal docente. Quien a su vez ejercerán la dirección de los departamentos.

A continuación detallamos todos los puestos que deben existir en el área de un **Hotel-Escuela,**

3.4.1 DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

Es el enlace entre el huésped y el hotel. Es el primero en entrar en contacto con los huéspedes. Es el centro de información de los huéspedes mientras permanecen en el hotel, es el último punto de contacto a la salida de los huéspedes. La imagen de la recepción es de vital importancia para el prestigio del hotel, además aquí los huéspedes retiran las llaves, pagan sus cuentas. Este

departamento esta localizado en el lobby del hotel; es un gran hall de distribución a todas las instalaciones del hotel.

3.4.1.1 Jefe de Recepción

Responsable ante el Gerente de Habitaciones del Departamento de Recepción, esta puede ser desempeñada por un profesor o personal administrativo de la institución, con las siguientes **áreas** a su cargo:

- Recepción
- Teléfonos
- Reservaciones
- Capitán de botones y botones



Se encarga de realizar las siguientes tareas:

- Planifica el trabajo de las diferentes áreas tomando como puntos principales: horarios, sistemas, aplicación de políticas de la compañía y reglamentos internos , vacaciones.
- Realiza las entrevistas y selección de su personal conjuntamente con el Jefe de Personal.
- Elabora el presupuesto de su departamento en coordinación con el Gerente de Habitaciones.

- Mantiene constante supervisión de todos las **áreas** de su departamento en aspectos como limpieza, control de uniformes, adecuado manejo de equipos, cortés en la atención a los clientes y aplicación correcta de las políticas y procedimientos.
- Da un trato personalizado al cliente VIP, coordina atenciones especiales con el Gerente de Habitaciones y tiene a su cargo analizar y emitir informes diarios, semanales, y mensuales debidamente elaborados.
- Asiste a las reuniones semanales con la Ama de Llaves y Jefe de Lavandería, para planificar, chequear y coordinar con el Gerente de Habitaciones su trabajo y mantener una buena comunicación interdepartamental
- Revisa periódicamente y actualiza el libro de información **turística** de la Recepción en coordinación con el Gerente de Habitaciones y supervisa que emitan correctamente y a tiempo los informes de ocupaciones del hotel; estos se elaborarán con dos turnos.

3.4.1.2 Recepcionistas

Los estudiantes serán, preferentemente, los encargados del manejo total del Counter de la Recepción, existiendo recepcionistas diurnos y nocturnos y el recepcionista de información o conserjería. Las funciones del recepcionista diurno son:

- Constata que todas las llaves de las habitaciones del hotel estén completas, así como las llaves de casillas de seguridad y la llave maestra del hotel.
- Da la entrada a los huéspedes que llegan al hotel (**check-in**) sean estos con reservación garantizada o sin garantía.
- Se encarga de dar salida a los huéspedes (**check out**) y confirma con los huéspedes la salida del hotel.
- Se encarga del libro de cuadre de entradas y salidas y su comprobación con el reporte de caja y capitán de botones.
- Se encarga de la atención al pasajero durante su estadía en lo referente a:
 - Mensajes
 - Casilleros de Seguridad
 - Wake-up-call
 - Información variada, etc.
- Realiza el control y revisión del reporte de Ama de llaves, el mismo se entregará al Jefe de la Recepción para su revisión final.
- Maneja el **rack** de recepción.

- Debe conocer a los ejecutivos del hotel para dar información correcta cuando se solicite, así como los servicios que dispone el hotel.
- Debe estar al tanto de la manera como se llenan las formas de reservaciones y recepción, conociendo las políticas al respecto.
- Supervisa la limpieza general de la recepción y mantienen actualizados sus archivos, teniendo especial cuidado en los archivos de tarjetas de registros de huéspedes que debe ser alfabético.
- Envía los reportes a los diferentes departamentos de acuerdo al siguiente cuadro:

Gerencia General v de Operaciones:

- Inmigración
- Lista de Habitaciones ocupadas
- Informe Estadístico
- Lista de Créditos excedidos

Gerencia de Habitaciones v Gerencia de Ventas

- Lista de Huéspedes
- Lista de Reservaciones Llegadas, canceladas y no Shows

- Lista de **Walk-in**
- Informe Estadístico de Auditoria Nocturna

Jefe de Recepción

- Lista de Inmigración
- Lista de Salidas, reservaciones, **llegadas** y cancelaciones
- Lista de **Walk in**
- Informe estadístico de Auditoria Nocturna

Ama de llaves

- Lista de huéspedes

Crédito v Cobranzas

- Lista de créditos excedidos

3.4.1.3 Funciones Del Recepcionista Nocturno

Recepcionista nocturno aparte de conocer y realizar todas las funciones del día revisa y totaliza el cuadro de entradas y salidas y lo comprueba con auditoria nocturna. Labor que será desempeñada por alumnos.

- Conocer perfectamente el funcionamiento de la planta telefónica y realizar las funciones del telefonista del día.

3.4.1.4 Recepcionista de Información (conserjería)

Esta función la podrían realizar los estudiantes, por turnos, quienes deben conocer las funciones de recepcionista , tienen trabajos específicos que son:

- Brindar toda la información del caso al pasajero y mantiene al día , atiende llamadas telefónicas y se encarga de **confirmar tickets** aéreos y otros, para los huéspedes.
- Realiza el control diario de las llaves maestras de habitaciones y casilleros de seguridad y efectúa el reporte de los mismos.
- En días de alta ocupación , ayuda a realizar reservaciones y asiste al recepcionista en tareas específicas que éste así lo requiera.
- Controla los wape-up-call y emite reportes sobre discrepancias y problemas con este tipo de llamadas.

3.4.2 EL CONMUTADOR

Panel telefónico con troncales y exteriores, para llamadas internas y externas, conmutadores manuales y automáticos (electrónicos) , los manuales funcionan con operadoras que realiza todo tipo de comunicación sea interna o externa. El **Rack** es el portador de los nombres de los huéspedes, sirve para control de

comunicaciones. En los conmutadores automáticos, los huéspedes pueden hacer llamadas internas o externas. En este departamento el personal debe laborar las 24 horas, hablar con fluidez algunos idiomas. Su ubicación es muy cercana a recepción.

3.4.2.1 Telefonistas

Función que será preferentemente desempeñada por estudiantes.

- Los operadores de teléfonos se dedicarán únicamente a procesar llamadas y es muy importante que cualquier llamada que reciban y la vayan a transmitir a otro departamento , comunique al mismo sobre la persona que llama y a que asunto se refiere.
- **Receptan** mensajes en ausencia de los huéspedes, mediante notas escritas, atiende solicitudes para llamadas a larga distancia .
- Realiza las facturaciones tanto para huéspedes como para administración, tomando muy en cuenta que en el cambio de turno se siga la secuencia de numeración con respecto a las facturas del turno anterior.
- Tiene a su disposición los directorios telefónicos de las principales ciudades del país y los actualiza cuando salen nuevos directorios.
- Realizan la transmisión de telex y fax y facturan por el servicio de los mismos con los cargos a huéspedes y ó administrativos. Se reportan

directamente al Jefe de Recepción y debe tener conocimiento total sobre el manejo del conmutador, fax y telex.

3.4.2.2 Operador Adicional

Aparte de conocer perfectamente las funciones anteriores tiene como específicas las siguientes:

- Anotación de llamadas a despertar y entrega a Recepción
- Cubre las horas de comida del operador de turno y lleva el control y actualización de la carpeta de eventos, cartelera informativa y otros. Labor que será realizada por estudiantes.

3.4.2.3 Reservasiones

La persona encargada tiene bajo su responsabilidad el tomar reservasiones que ingresan al hotel para lo cual tiene como herramienta de trabajo un computador con un formato especial, el mismo que debe ser llenado en su totalidad.

- La persona de reservasiones es responsable directo de la entrada y salida de correspondencia de reservasiones.

3.4.3 CAPITAN DE BOTONES

Función que será desempeñada por estudiantes, quienes se reportarán directamente al Jefe de Recepción y entre sus funciones principales tienen las siguientes:

- Es responsable del pedido de todos los artículos indispensables para su sección, así como del orden, limpieza y buen manejo de los mismos.
- Anota en sus reportes todos los servicios que desempeñe el departamento, sean estas entradas, salidas, cambios o envíos a las habitaciones
- Controla la entrada de grupos, coordinando con el jefe de recepción, debiendo marcar y distribuir el equipaje, así como guiar a los huéspedes a sus habitaciones con ayuda de los Botones.
- Es responsable sobre el control de llaves de habitaciones a la salida de los huéspedes y de verificar que tanto pasajeros que salen o grupos y convenciones hayan entregado las llaves.
- Supervisa constantemente la limpieza del lobby y reporta cualquier novedad al jefe de recepción.
- Debe conocer todos los servicios con que cuenta el hotel, para poder dar información clara y oportuna a los huéspedes y mantener un estricto control sobre la bodega de equipaje.

- Debe de estar perfectamente informado sobre lo relativo a la ciudad y sus atractivos y actualizarse constantemente .
- Controla y cuida la seguridad del cuarto de casilleros.

3.4.3.1 Botones

Función que podrían ser realizadas por los estudiantes y sus obligaciones serán:

- Controlar la entrada y salida de personas al hotel, por la recepción.
- Entrega mensajes, tales como fax, correspondencia, memorándums, etc.; tanto en habitaciones como para la Administración.
- Hace firmar facturas Administrativas y transportarlas a los diferentes sitios que correspondan cada una.
- Dar la bienvenida y recibir a los huéspedes, conducirlo a las habitaciones ayudándolos con su equipaje e informarles de los servicios con que cuenta el hotel.
- Realizar las **funciones** que le designe el Capitán de Botones o el Jefe de Recepción.

3.4.4 DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES

Desde aquí se transmite la imagen de limpieza del hotel, la persona encargada será personal docente o administrativo, un profesor, tiene ayudantes como

supervisoras, encargadas de ropería, Jefe de Mozos, Jefe de Lavandería y Camareras. Las responsabilidades de la Ama de Llaves son:

- Responsable de la limpieza general del hotel
- Custodia las llaves maestras del hotel
- Controla suministros de ropa blanca y artículos de limpieza
- Controla los uniformes del personal de lavandería
- Solicita asistencia al departamento de Mantenimiento
- Suelen estar a su cargo los objetos que los huéspedes olvidan en las habitaciones del hotel.
- Organiza juntas periódicas con el personal que integra su departamento
- Asiste a juntas de Gerencia General con otros jefes de departamento.

3.4.4.1 Inspectoras

Supervisan los trabajos que realizan las camareras

3.4.4.2 Lavandería y limpieza en seco

Es también responsabilidad del departamento de Ama de Llaves.

3.4.4.3 Programa de trabajo de Lavandería

El número de personas que laboran en este departamento va de acuerdo al tamaño del hotel, con una Jefa Departamental. El personal va distribuido en tres turnos rotativos en sus horarios, como en sus funciones. Realizadas por estudiantes y empleados.

3.4.5 DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Tarea fundamental: Limpieza profunda de paredes, alfombras y tapices de muebles, así como la redecoración de las habitaciones, el Jefe de Mantenimiento dispone de pintores, ebanistas, tapizadores, carpinteros, albañiles, jardineros, plomeros y electricistas. Es el responsable ante el Gerente General de las actividades propias de cuidado y conservación del edificio, instalaciones y equipo general del hotel. Sus funciones específicas son:

- Establecer un sistema de mantenimiento preventivo para mayor seguridad en la operación del equipo, mejor eficiencia del equipo, minimizar la depreciación de la planta y reducción de costos de mantenimiento.
- En coordinación con el Gerente de División Cuartos y el Ama de Llaves, elabora el programa de mantenimiento para las áreas de habitaciones.
- Solicita al almacén general el material y equipo que se necesita.

En relación a su personal:

- Capacita a su personal
- Elabora horarios de trabajo
- Diseña días de descanso y vacaciones
- Elabora reportes de asistencia
- Supervisa que las áreas del departamento de mantenimiento se encuentren limpias y con los señalamientos de seguridad apropiadas.
- Supervisa el correcto funcionamiento de los sistemas de aire acondicionado, ventilación y calefacción..

3.4.6 DEPARTAMENTO DE VENTAS

Uno de los departamentos fundamentales en el Hotel, la existencia de un hotel depende de la venta de servicios al público. Un hotel vende 3 productos básicos; habitaciones, alimentos y bebidas; el negocio más rentable y productivo son las habitaciones, las convenciones y banquetes.

3.4.6.1 Actividades de carácter Administrativo

- Crear paquetes o tarifas especiales para efectos promocionales

- Organizar un directorio de clientes para mantener correspondencia informativa
- Supervisar la correcta presentación del personal de ventas
- Participar en juntas con sus superiores y otros jefes de departamentos, así mismo presidir juntas con sus vendedores.
- Presentar su reporte de los gastos y el de sus vendedores, 15 días después de realizados.

3.4.6.2 Gerente de ventas

Se reporta a la Gerencia General, la persona encargada será un profesor. Entre sus principales obligaciones se encuentran las siguientes:

- Realiza investigaciones de mercado, diseña y efectúa promociones de preparación de negocios o eventos.
- Elabora presupuestos de venta en coordinación con los jefes de departamentos
- Revisa continuamente los estados de resultados para compararlos con los presupuestos y tomar alguna acción si es necesario.

- Promueve las buenas relaciones entre el hotel y las agencias de viajes minoristas y mayoristas, aerolíneas, oficinas de convenciones, operadores de tours etc.
- Establece procedimientos para incrementar las ventas de banquetes, en coordinación con el Gerente de Alimentos y Bebidas.
- Elabora, en coordinación con el Gerente General, las políticas de precios del hotel:
 - Precios de temporada alta y baja
 - Precios de tarifas corporativas, promoción,

3.4.6.3 Gerente de comercialización y ventas

Su principal función es lograr los mejores resultados de ventas de la empresa.

El responsable será un profesor, sus tareas son:

- Realizar estudios de factibilidad de nuevos proyectos e investigaciones de mercado.
- Elabora presupuestos de ventas en coordinación con los jefes de departamentos.
- Diseña el material y equipo de ventas usado por el departamento para promover el Hotel.

- Establece procedimientos para incrementar las ventas de alimentos y bebidas, en coordinación con el Gerente de Alimentos y Bebidas.
- Participa en las reuniones de Jefes Departamentales, las cuales dirige el Gerente General.

3.4.7 DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Representa un renglón muy importante de ingresos para el hotel, en algunos hoteles los ingresos por este concepto son superiores al de las habitaciones. Esto se debe a que estos servicios no se limitan solo a los huéspedes sino que se hacen extensivas a otros clientes (eventos). En algunos hoteles los restaurantes operan en base a una concesión pero muchos hoteles manejan sus propios restaurantes, el Gerente de Alimentos y Bebidas es miembro clave del personal directivo.

3.4.7.1 Instalaciones a Cargo del Departamento

3.4.7.1.1 Cocina

El responsable del área es el Jefe de Cocineros o de Cocina, conocido como **Chef**, es el encargado de la preparación de **menús** y alimentos, supervisa el trabajo de los otros cocineros. En grandes restaurantes se le denomina al jefe de cocina como **Chef Ejecutivo**, siendo sus responsabilidades tan amplias como las de cualquier gerente, esta función será desempeñada por un profesor.

3.4.7.1.2 Restaurante

Existe un Capitán **o Maitre**, quien conduce a los clientes a sus asientos, tomando posteriormente las órdenes. Al personal femenino que desarrolla esta labor o actividad se le denomina **Hostess**. Los meseros sirven alimentos y en restaurantes de menos categoría toman las órdenes.

Los ayudantes de meseros, sirven agua, ponen y limpian las mesas y realizan otras tareas. En un restaurante de lujo suele haber un Sommelier que toma las órdenes de vino y otras bebidas alcohólicas.

3.4.7.1.3 Room-Service

Servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones, la mayoría de los hoteles proporcionan este servicio, el cual puede ordenarse por teléfono, este servicio es más solicitado en los desayunos, que en otras comidas. Los estudiantes serán los responsables de esta tarea.

3.4.7.1.4 Bar

Personal que esta detrás de la barra atiende a los clientes en órdenes de bebidas y también pueden tomar órdenes de alimentos, las mismas que entrega a los meseros **o al Maitre**. La función será realizada por estudiantes.

3.4.7.1.5 *Snack Bar*

Es una pequeña unidad que no esta conectada a la cocina del Hotel. Se encarga de atender las áreas recreativas y exteriores (piscina por ejemplo), con comida ligeras, cuenta con sus propios meseros.

3.4.7.1.6 *Servi-Bar*

En algunos hoteles tienen en las habitaciones este servicio, en él se incluye hielo, bebidas alcohólicas, refrescos y **misceláneos**, un empleado controla el consumo y lo carga a la cuenta de la habitación, además se encarga de su reposición.

3.4.8 DEPARTAMENTO DE COMPRAS

3.4.8.1 Jefe de Compras

Es su responsabilidad proveer, todos los artículos necesarios para bares y restaurantes, además cuenta con un Asistente de Compras; también se encarga de la verificación de calidad, cantidad, y precio cotizado. Bajo la supervisión de un profesor o personal contratado.

- Es responsable ante el Gerente General de la compras que el hotel debe realizar en cuestión de alimentos, bebidas, suministros y artículos de reventa.
- Selecciona a los proveedores del hotel de acuerdo con las siguientes características: calidad, bajo precio, buen servicio y las mejores facilidades de pago.

- Establece en coordinación con el Gerente General y el Contralor, las políticas y procedimientos que debe seguir el almacenista cuando recibe la mercancía para el hotel.
- Proporciona a la gerencia y al contador los reportes e informes que le soliciten.

3.4.8.2 Jefe de Almacén

Distribuye de acuerdo con su mejor conservación, alimentos secos y refrigerados. El profesor será responsable de esto hasta su entrega.

Sus principales funciones son:

- Supervisión del almacén y de las cámaras de congelación y refrigeración.
- Realiza un control correcto de la materia prima y almacenaje y es responsable del manejo total de los artículos y comestibles.
- Es responsable dentro de su departamento por la elaboración de estadísticas necesarias así como de la revisión y elaboración de documentos.
- Elabora al final de cada mes un inventario completo de alimentos y bebidas en coordinación con el contralor de costos.

- Colabora estrechamente con el Gerente de Alimentos y Bebidas, Chef Ejecutivo, y Contralor de Costos a quienes proporciona todos los datos relacionados con el control y coste.
- Es responsable dentro de su departamento por la limpieza, orden y disciplina así como el tratamiento cuidadoso de todo el material, máquinas, mobiliario y equipo.

3.4.8.3 Distribución

Del almacén se envían los alimentos o bebidas a las cocinas o bares para su preparación, para lo cual los Jefes de Cocinas o Jefe de Bar hacen un requerimiento con su firma de responsabilidad.

3.4.9 DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

La contabilidad es un elemento básico vital en todo negocio, en los hoteles modernos consiste en registrar, servir e interpretar las actividades comerciales en términos monetarios. Un Auditor supervisa el trabajo del departamento, el cual se divide en cuatro categorías.

3.4.9.1 Auditor General

Dependerá directamente de la Gerencia General, sus funciones entre otras serán las siguientes:

Auditoria Financiera

- Deberá verificar la exactitud y fidelidad de los Estados Financieros durante un período determinado
- Hará pruebas y **análisis** detallados de las cuentas que afectan al balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias
- Observará el cumplimiento de las disposiciones legales: Ley de Impuestos, Ley del Reglamento tributario, Ley de Superintendencias de Compañías, Ley de Turismo, Ley de disposiciones Legales Vigentes.
- Analizará el flujo mensual de caja y anual de la empresa para establecer **índices** de liquidez y recomendar acciones a tomar para mejor aprovechamiento de las disponibilidades.
- Hará revisiones mensuales del presupuesto de la empresa estableciendo variaciones y reportándolas a gerencia general por rubros:
 - Alojamiento
 - Alimentos y bebidas
 - Costos y Gastos
 - Otros

3.4.9.2 Auditoría Operativa

- Evaluará las **fuentes** que proporcionan los datos financieros, verificará si se controlan correctamente las operaciones clave.
- Efectuará programas de trabajos de Auditoría interna donde abarque:
 - Arqueos de caja
 - Revisión de inventarios
 - Revisión de ventas y costos
 - **Análisis** de gastos
 - **Análisis** de cuentas de balance
 - Análisis de compras, requisiciones y cheques.

3.4.9.3 Auditor de Ingresos

Esta función será realizada por estudiantes, quienes se reportarán al Auditor General. Sus tareas son:

- Consolidar el movimiento diario de ingresos y cuentas por cobrar
- Revisión de facturas de alimentos y bebidas, habitaciones y consolidar caja general

- Constatar que las ventas de habitaciones, alimentos y bebidas, teléfono y lavandería, sea cargado por igual al folio

3.4.9.4 Auditor de Inventarios

Dependerá directamente del Auditor General: bajo su responsabilidad estarán todos los inventarios del Hotel, los estudiantes desempeñaran esta función y efectuarán los siguientes inventarios:

- Muebles y enseres de habitaciones y oficinas
- Lencería y blancos
- Equipo y suministro de computación y telefonía
- Máquinas y equipos de oficina
- Maquinas y equipos de bares y restaurantes
- Suministro y material de lavandería
- Herramientas y repuestos de mantenimiento

3.4.9.4.1 Almacén Bodega

- Comestibles, carnes, pescados y mariscos, bebidas, cigarrillos y tabaco, varios.

- Verificará mensualmente la toma de inventarios con el Contralor de Costos y personal de bodega. Análisis de cada uno de los rubros antes mencionados, con el siguiente procedimiento:
 - ↔ Revisión de facturas de compras
 - ↔ Revisión de ingresos de bodega
 - Revisión de los productos dado de baja
 - Revisión de requisición de productos
 - Revisión de costos mediante reporte diario del contralor de costos
- Toma de inventario **físico** mensual de todo lo que posee el hotel.

3.4.9.5 Contador General

Tiene subalterno que realizan las mismas actividades pero con mas detalles, entre los que tenemos: Asistente Contable, Auxiliar Contable, labor que será desempeñada por un profesor y sus funciones son:

- Planificar, dirigir y supervisar las labores de la Caja general, Auditoría de Ingresos, Créditos y Cobranzas, Departamento de Costos, Nómina.
- Supervisa el cumplimiento de obligaciones legales tributarias, control de impuesto y retenciones.

- Controla los departamentos de compras, cotizaciones, contratos, supervisores, cajeros y la cotización del dólar.

3.4.9.6 Jefe de Créditos y Cobranza

- Verifica los comprobantes para efectuar facturas por alimentos y bebidas
- Comprueba que los créditos otorgados a los clientes no hayan excedido, autorizados por Gerencia.
- Recuperación de comprobantes faltantes en la facturación
- Hace cobranza, estas tareas las realizaran estudiantes y empleados.

3.4.9.7 Cajero General

La persona encargada serán un profesor.

- Es responsable del manejo y custodia todos los ingresos a caja de efectivo por concepto de ventas de todos los ambientes, envía depósitos al banco.
- Elabora reportes, resumen diario de caja, comprobante diario de ingresos y envía a cobranzas.
- Participa en los arqueos de caja.

3.4.10 DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Es el sitio donde se atrae al futuro personal, con pruebas de habilidad e inteligencia, mediante anuncios en la prensa u otros medios

3.4.10.1 Jefe de personal

Labor que será realizada por un profesor, dependerá directamente del Gerente General y sus funciones son:

- Analiza habilidades y capacidades de los solicitantes para decidir cuáles tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto
- Esta pendiente de la fecha de terminación de los contratos de trabajo
- Es responsable de la elaboración de la nómina y su supervisión, de las liquidaciones e indemnizaciones el personal de común acuerdo con el Jefe de Departamento
- Atiende los problemas laborales ante la Junta de Administración **Gerencial**

3.4.10.2 Asistente de Nómina

Es la persona encargada de llenar un pre-rol con horas extras, multas, vacaciones, pago de beneficios sociales y utilidades, labor que será realizada por estudiantes y empleados.

- Lleva control del personal que ingresa a la empresa.

- Prepara comprobantes de retención de la **fuerza**.
- Actualizar leyes tributarias mantenidas en el departamento.
- Realizar respaldos de información (backup) de los sistemas computarizados.
- Realiza cualquier otra función asignada por el Contador General.

3.4.11 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Esta integrado por un oficial de seguridad, los oficiales y agentes son por lo general ex policías o ex miembros de las fuerzas armadas con la debida formación.

Sus funciones:

- Evitar robos en las habitaciones, en los estacionamientos.
- Implementar planes y acciones para evitar incendios.
- Detectar huéspedes no registrados **y/o** escandalosos.
- Controlar el orden en los eventos.
- Evitar que huéspedes se vayan sin pagar.

Cabe resaltar que la definición de puestos anteriormente mencionado con sus respectivos departamentos, es un enfoque del personal idóneo que requiere un

hotel grande o de lujo, ya que este debe cumplir con los requisitos que a nivel internacional se exigen.

Según los conocimientos adquiridos e investigaciones realizadas la organización de un hotel se basa principalmente en los siguientes departamentos:

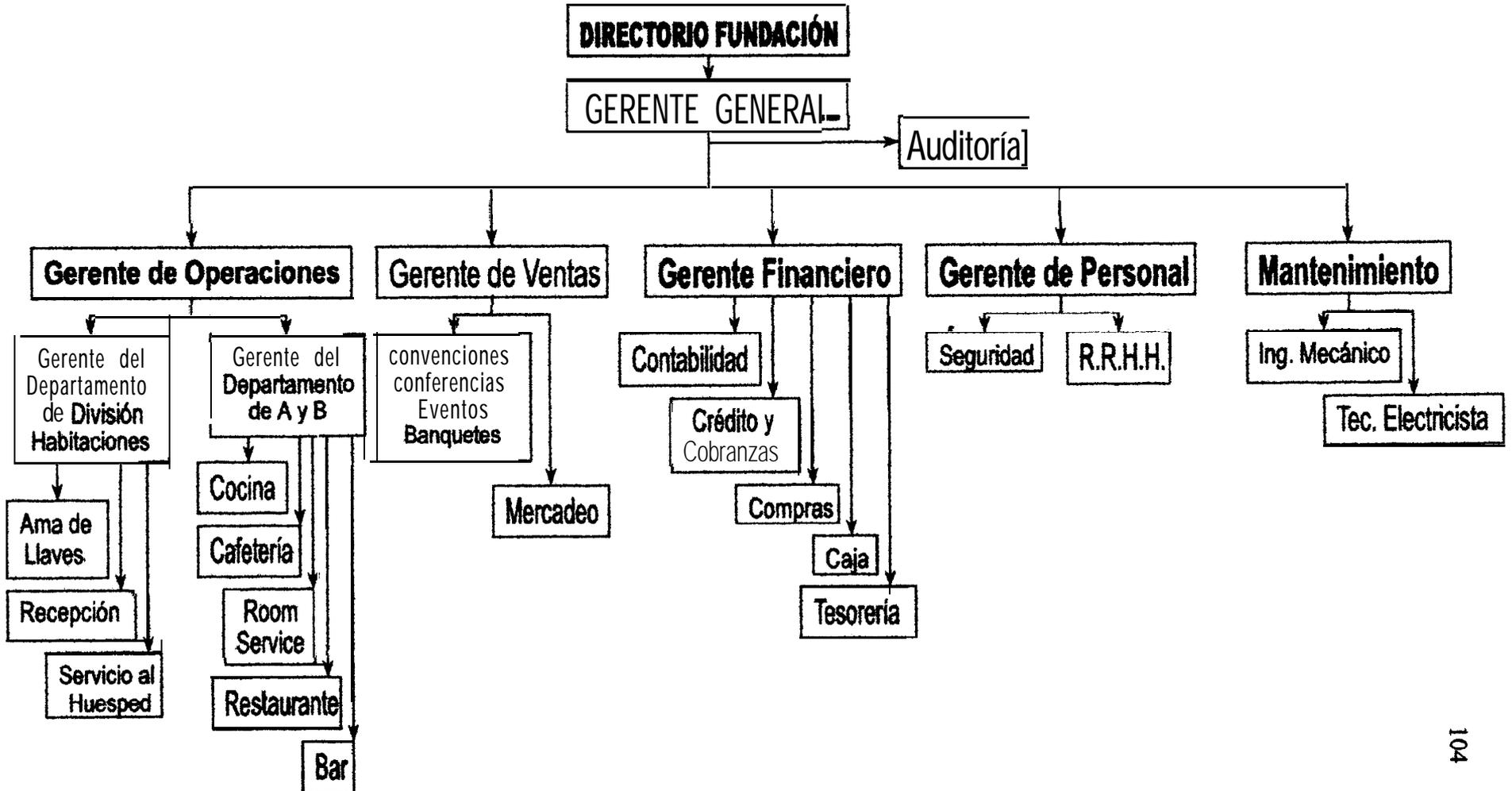
- Departamento de División de Habitaciones.
- Departamento de Alimentos y Bebidas.
- Departamento de Contabilidad.
- Departamento de Mantenimiento.

Se ha considerado que el Hotel-Escuela a más de contar con estos cuatro departamentos fundamentales debería integrar en su organización al Departamento de Ventas, Departamento de Personal y el Departamento de Seguridad.

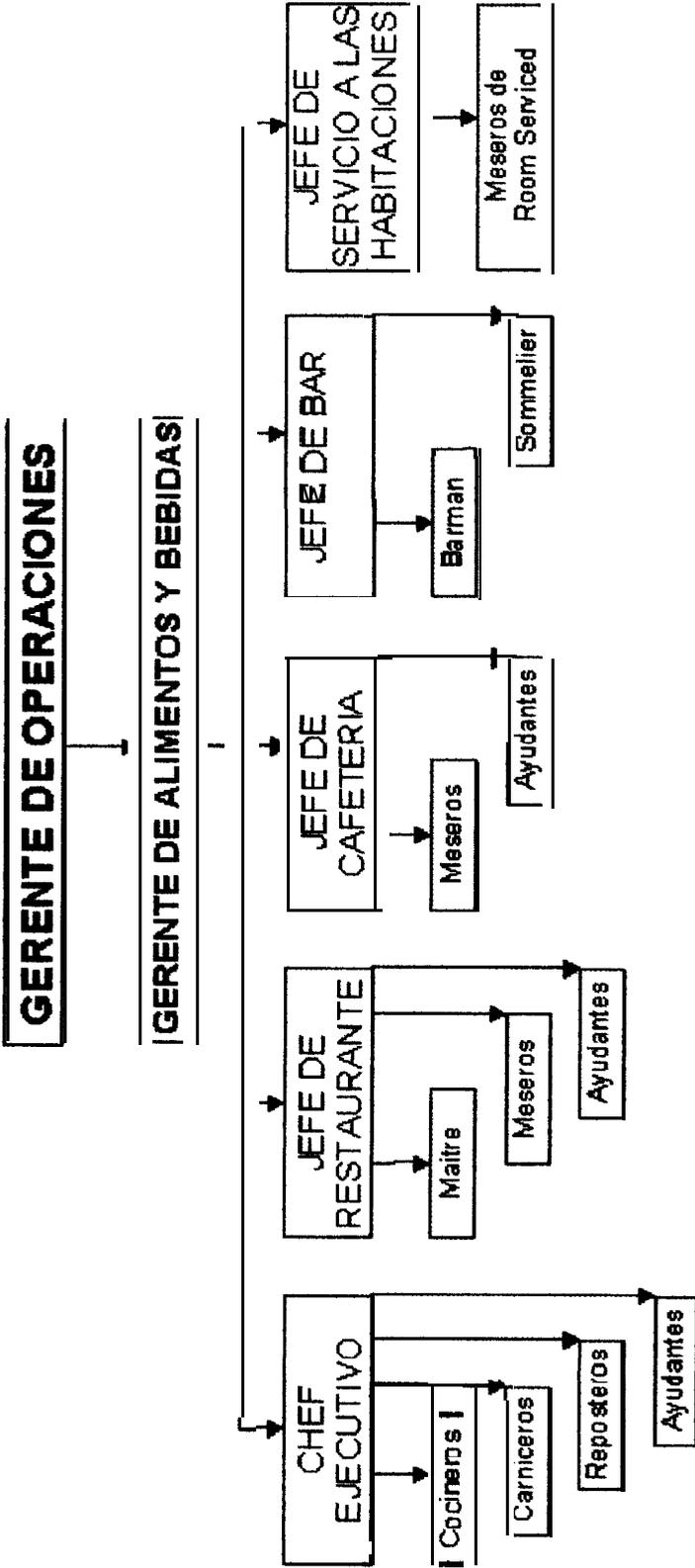
A continuación se presenta el Organigrama General del Hotel-Escuela y los Organigramas por Departamentos, propuestos:

ORGANIGRAMA #1

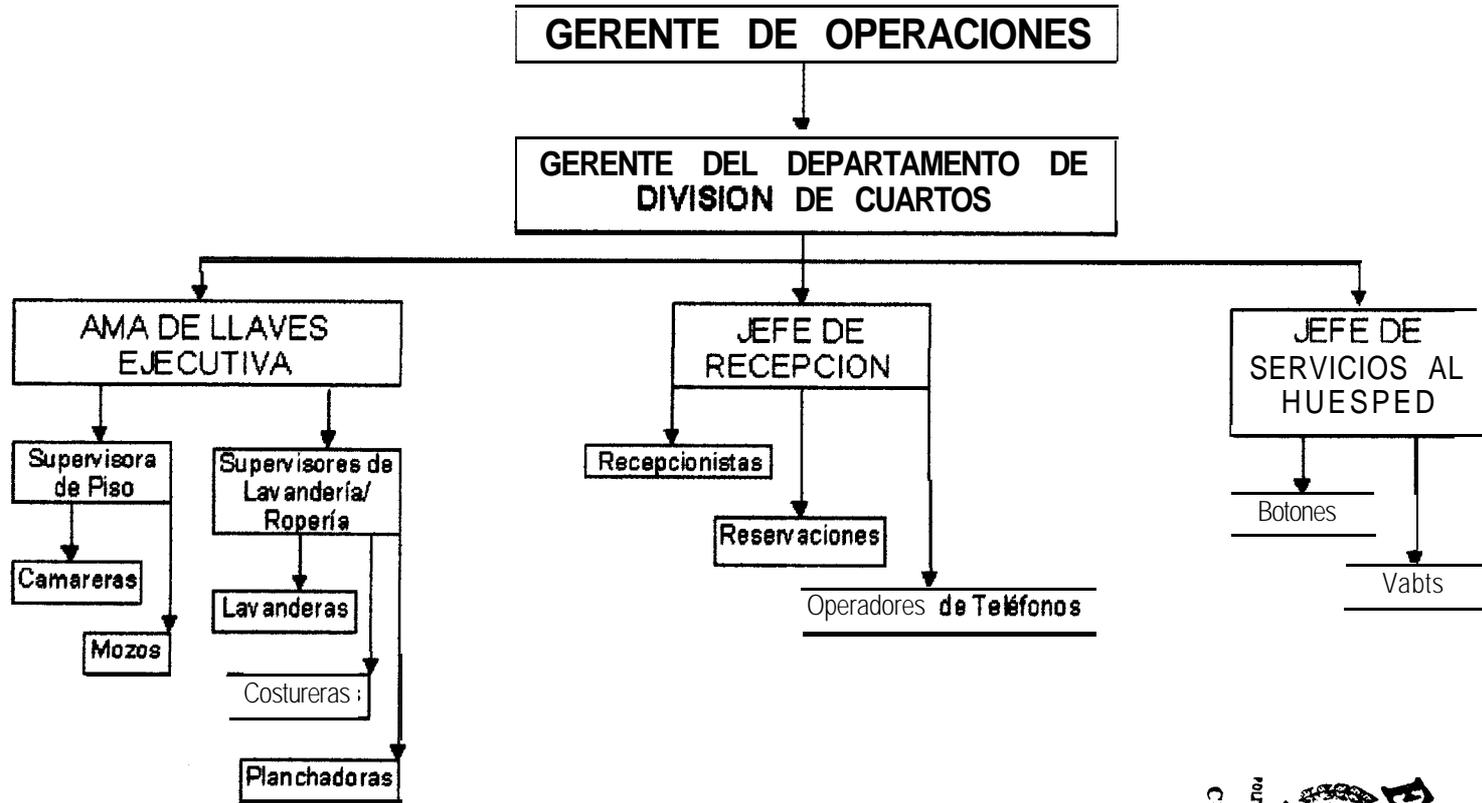
ORGANIGRAMA ACADÉMICO



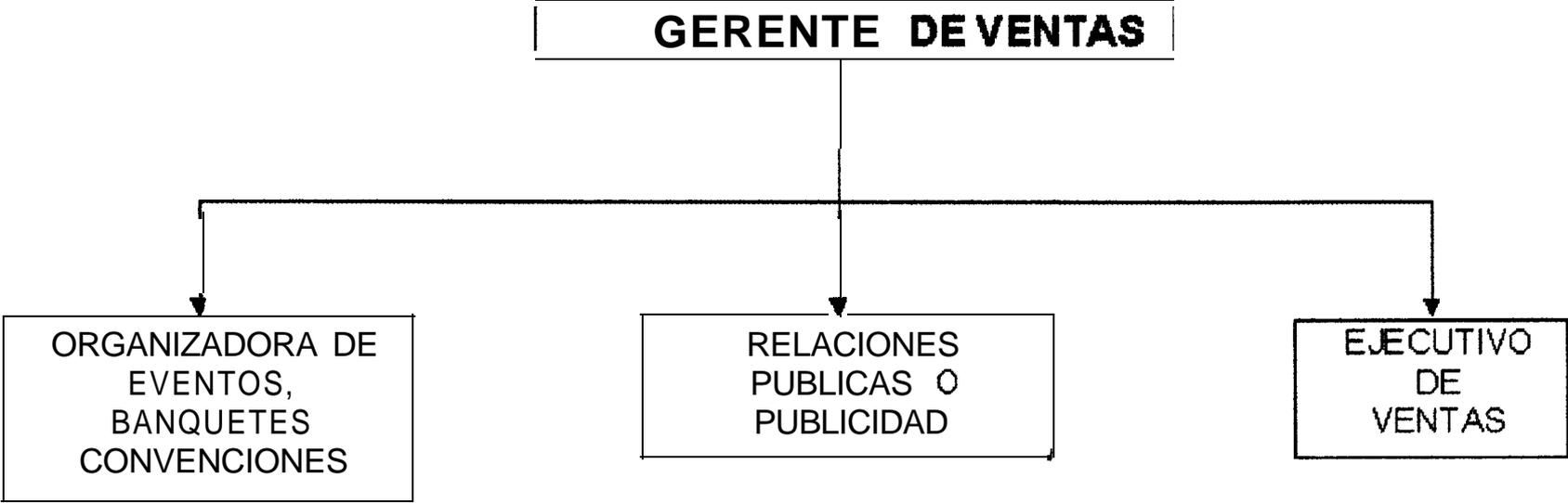
ORGANIGRAMA # 2
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS



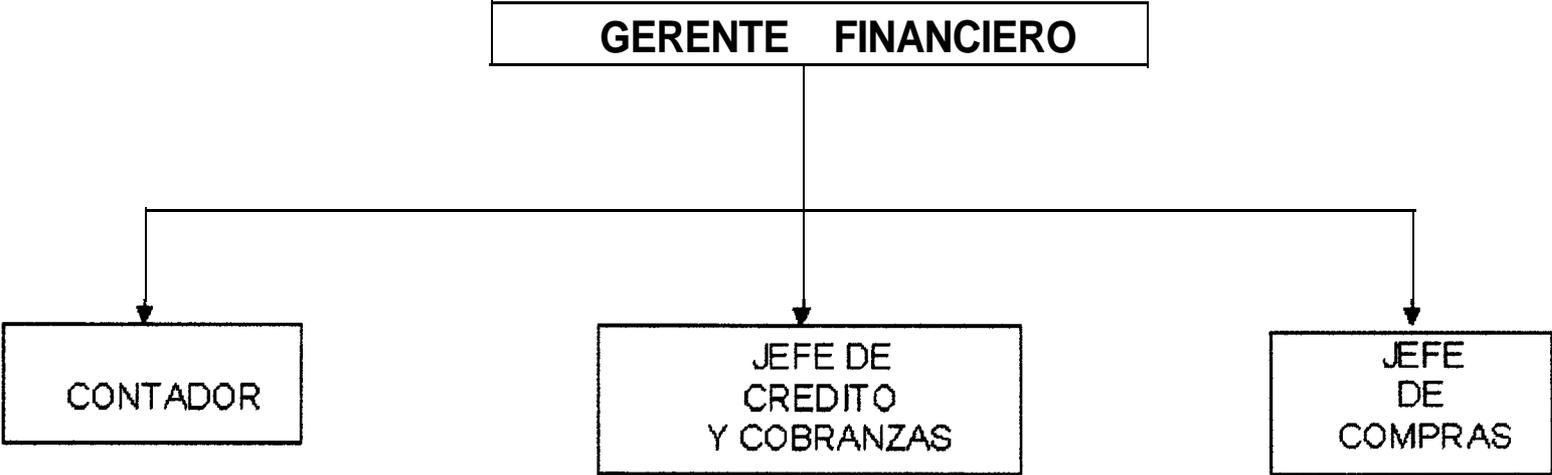
ORGANIGRAMA # 3
DEPARTAMENTO DIVISION DE CUARTOS



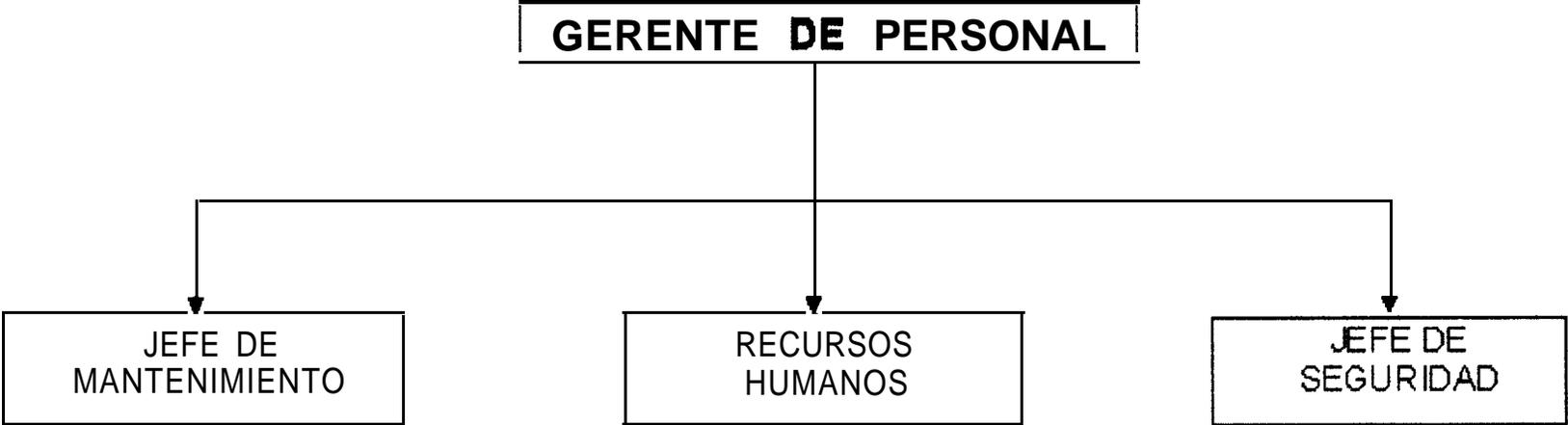
ORGANIGRAMA #4
DEPARTAMENTO DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS



**ORGANIGRAMA # 5
DEPARTAMENTO DE FINANZAS**

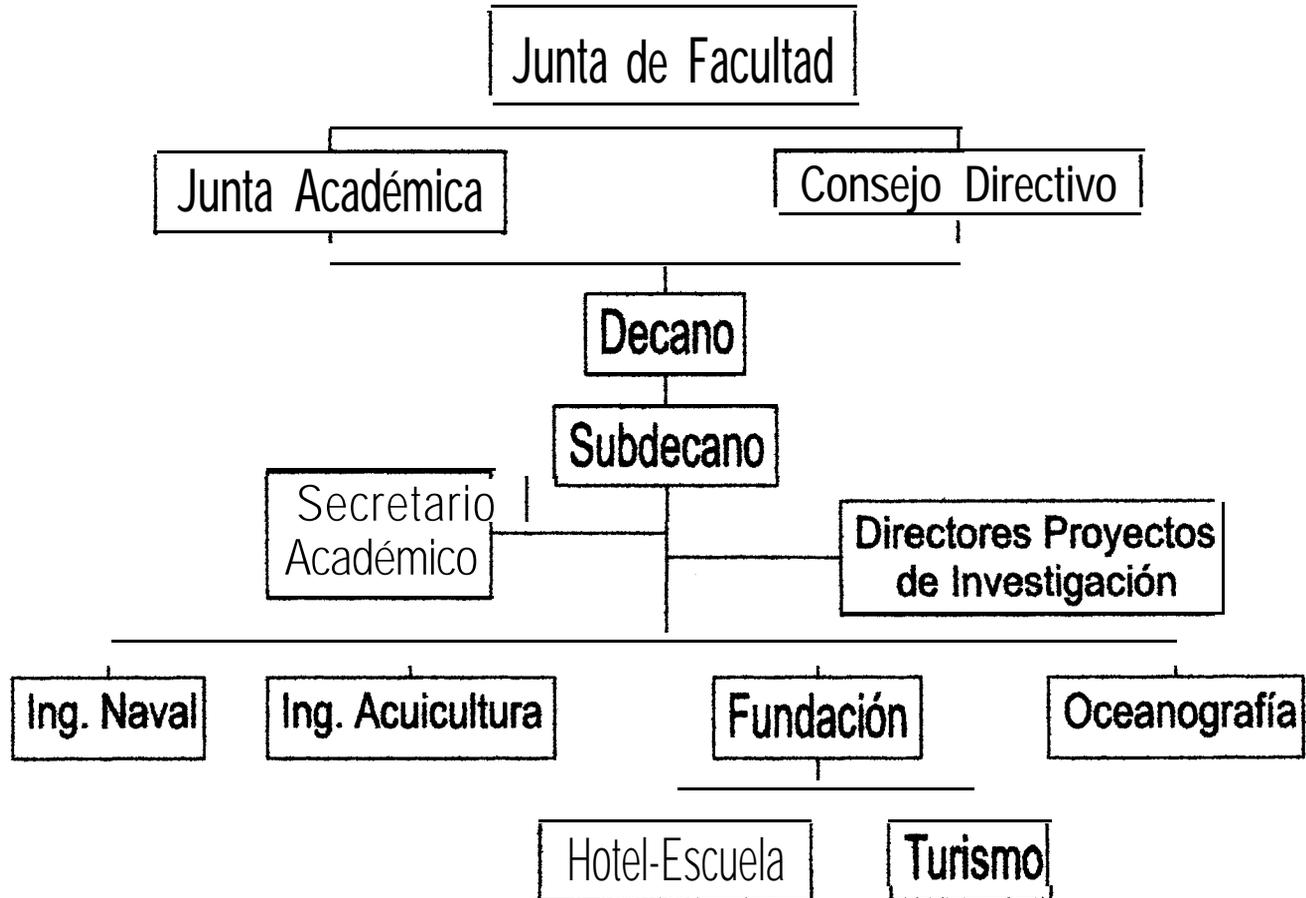


ORGANIGRAMA # 6
DEPARTAMENTO DE PERSONAL



ORGANIGRAMA #7

ORGANIGRAMA ACADÉMICO



3.5 ¿QUE ESPERA EL SECTOR HOTELERO Y DE RESTAURANTES DEL PERSONAL QUE DESEA CONTRATAR?

En la **investigación realizada** al sector turístico se tuvo la oportunidad de conocer el pensamiento de dichos empresarios cuyos intereses van de acuerdo con las necesidades del sector. Tanto el sector Hotelero como de Restaurantes sienten una responsabilidad muy grande con el personal con el que cuentan ya que están conscientes que del buen servicio depende su permanencia en el medio, más que nada por la fuerte competitividad que existe en la actualidad.

Debido a la **falta** de conocimiento en el servicio hotelero, **los** directivos se ven en la necesidad de **reclutar** personal sin capacitación turística-hotelera, sin que exista otra alternativa más que la de improvisar cualquier **área** que le corresponda atender; **y**, los que sí poseen cierto tipo de preparación **están** en el **40%**, promedio .

En vista de esto, **la** mayoría está de acuerdo en enviar al HOTEL ESCUELA, al personal que lo requiera, para que obtengan **preparación** en todas las áreas que sean necesarias y brinden un mejor servicio al cliente; además, esperan que sus empleados posean un gran sentido de responsabilidad y completa identificación con su labor, reconociendo la importancia que se le debe de brindar al turista, para el efecto concuerdan **la** necesidad de invertir en **capacitación** hasta un **10%** de su presupuesto,

El pensamiento general de los Hoteleros y dueños de Restaurantes es que el personal que contrata debe tener las siguientes cualidades: amabilidad, buen trato con el cliente, disciplina, imagen, preparación, criterio formado, lealtad con la empresa, eficiencia en su trabajo y sobre todo vocación de servicio.

Con las diferentes opiniones de cada sector se detectó la importancia de realizar una actualización **periódica** del estudio de mercado y buscar siempre mejorar el servicio. Otra necesidad que demandan los empresarios hoteleros es la importancia de que los Institutos de enseñanza hotelera preparen debidamente a sus estudiantes en las diferentes **áreas turísticas**, ya que la responsabilidad es de todos los que conformamos el sector hotelero.

De la experiencia hotelera existe una evidencia muy marcada de la debilidad de conocimiento cuando se ha tenido la oportunidad de brindar prácticas a estudiantes de turismo, por ello pensamos que la experiencia nos permite ampliar el concepto y manifestar que si hablamos en términos de porcentaje diríamos que la formación profesional debe de contar con un 50% de prácticas y un 50% de **teoría**, ya que los estudiantes que han pasado esta experiencia se enfrentan a una realidad hostil.

Razón por la cual, esperamos que al construirse el Hotel-Escuela el aprendizaje de esta carrera sea más práctico ya que enfrentará al estudiante a situaciones reales dentro de su formación académica.

CAPÍTULO IV

¿POR QUÉ CREAR UN HOTEL-ESCUELA O UNA ESCUELA DE HOTELERÍA?

4.1 JUSTIFICATIVO DEL PROYECTO DE CREACION DE UN HOTEL ESCUELA

En el desarrollo del presente capítulo se destacará la importancia del sector turístico en el contexto de la economía del país y analizaremos sus perspectivas de desarrollo, particularmente a la luz de los efectos que se generaran en el sector de la capacitación del capital humano.

Tomando en consideración el hecho de que no es sino recientemente , tanto a través de iniciativas privadas como públicas, que se empieza a entender la importancia del sector turístico en el concierto de las actividades económicas de mayor transcendencia y efecto en el desarrollo socioeconómico ecuatoriano, es que resulta necesario en este estudio crear el marco de referencia y **análisis** para justificar, argumentadamente, la transcendencia del sector, los objetivos hacia los que van encaminados los esfuerzos desarrollados en este trabajo, y

todas las acciones que subsecuentemente deberá adoptar la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), el Ministerio de Turismo y los demás organismos involucrados para la creación del Hotel Escuela para la ciudad de Guayaquil. Los justificativos pues, no buscan otra cosa que el intentar impulsar el desarrollo del capital humano actualmente ocupado y potencialmente demandado por el más importante de los segmentos del sector **turístico**: la rama hotelera y de servicios gastronómicos. Debe entenderse por **lo** tanto, que existe una relación causa-efecto entre la capacitación adecuada de su principal activo, el capital humano y la necesidad de acelerar el desarrollo de este sector en función de su gran potencial económico.

4.2 INCIDENCIA ECONOMICA DEL SECTOR TURISTICO

Históricamente la valoración del sector turístico como actividad productiva en el contexto de las demás **áreas** que integran el aparato económico del país, no ha sido destacada, sino más bien minimizada por parte de los diferentes sectores oficiales que tienen como responsabilidad la supervisión , la promoción y el desarrollo del sector. La prueba más evidente de ésta aseveración radica en el hecho de que los diferentes modelos económicos de desarrollo que se han adoptado en los últimos **años** , han enfatizado la necesidad de atender una serie de otros sectores **tales** como el industrial, el pesquero, el camaronero, el agroindustrial y agrícola-exportador e incluso el minero, a juzgar por las acciones emprendidas por los últimos gobiernos. Es necesario destacar, sin

embargo, que no solamente las actividades relacionadas con la producción exportable merecen ser los sujetos de preocupación y apoyo por parte de cualquier gobierno.

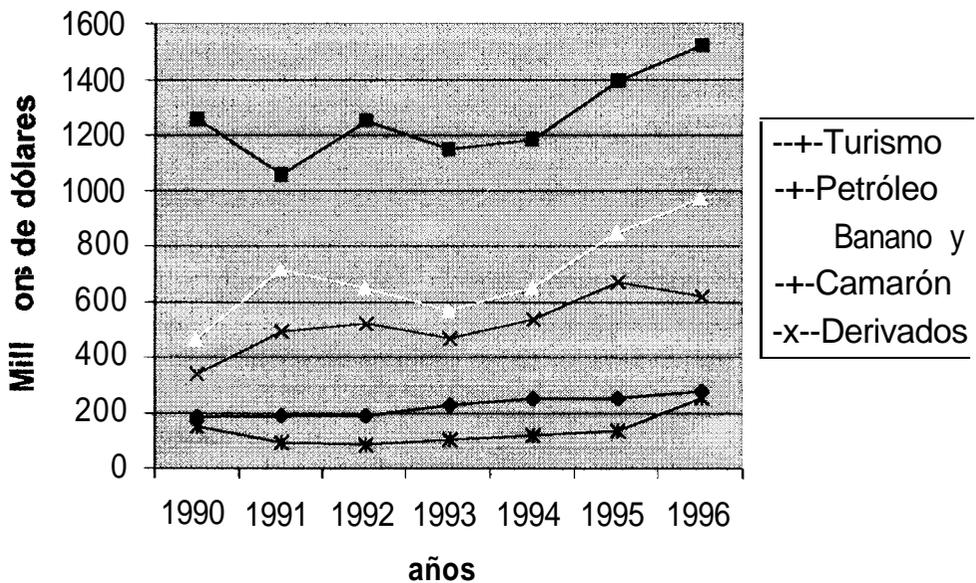
La actividad turística, que crea igual efecto al generado por la gestión productiva exportadora, permite la atracción de divisas y genera, además, como una consecuencia indirecta, una serie de otras posibilidades que apuntan todas ellas hacia los diferentes mecanismos de solución del problema de crisis en el sector externo. Bien sabido es, por ejemplo, que la actividad turística, a más de promocionar la imagen del país, proyecta en el mediano y largo plazo la confianza de inversionistas extranjeros.

Se crea indirectamente, a través del turismo, la necesidad de desarrollar una mayor y diversificada rama de los servicios hoteleros y alimentarios, actividades que permiten dinamizar el ritmo de la actividad económica interna. Se favorece a través de la presencia de empresarios inversionistas, que llegan al país, en un principio atraídos exclusivamente por sus bellezas naturales, la posibilidad de identificar proyectos, líneas de negocios y consolidar relaciones comerciales. Los tres efectos antes mencionados, solamente para argumentar sobre el valor de algunos de los beneficiosos efectos indirectos de la “industria del tiempo libre”, **confirma** la necesidad de entender mejor el rol actual y el papel que potencialmente le debe corresponder al sector turístico en el desarrollo económico nacional.

TABLA 12
Ingresos por turismo comparado con los
ingresos de las exportaciones por producto principal
años 1990 - 1996
(millones de dólares)

Producto Principal		Turismo	Petróleo Crudo	Banano y Platano	Camarón	Derivados petróleo
Año	1990	188	1258	467,9	340,3	150,2
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1991	189	1059	715,9	491,4	93
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1992	192	1251	647,4	525,8	85,6
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1993	230	1149	567,2	470,6	104,4
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1994	252	1185	650,1	538,9	119,8
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1995	255	1395,5	845,1	673,4	134,4
Ubicación		4	1	2	3	5
Año	1996	281	1520,8	972,8	622,9	255,2
Ubicación		4	1	2	3	5

GRAFICO 13



Fuente: Boletín Banco Central
 Boletines Estadísticos, CETUR

4.2.1 LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL PRODUCTO INTERNO BRUTO

Como se observa en la Tabla 12 y Gráfico 13 el ritmo de la actividad turística no ha incrementado su tasa de crecimiento en la economía del país, principalmente debido a la carencia de apoyo por parte de los organismos estatales a través de los diversos tipos de mecanismos que contribuyen a la promoción del sector. Específicamente, el crecimiento del sector hotelero se ha sustentado fundamentalmente en base a iniciativas privadas.

Es importante mencionar el hecho que el porcentaje de crecimiento de la producción de hoteles es notable en éstos últimos años, lo cual implica en términos reales, que ha habido un crecimiento de las actividades productivas de estos negocios turísticos.

Los argumentos anteriormente mencionados, destacan la importancia de reconceptualizar el valor de la actividad turística como una fuerza económica potencialmente generadora de divisas, multiplicadora de otras actividades económicas, productora de empleo, condicionante favorable del clima necesario para atraer capitales e inversiones al país, en la medida en que sean factibles acciones como la presente, que indiscutiblemente contribuyen al mejoramiento del recurso humano del sector turístico, condición sine-qua-non para promover su desarrollo, el sector turístico tendrá los mismos porcentajes de participación en la economía del país al igual que el petróleo, el banano y el camarón, si

además de la planta hotelera que actualmente está levantando, contara con un capital humano altamente calificado.

4.2.2 LA INVERSION TURISTICA.- UNA DE LAS ESPERANZAS PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL PAÍS

El sector turístico parece ser la única actividad económica ecuatoriana que recibe inversiones nacionales y extranjeras, lo que representa un aliciente en el estado recesivo en que se encuentra el aparato productivo nacional.

El boom de la inversión turística parece despertar en el Ecuador. Solo entre 1996 y 1997 se invirtieron mas de 236,6 millones de dólares en hoteles, centros de diversión, embarcaciones, etc., lo que se convierte en un componente imprescindible del desarrollo socioeconómico del país.

De hecho la inversión con una mejor infraestructura, trae consigo un mejor servicio y por supuesto abre las puertas a una mejor época, en la que se pretende incrementar la llegada de turistas a través de nuevas posibilidades y modalidades hoteleras propias de un turismo moderno.

Aunque, entendidos en el tema, indicaron que al **país** no llega la cantidad suficiente de visitantes, por ejemplo en 1997 solo arribaron 500.000 para ocupar la oferta hotelera, quienes creen en el Ecuador afirman todo lo contrario, pues sostienen que las inversiones son el fiel reflejo del déficit hotelero que afronta el Ecuador.

De los complejos turísticos que empezaron a construirse en 1996, el más importante es el HILTON COLON de Guayaquil, cuya inversión fue de 40 millones de dólares, cuenta con 300 habitaciones; seguido por el HOTEL MARRIOT de Quito, con 37,2 millones de dólares, con capacidad de 260 habitaciones. En tercer lugar figura el complejo de tiempo compartido PUERTO LA CRUZ, San Vicente en la provincia de Manabí, con una inversión de alrededor de 20 millones de dólares, es considerado como una mini-ciudad vacacional de tiempo compartido se proyecta para 120 unidades habitacionales y por el momento se ha desarrollado la primera etapa del proyecto con 36 departamentos; CABO CORAL, hotel de tiempo compartido, Bahía de Caráquez, Manabí, contará con 31 departamentos, siguiéndole en importancia el SHERATON FOUR POINTS, Quito; SHERATON PLAZA CITY (en construcción), Guayaquil, contará con 130 habitaciones y estará listo a mediados del presente año, su inversión es de aproximadamente 15 millones de dólares; el RADISSON ROYAL en Quito, registra una inversión de 8 millones de dólares y Guayaquil (en construcción) una inversión de 12 millones de dólares, tiene previsto estar formado por unas 120 habitaciones; el HOWARD JOHNSON es otro de los hoteles que se inauguró en Quito, cuenta con 95 habitaciones y con estudios para construir uno en Guayaquil, en la Av. Francisco de Orellana.

En la Península de Santa Elena tenemos el HOTEL COLON MIRAMAR, ubicado en el malecón de Salinas, con 70 habitaciones; el HOTEL HUMBOLDT INTERNACIONAL de Playas, tendrá 84 habitaciones.

De acuerdo a la corriente de inversiones que se ha detallado (Tabla 13) en dos o tres años más habrá 400 o 500 habitaciones adicionales sólo en Guayaquil, lo que demuestra que el turismo está despertándose y por ende así como se necesita una mayor promoción de mercadeo para traer turistas de diferentes partes del mundo, debemos estar capacitados de manera eficiente para brindar un servicio de excelencia a quienes no visiten, puesto que no sólo nos interesa que nos visiten una vez sino que nos recomienden y/o regresen; además un servicio de calidad es otra de las cosas primordiales que debe acompañar las inversiones.

Según las perspectivas Mundiales y Regionales de la Organización Mundial Turismo (Tabla 14) las Américas tendrán una tasa de crecimiento anual del 3,8% (Tabla 15), es decir, una buena tendencia al crecimiento del turismo, por lo tanto el Ecuador debe aprovechar esta corriente de inversiones hoteleras que se presenta en el país y duplicar o triplicar en los próximos años el flujo de visitantes.

Creemos que el sector privado ha puesto de su parte, quizás la mayor, para desarrollar el turismo ecuatoriano, ahora le toca a instituciones pioneras como la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL y al Programa de

Licenciatura en Turismo establecer un plan tendiente a cristalizar el proyecto Hotel-Escuela para formar profesionales capaces de **enfrentar** este gran reto; a las autoridades gubernamentales promocionar el país para atraer más visitantes, a la par de una política tendiente a mejorar la imagen del país, brindando seguridad, creando una **infraestructura** básica en los centros de atracción y concientizar a la gente; caso contrario, esta inversión no será rentable.

4.3 TURISMO RECEPTIVO EXTRANJERO

Las estadísticas actuales (Tabla 16) muestran las razones por las cuales estos visitantes extranjeros llegan al país: si es por motivos turísticos o comerciales. Sea por uno u otro motivo todos estos visitantes cubren con dólares las necesidades relativas a su estadía y utilizan los servicios de la industria Hotelera. (Gráfico 14)

El potencial turístico ecuatoriano, **confirmado** por el movimiento de nacionales y extranjeros, resulta realmente irracional por su comportamiento en la balanza turística; cuando se maneja una política turística concebida en otros términos, esta balanza debería ser permanentemente superavitaria. Es decir, que la capacidad de ingreso de divisas al país podría resultar superior a la salida de divisas por el mismo concepto. (Tabla 17)

En síntesis, las estadísticas y sus tendencias nos revelan el notable crecimiento del turismo receptivo (Gráfico 15), así como los vacíos profesionales de administración y promoción turística, más grave aún, nos indican los errores

en que hemos incurrido históricamente. No menos valioso resulta entonces, el cúmulo de experiencias que el país posee, el adecuado conocimiento del mercado potencial y el manejo conveniente de políticas a mediano y largo plazo, que permitan rectificar los errores cometidos e implementar planes de acción más efectivos tendientes a profesionalizar el sector, dotarlo de leyes de fomento actualizadas y de líneas de crédito motivantes de la estructura de servicios a nivel nacional

TABLA 13
PRINCIPALES PROYECTOS TURISTICOS

HOTELES	UBICACIÓN	INVERSION US\$
Hilton Colón	Guayaquil	\$ 40.000.000,00
Marriot	Quito	\$ 37.200.000,00
Puerto López	San Vicente	\$ 20.000.000,00
Colón Miramar	Salinas	\$ 18.000.000,00
Sheraton Four Points	Guayaquil	\$ 15.000.000,00
Sheraton City Plaza	Quito	\$ 13.108.000,00
Puerto Lucía	Salinas	\$ 12.818.907,00
Radisson Royal	Guayaquil	\$ 12.000.000,00
Radisson Royal	Quito	\$ 8.292.122,00
Play Station *	Guayaquil	\$ 8.000.000,00
Punta Centinela	Santa Elena	\$ 7.537.035,00
Oro Verde	Manta	\$ 6.300.000,00
Humbolt International	Playas	\$ 6.000.000,00
Howard Jhonson	Quito	\$ 6.000.000,00
Zanith Pacifico	Pedernales	\$ 4.590.035,00
Apartsuites	Quito	\$ 4.169.976,00
Cabocoral	Bahía	\$ 3.696.145,00
Andrade	Guayaquil	\$ 3.130.000,00
Las Américas	Guayaquil	\$ 2.813.330,00
Binanqui S.A.	Samborondón	\$ 1.438.259,00
Hotel de Playas Asterari	Tonsupa	\$ 1.226.014,00
Puerto Aguaje	Punta Camero	\$ 1.200.000,00
Kapawi	Pastaza	\$ 1.101.000,00
Pacific Resident	Punta Camero	\$ 791.901,00
Moby Dick **	Galapagos	\$ 750.000,00
Hotel Kennedy	Guayaquil	\$ 419.912,00
Puerto Escondido	San Vicente	\$ 322.888,00
Reina Isabel	Quito	\$ 301.444,00
Camino del Sol	Quito	\$ 237.222,00
Aquamarina	Jipijapa	\$ 159.704,00
TOTAL		\$ 236.604.874,00

* Centro de Entretenimiento

** Embarcación

Fuente: Suplemento Mundo Económico. 1997

TABLA 14

TURISMO INTERNACIONAL PERSPECTIVAS MUNDIALES Y REGIONALES 1995 - 2020

	Llegada de turistas (millones)			Tasa de Crecimiento annual media (%)
	1995	2000	2020	1995 - 2020
EUROPA	334	386	717	3,1
ASIA ORIENTAL/PACIF.	81	104	438	7,0
AMERICAS	110	132	284	3,8
AFRICA	20	26	75	5,5
ORIENTE MEDIO	14	19	69	6,7
ASIA MERIDIONAL	4	6	19	6,1
MUNDO	563	672	1602	4,3

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)

TABLA 15

AMERICAS - PERSPECTIVAS DE CRECIMIENTO

	Llegada de Turistas (Millones)		% de Crecimiento anual medio 1995 - 2020
	1995	2020	
Mundo	563	1620	4,30%
Américas	110	284	3,80%

LIMITACIONES E IMPERATIVOS

- ✦ Inversiones en capital
- ✦ Falta de **infraestructura**
- ✦ **Transporte internacional**
- ✦ Desarrollo de recursos humanos
- ✦ Factores medio-ambientales
- ✦ **Limitación de los presupuestos de promoción**
- ✦ Falta de apoyo **político** a la **Industria turística**

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)

TABLA 16

MOTIVO DEL DESPLAZAMIENTO TURÍSTICO EN EL ECUADOR

MOTIVO	TAMAÑO MUESTRAL	PARTICIP. %
Ocio/Recreo/Vacac	849	80,32%
Visita a familiares	87	8,23%
Negoc./Motiv. Profesional	53	5,01%
Tratamiento de Salud	7	0,66%
Religión/Peregrinación	14	1,32%
Otros	41	3,88%
No respuesta	6	0,57%
TOTAL	1.057	

GRAFICO 14

MOTIVO DEL DESPLAZAMIENTO TURÍSTICO EN EL ECUADOR

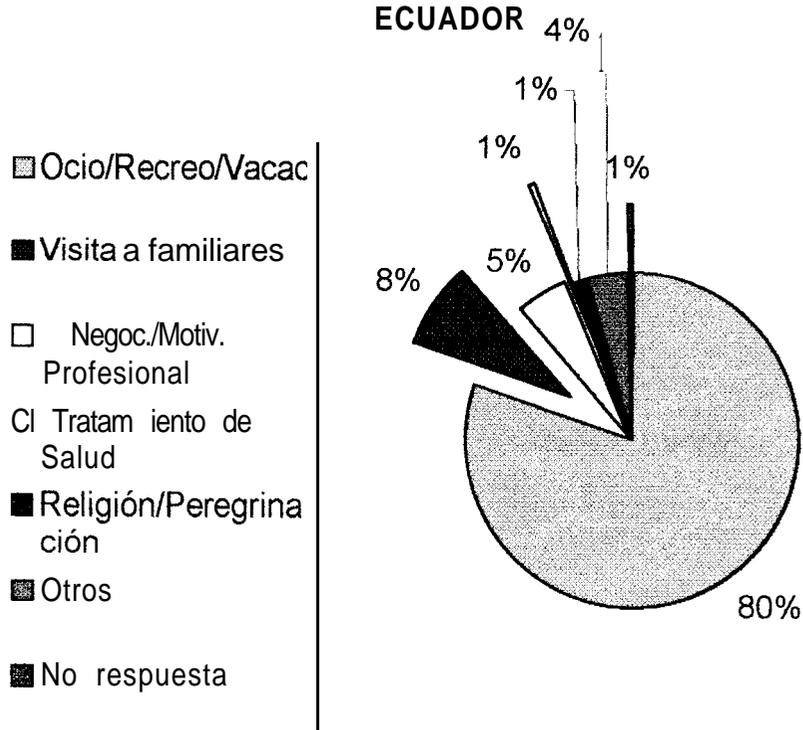
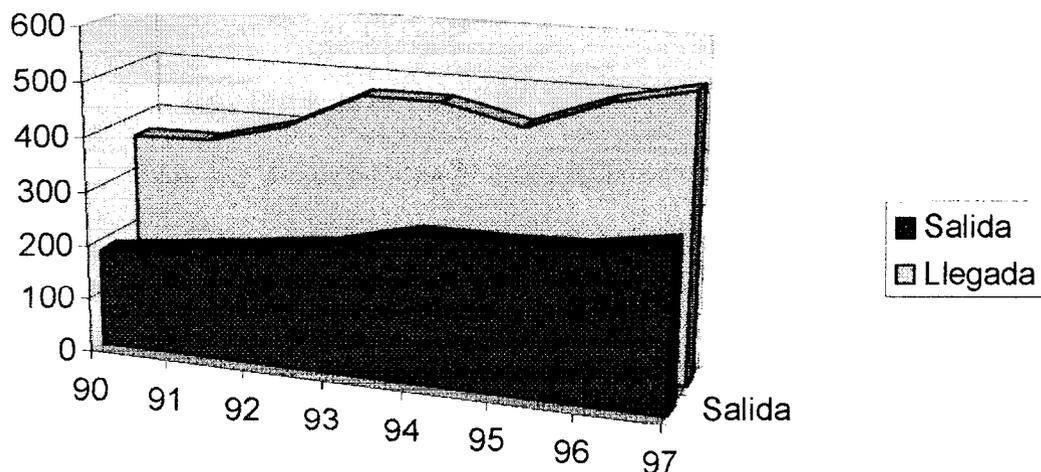


TABLA 17
CRECIMIENTO TURÍSTICO 90 - 97 EN EL PAIS
 (miles de personas)

	90	91	92	93	94	95	96	97
Llegada	362	365	403	471	472	439,5	493,7	524,9
Salida	181	198	216	235	270	270,5	274,5	299,5
Saldo	181	167	187	236	202	169	219.2	225.4

GRAFICO 15
CRECIMIENTO TURÍSTICO 90 - 97 EN EL PAIS
 (miles de personas)



Fuente: Boletines Estadísticos, CETUR

4.4 DIAGNOSTICO DEL NIVEL PROFESIONAL ACTUAL, DEL CAPITAL HUMANO EMPLEADO EN EL SECTOR TURISTICO.

La actividad turística entendida por los **cánones** profesionales es moderna y en realidad nueva entre las disciplinas productivas de servicios; es una de las áreas más interesantes por su perfeccionamiento técnico, además de ser el sector de **producción** que destaca como mayormente efectivo por su solidez económica, así como por la enorme capacidad de redistribución de los beneficios económicos que se generan para la sociedad en la que se desarrolla. En dicho contexto, sin embargo, los países en vías de desarrollo encuentran serias dificultades para integrarse a los avances tecnológicos de la actividad, a la generación de mano de obra calificada o profesional requerida, aunque, paradójicamente, son éstos países los que más tienden a desarrollar turismo y también los que el mercado de la demanda turística más se inclina a visitar, a pesar de su tradicional falta de preparación.

Sin duda, incorporarse a la actividad turística, desde el punto de vista nacional, requiere algo más que infraestructura y presencia **física** de hoteles y restaurantes que estén en capacidad de brindar al turista toda clase de excelentes servicios; por otra parte, ¿de qué valen las bellezas naturales y todas las acciones promocionales destinadas a crear la imagen turística del país, si éstos esfuerzos resultan insuficientes por falta de una planta profesional capacitada (por

formación) para brindar estos servicios, administrarlos y proyectar con capacidad profesional, en términos de producto, una imagen sólida, de personalidad única y bien definida entre los países que se consideran competidores.

Por estas razones tan evidentes resulta procedente afirmar que la formación profesional es el elemento principal y promotor de los demás requisitos para el desarrollo turístico. A juzgar por las encuestas que realizamos en los hoteles (ver capítulo III), el capital humano empleado en el sector **turístico** nacional ha resultado ser inadecuado por falta de preparación y por la falta de formación profesional.. Las excepciones confirman la regla, mientras los contrastes existentes entre las poquísimas empresas que se han impuesto como norma alto estándares de calidad, las **confirman**; pues éstas se han visto obligadas a hacer énfasis en la inversión destinada a la formación de su personal, recurriendo a instructores extranjeros, largos **períodos** de supervisión y entrenamiento, y una delicada selección del sujeto a emplearse.

Históricamente hablando, el nivel característico de formación del empleado en la empresa turística, salvo aquellas excepciones en las que el sujeto aspira a una función superior administrativa, hasta hace poco tiempo atrás era considerado un " oficio " de poquísimas jerarquías aquello de emplearse en un hotel o restaurante. La función de recepción, que es ejercida por una Recepcionista o Conserje, distaba de ser atractiva para aquellos individuos que presumían poseer

algún sentido de superación social. Ser Cocinero era simplemente una tarea denigrante para la mayoría que poseyera alguna preparación académica, y era ejercida como una alternativa digna de aquellos que se suponían menos afortunados. Una Ama de Llaves representaba apenas un escalón superior ocupado por una empleada de hogar.

Indiscutiblemente, la experiencia adquirida por los empleados de las empresas mas grandes y prestigiosas que posee el país constituye el material más valioso de la oferta profesional ecuatoriana. Algunos sujetos cuentan con un récord de veinticinco y treinta años de servicio, en funciones específicas, amplios conocimientos de la materia y, en algunos casos; suman a estas características una altísima calidad profesional comparables a nivel internacional.

Estos trabajadores constituyen la excepción de la poca profesionalidad del sector turístico-hoteler, e invariablemente han tenido que sufrir el lento, tedioso y muchas veces duro avatar de las circunstancias empíricas de trabajo, a través de las cuales iniciaron en sus especialidades. Con todos aquellos méritos, la casi totalidad carece de formación integral y por ello , por ejemplo, les ha sido imposible escalar posiciones de, digamos, Jefe de Cocina hasta llegar a niveles administrativos; o, por citar otro ejemplo, quien de Mozo de Sala haya logrado superarse hasta obtener la Jefatura de Alimentos y Bebidas. Sin embargo, vale resaltar que la falta de formación es la única responsable de

estas lamentables limitaciones que caracterizan a la mejor gente de nuestro sector turístico-hotelero.

Un ligero análisis ejemplificado de las definiciones de formación ponen *en* evidencia los aspectos limitantes anotados. Por ejemplo, un mozo de hotel de lujo, no domina el idioma inglés que resulta, hoy en día, indispensable para la actividad turística.

No menos revelador que las frustraciones personales que han sufrido los empleados, son aquellos soportados por los empleadores ecuatorianos, empresarios hoteleros improvisados, movidos por el entusiasmo de una actividad que, a ojos vista, se había **perfilado** siempre muy lucrativa. Algunas experiencias en este terreno hablan por sí solas, de los desconuelos y fracasos de aquellos que se fascinaron con la actividad y sucumbieron económicamente; o de quienes generaron entre sus colaboradores reacciones fatales para la propia empresa, hasta su desintegración, desconocimiento de los procedimientos profesionales de administración. Pero el aspecto más importante respecto a la falta de profesionalidad es que todos han preparado a su gente desde hace veinte años, y por eso poseen un plantel profesional de mandos medios, importante, eficiencia y efectivo para el crecimiento del sector.

La suma de los sectores negativos respecto a niveles de formación profesional, tanto de empleadores como de empleados, ha dado como resultado un plantel turístico no muy eficiente en su oferta y desarrollo. Obviamente, la formación

profesional de nuevos cuadros tendría la ventaja de presionar la profesionalidad empresarial y consolidar el crecimiento turístico nacional.

No hace falta distinguir diferencias entre los niveles de preparación profesional de la mano de obra empleada en el sector hotelero y el de restauración, ya que ambos se están equipando. Entre un salonero de hotel y uno de restaurante, sus niveles de formación son comparables. Las diferencias sustanciales se producen cuando establecemos comparaciones entre las categorías de los diferentes establecimientos. Vale decir, que un cocinero de hotel de lujo, posee igual conocimiento que uno de restaurante de lujo; y si existieran diferencias, estas no serían de formación sino de orden de especialización en la cual han adquirido su maestría. En consecuencia, así mismo, no se podrían comparar niveles de conocimientos entre empleados de similar cargo, pero cuyas experiencias resultaren adquiridas en locales de diferentes categorías. Las diferencias de conocimientos que existen entre las categorías de establecimientos **resultan** el factor determinante de los niveles de formación profesional.

Por lo antes dicho se infiere también, como es lógico, que los niveles más altos de formación, se dan en los establecimientos de lujo, pero debido al escaso número de éstos, da como resultante un escaso número de elementos formados a niveles aceptables. En nuestra investigación realizada pudimos diagnosticar fácilmente el estado crítico de profesionalidad del personal disponible; los casos

más evidentes fueron aquellos suscitados durante los períodos de apertura e inicio de gestión de nuevos hoteles (en los años 78/82) donde al crearse muchísimas plazas nuevas de trabajo se incorporaron a la oferta de la mano de obra hotelera, individuos sin ninguna formación. Durante esa etapa de 4 años consecutivos se generó así mismo, una rotación inusitada de personal que, de un hotel a otro, se movilizó en busca de mayores remuneraciones. Los hoteles que recién se inauguran obtienen su personal de los hoteles en funcionamiento; en suma se trata siempre del mismo personal que al poseer mayor capacidad especializada aumenta su cotización en el mercado de la demanda de mano de obra.

Se podrían describir otro círculo vicioso que se produce, generalmente, como consecuencia de las deficiencias descritas anteriormente: existe una profunda ausencia de prestigio otorgado a quienes realizan estas actividades hoteleras, por culpa de sus vacíos de formación profesional. Vacíos **tales** se comprueban en el que hacer cotidiano y en el trato discriminatorio social que recibe un " salonero " o un " cocinero " ; términos que aún hoy se utilizan como diminutivos de otras posiciones, frente al esquema social prevaleciente.

Resumiendo, las conclusiones de nuestra investigación nos lleva a insistir entre la diferencia que existe entre la evidente necesidad de formación y la eventual capacitación que ha recibido una parte del personal ecuatoriano actualmente empleado en la industria turística. La capacitación , limitativa por su propia

naturaleza resulta insuficiente para sustituir los vacíos de formación. La formación, en cambio, presupone sentar las bases para una adecuada especialización en los distintos niveles tecnológicos que caracterizan a la industria turística y de servicios , en general.

4.5 POTENCIAL DE DESARROLLO DEL SECTOR TURISTICO Y SU EFECTO SOBRE LA NECESIDAD DE PERSONAL ESPECIALIZADO

Al intentar estudiar el potencial de desarrollo del sector turístico y su efecto sobre la necesidad de personal especializado nos ha sido inevitable efectuar algunas abstracciones conceptuales y presunciones, las cuales se **irán** fundamentando a lo largo del desarrollo del tema; información tomada del estudio realizado por la Organización Mundial de Turismo (OMT) sobre las Tendencias del Mercado Turístico de los años 1.988 • 1997 nos permiten observar con claridad que el Ecuador se ubica entre los 20 principales destinos turísticos en las Américas (Tabla 18), elemento de juicio indispensable para efectuar una proyección razonablemente cierta.

Para el proceso de levantamiento de la presente información se ha partido de la fuente de datos actualizados proporcionados por la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR). De acuerdo a los datos contenidos en la Tabla 19, el censo determinó la presencia de 2.047 establecimientos en el país, particularmente concentrados en sus polos de desarrollo (provincias del Guayas y Pichincha), las cuales no necesariamente

TABLA 18

LOS 20 PRINCIPALES DESTINOS TURÍSTICOS EN LAS AMERICAS
Llegada de turistas internacionales (excluidos los visitantes del día)
(miles de llegadas) - 1997

1985	Rango 1990	1997	Pais	Llegadas (000) 1997	% variación 1997/96	% del total 1997
1	1	1	ESTADOS UNIDOS	48.409	4,1	40,6%
3	2	2	MEXICO	19.351	-9,6	16,2%
2	3	3	CANADA	17.610	1,6	14,8%
6	4	4	ARGENTINA	4.540	5,9	3,8%
5	5	5	PUERTO RICO	3.332	8,7	2,8%
4	9	6	BRASIL	2.995	12,3	2,5%
8	8	7	URUGUAY	2.316	7,6	1,9%
10	7	6	REP. DOMINICANA	2.211	14,8	1,9%
12	11	9	CHILE	1.693	16,8	1,4%
7	6	10	BAHAMAS	1.592	-2,5	1,3%
9	12	11	COLOMBIA	1.193	-4,8	1,0%
11	10	12	JAMAICA	1.192	2,6	1,0%
24	23	13	CUBA	1.152	15,3	1,0%
21	17	14	COSTA RICA	811	3,8	0,7%
19	14	15	VENEZUELA	796	4,9	0,7%
22	22	16	GUADALUPE	660	5,6	0,6%
26	19	17	ARUBA	650	1,4	0,5%
18	24	18	PERU	635	8,7	0,5%
23	15	19	GUATEMALA	576	10,8	0,5%
25	21	20	ECUADOR	525	6,3	0,4%
TOTAL I-20				112.239	1,8	94,1%
TOTAL AMERICAS				119.280	2,2	100,0%

Fuente: Organización Mundial del Turismo (OMT)

TABLA 9
CAPACIDAD DE ALOJAMIENTO DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Variables	90	91	92	93	94	95	96	97
Número de Establecimientos	1.298	1.394	1.490	1.516	1.652	1.874	1.962	2.047
Número de Habitaciones (miles)	27	30	31	32	35	39	41	42
Número de plazas (miles)	56	59	61	61	66	77	83	88

Datos: Semi Definitivos
Fuente: Catastros de servicios turísticos 1997, CETUR

constituyen las provincias con mejor dotación de recursos naturales turísticamente explotables en el territorio nacional.

Las estadísticas tomadas del censo efectuado por CETUR nos permiten observar una tendencia respecto al comportamiento histórico del número de establecimientos turísticos en el país posibilitan formar una idea de la magnitud de la planta turística ecuatoriana. De acuerdo a la investigación que se realiza es evidente el hecho de que los servicios, a nivel de los establecimientos hoteleros medianos y pequeños en su mayoría son deficitarios e ineficientes, e inadecuadamente administrados. Este argumento pone de relieve la necesidad de no solamente redimensionar el tamaño del sector, en función de satisfacer las necesidades cada vez más exigentes del turismo nacional e internacional, sino fundamentalmente de mejorar la infraestructura y calidad de los servicios, mejoramiento éste que, a nuestro juicio, es solamente posible por medio de una toma generalizada de conciencia respecto al valor intrínseco del potencial inherente a la profesionalización de los servicios turísticos. Merece la pena enfatizar un hecho que, por repetido, no resulta evidente para la mayoría de empresarios del sector: incontroversialmente, una mayor calidad de servicios llevará necesariamente aparejada un incremento de la demanda y obviamente un incremento en los volúmenes de ingresos de estos establecimientos, y todos estos objetivos se obtendrán como resultado de disponer del capital humano capacitado que pueda convertirse en el elemento motriz de un cambio de la filosofía de servicios de nuestros establecimientos turísticos.

Luego de todo este análisis creemos que el crecimiento del sector de hoteles y restaurantes en el próximo milenio será vertiginosa como en los actuales momentos lo estamos observando y disfrutando. Dicho de otra manera, el crecimiento de la demanda por habitaciones, en sus diversas categorías, particularmente hoteles y hoteles - apartamentos, ha sido satisfecha actualmente por la oferta existente (Tabla 20).

A través de iniciativas auspiciadas por el gobierno al crear hace pocos años el Ministerio de Turismo se han efectuado constantemente nuevas evaluaciones de nuestro potencial turístico. Una de éstas evaluaciones, aquellas elaboradas por la Organización Mundial de Turismo ubica en su informe al Ecuador con un enorme potencial turístico y como destino en las Américas. Datos como éste, parecen apuntar a un cambio en la mentalidad de los sectores oficiales, respecto a la importancia del sector turístico como elemento de enorme dinamía y trascendencia económica, principalmente relacionadas con su capacidad de generar divisas, multiplicar actividades económicas conexas y vender la imagen que el país necesita consolidar internacionalmente para la atracción de inversión, tecnología y desarrollo.

TABLA 20

CAPACIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN CATEGORIA 1996

CATEGOR	N o .	HAB.	PLAZAS
LUJO	19	2.578	4.860
PRIMERA	362	9.317	22.164
SEGUNDA	606	11.974	26.094
TERCERA	966	16.168	29.754
CUARTA	11	442	693
	1.964	40.479	83.565

Datos Semi Definitivos

Fuente: Catastros de Servicios Turísticos 1997, CETUR

4.6 DEMANDA ACTUAL Y POTENCIAL DE MANO DE OBRA TECNIFICADA POR PARTE DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISTICO DE GUAYAQUIL

Considerando la concentración de establecimientos turísticos en la provincia del Guayas, según la Tabla 2 1, es lógico suponer que los hoteles y los restaurantes constituyen la **principal** fuente en la demanda de mano de obra en las diversas categorías en que se clasifican los establecimientos. A través de una investigación llevada a cabo por medio de entrevistas puntuales dirigidas a reconocidos profesionales del sector de los servicios turísticos se estimó que en el sector hotelero, alrededor del 15% se ocupa de las áreas administrativas y de mantenimiento, el 65% labora en alimentos y bebidas, es decir, cocina y atención al público y el 20% se desempeña en el área de alojamiento, que incluye recepción, habitaciones, etc. Sobre estos argumentos, entre otros que se mencionan en el desarrollo de ésta tesis, hemos concebido las keas y contenidos formativos del Hotel-Escuela para la ciudad de Guayaquil.

En la preparación del personal en todos los niveles Tecnológicos, Licenciaturas, Post Grado y Cursos de Actualización permanente, áreas que absorben una gran cantidad de mano de obra que requiere de una mayor calificación, en vista a que de ella será posible, en un futuro no lejano, lograr los objetivos de profesionalización y mejoramiento de los servicios que demandan los sectores turísticos para impulsar su desarrollo.

TABLA 21
CAPACIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
SEGÚN PROVINCIAS
AÑO 1996

PROVINCIAS	No. ESTABLEC.	No. HABITAC.	No. PLAZAS
AZUAY	89	2.117	4.534
BOLIVAR	11	153	337
CAÑAR	15	294	581
CARCHI	34	604	1.318
COTOPAXI	23	332	653
CHIMBORAZO	48	1.037	2.306
EL ORO	89	1.841	2.980
ESMERALDAS	191	3.056	9.866
GALAPAGOS	35	472	1.049
GUAYAS	359	9.049	16.698
IMBABURA	117	2.017	4.536
LOJA	79	1.489	2.684
LOS RIOS	52	920	1.329
MANABI	183	3.355	8.492
MORONA SANTIAGO	28	376	655
NAPO	76	1.117	2.403
PASTAZA	17	291	606
PICHINCHA	363	8.919	17.056
TUNGURAHUA	111	2.035	3.996
SUCUMBIOS	34	868	1.274
ZAMORA CHINCHIPE	10	135	214

Datos **Semi** Definitivos

Fuente:

División de Control de Calidad - CETUR
 Catastros de Control de Calidad 1997

4.7 EFECTOS ECONOMICOS Y SOCIALES DE LA GENERACION DE EMPLEO DERIVADO DE LA CAPACITACION DEL CAPITAL HUMANO PARA EL SECTOR TURISTICO

Más allá de las estimaciones desarrolladas en los temas precedentes, es imposible referirse en términos estadísticos precisos a los efectos económicos y sociales de la capacitación en éste sector tan importante de actividad; pues la verdad es que jamás se han efectuado los relevamientos serios que el tema requiere; ni siquiera hay referencias que no sean las contadas y esporádicas opiniones personales, de algunos profesionales del sector, pronunciadas a propósito de preciar las bondades de la industria turística, respecto a los efectos económicos y sociales de la capacitación del capital humano en el sector. De manera que, para el desarrollo de éste tema, nos limitaremos a presentar nuestras propias apreciaciones, las que son evidentemente trascendente y las que, muy a pesar de que son presunciones ciertas, lamentablemente trascienden al público mucho menos, o simplemente se las ignora.

Los efectos de la capacitación (especialmente el de la formación), deben ser desglosados desde dos perspectivas: los efectos del que la recibe directamente; y, efectos indirectos colaterales de lo principal, como resultados que proyectan beneficios a terceros y concomitantes para la generación de mayores beneficios.

Fenómenos éstos que abarcan los dos campos, el social y el económico.

Uno de los temas cuyas connotaciones preocupan más a los ecuatorianos es el de la educación y el empleo de los sectores jóvenes del país. La saturación en ciertas áreas de la actividad profesional tradicional, el escaso repertorio de profesiones intermedias, tecnológicas, y la cada vez más notoria necesidad de emplear mano de obra altamente calificada y eficiente, en todas las actividades industriales, convergen a justificar cualquier esfuerzo por crear alternativas de capacitación y/o formación del capital humano joven. La pesadilla de un padre de familia de clase media, o baja cuyos hijos están en la edad de escoger una actividad futura mediante la formación académica alrededor de alguna tecnología que le resulte válida para la generación de ingresos necesarios para vivir, es la falta de alternativas; realmente el medio no ofrece mucho de donde escoger y, por lo general, ésta pobreza de alternativas satura la oferta limitada existente, y reduce frustraciones, el sacrificio de muchos jóvenes, quienes luego de largo períodos de aprendizaje (estudios), terminan ejerciendo alguna actividad lucrativa de otra índole, totalmente extraña a su preparación académica. El Hotel Escuela y la oferta de formación que se presenta, en dos especialidades del quehacer hotelero (hotelería, alimentos y bebidas) resulta por demás motivante. No sólo porque al hacerlo incorporamos un tema que es nuevo al repertorio de la formación en el Ecuador, sino porque coincidentemente, la tecnología que impartiremos, permitirá a los egresados escoger entre: trabajar para terceros o trabajar para sí mismos, todo lo cual resulta factible por las características de las actividades y del negocio.

Cabe añadir que esta particularidad abona a las tendencias manifiestas por los sectores gubernamentales, respecto a impulsar programas de microempresas, en el sentido que el Hotel Escuela estaría formando, realmente, a micro empresarios del mañana, en los contextos más apropiados y efectivos; y además, coincide con la **filosofía** de la ESPOL de formar líderes empresarios, generadores de empleos.

Las mayores connotaciones económicas, de la generación de una mano de obra calificada por formación, resultan del autobeneficio que de ello obtienen los sujetos preparados, al incorporarlos a la temática productiva, a la acumulación de bienes patrimoniales y al mercado de consumidores; obviamente, la connotación antes mencionada no sólo afecta el concierto económico, sino también el social, ya que les permite elevar su nivel educacional, obtener un mayor nivel de bienestar y superar sus necesidades humanas, y les brinda acceso a perspectivas halagüeñas personales. Las innumerables connotaciones que poseen las ventajas del ámbito de las motivaciones económicas que de las primeras se desprenden: así por ejemplo, un profesional hotelero, a más de ostentar idoneidad en los menesteres de su empresa y ser sujeto de promoción, puede liderar actividades gremiales de su sector ya que comprende la problemática mucho más **profundamente**. Por ende es, invariablemente, mejor remunerado y preferentemente calificado para promocionárselo hacia los escalafones ejecutivos. Además de las perspectivas que se anotan anteriormente, no es menos evidente que quienes poseen calidad profesional

idónea por formación, luego de un período de ejercicio profesional para terceros, generalmente, están en condiciones de ejercer la profesión para sí mismos; realidad que se manifiesta a través de muchísimos ejemplos en el sector hotelero, donde empleados que han ingresado a trabajar, poseyendo alguna capacidad profesional, han terminado como dueños de su propio establecimiento.

Aunque las ventajas remunerativas a las que haremos referencia, son sólo aplicable al sector turístico y en particular a los hoteles, lo cierto es que la propina que se genera como un incentivo al buen servicio que reciben los clientes, constituye uno de los mayores beneficios comparativos que ésta actividad ostenta frente a los demás del quehacer nacional. Si tomamos las cifras de venta del sector, podemos intuir el monto de propinas obligatorias, lo cual excluye otra cantidad que oficialmente se la registra como sueldo básico del sector. De manera que, el nivel de vida del empleado hotelero, en general, es mucho más alto que el de uno de igual categoría en cualquier otra actividad.

Efecto de la escasa calificación en la mano de obra son las vicisitudes que se registran a través de las experiencias de todas y cada una de las empresas hoteleras que hasta ahora han iniciado sus operaciones con un personal que, en su gran mayoría, ingresa sin ninguna calificación profesional. El perjuicio no es fácil describirlo, pero a la larga, es evidente: la falta de profesionalidad de la mayoría que integra una empresa de servicios hoteleros puede quebrarla y

perjudicar a todos. No sólo que podemos identificar los perjuicios que se producen a nivel individual, respecto de la escasa profesionalidad del aparato humano que integra el sector de servicios hoteleros, sino que, en el contexto nacional, resulta grave para el desarrollo turístico la ausencia de profesionalidad que se registra en los establecimientos menores. Es evidente que el mal servicio perjudica los intereses del desarrollo de las comunidades que están asentadas en pequeñas ciudades de la provincia y en los centros de vacaciones más frecuentados, todo lo cual desestimula al mercado de la demanda turística; esas comunidades podrían ver realmente beneficiadas por un impulso profesional que mejore la calidad y la imagen de la oferta.

Sin ninguna duda, la capacitación de la mano de obra es el factor que influye directamente sobre la calidad de los servicios. En tal virtud, si se toma en cuenta las estadísticas de la Organización Mundial para el Turismo (OMT) que dicen respecto al crecimiento del mercado turístico, veremos que éste ocurre por un 50%, en función a las recomendaciones personales de los usuarios satisfechos; así que podemos concluir que la capacitación es, al mismo tiempo, responsable del derecho del turismo a nivel nacional, que a la promoción realizada por medios propagandísticos convencionales.

Es posible imaginar un escenario diferente al actual en base a una formación profesional, que certifica que el grado de conocimientos; máxime, si además, le permite de tiempo en tiempo asistir a cursos que actualizan en nuevas

tecnologías, donde se acrecienta en los méritos iniciales y extiende el repertorio de sus habilidades profesionales. Los empresarios, aún los más conservadores, no podrán menos que aceptar complacidos la oportunidad de contratar con una mano de obra calificada; especialmente aquellos que emprenden en inversiones para las cuales no están profesionalmente preparados. Los más capaces reconocerán el acierto y se alegran de poder contar, un técnico eficiente, que posee exactamente los conocimientos que el empresario está buscando.

Como conclusión podríamos presentar todas las razones antes expuestas que justifican el porqué y los efectos resultantes de la formación. Sin embargo, la más importante conclusión a la que podríamos remitirnos, para cerrar el tema, es aquella que se refiere a la voluntad manifiesta, histórica y fehaciente, de las partes involucradas en el tema **turístico** y hotelero, que invariablemente hemos relevado a través de nuestras entrevistas: empleadores y empleados desean mejorar; los unos anhelan contar con personal capacitado y los otros, poseer cierto idóneo que los capacite, respectivamente. En los sondeos de opiniones a éste respecto, no hubo quien no se sintiera aludido en función a las ventajas que ofrece aquello de obtener una formación profesional; las respuestas fueron positivas y contundentes, aún en circunstancias en las que el interrogado poseía ya un empleo y una posición en una empresa, Invariablemente se pudo constatar el espíritu de superación que está presente en el ambiente de la industria y la calidad humana que caracteriza al sector empleado en ésta rama de la actividad **turística**.

CAPÍTULO V

PROGRAMA ACADÉMICO DEL PROYECTO

5.1 PRESENTACION DE PROPUESTAS

Como fruto del auge turístico y del desarrollo hotelero que actualmente experimenta nuestro país creemos que debe formarse el Hotel-Escuela de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, el mismo que debe contar con las instalaciones académicas más avanzadas, en conjunto con un hotel de aplicación donde los alumnos puedan practicar diariamente, porque consideramos que la hotelería de alto nivel es una profesión compleja, en la cual una misma persona debe dominar y aplicar distintas ciencias y técnicas. También es necesario que exista en los alumnos una vocación y un espíritu profesional de servicio que permita dignificar esta carrera, la misma que cada día exige una mayor profesionalidad.

Hoy en día no solo se requiere profesionales con perfecto conocimiento de idiomas sino también una adecuada preparación en informática, que puedan incorporarse inmediatamente al mundo laboral hotelero y sobretodo con capacidad para tomar decisiones bajo presión.

Estos nuevos profesionales en **Hotelería** deben ser formados adecuadamente para atender a un cliente cada día más exigente. Al mismo tiempo, los puestos de trabajo ya existente necesitan un **reciclaje** adecuado a la nueva situación del sector hotelero en nuestro país, a través de una formación teórico - práctica acorde a su función específica.

La formación que brinde el Hotel-Escuela debe ser a la vez eficaz y coherente con la estrategia de operación de un hotel con la finalidad de tener una ventaja competitiva esencial en un sector tan sujeto a factores externos como el hotelero. Nuestros profesionales deberán ser capaces de desenvolverse con solvencia y seguridad en su ámbito.

El Hotel-Escuela de acuerdo al proyecto presentado, a más de su capacidad operativa, tendrá una capacidad para 400 estudiantes, en presencia simultánea, el idioma utilizado en las actividades docentes será el español, considerando que el alumno debe tener un buen nivel de conocimiento de inglés en comprensión y comunicación, en los seminarios y clases impartidos por profesores extranjeros debe utilizarse el idioma inglés.

5.1.1 UBICACION

El Hotel-Escuela estará ubicado en unos de los sitios de mayor interés **histórico-turístico** de la ciudad, se halla situado en el Campus de Las Peñas frente al nuevo **macro** proyecto Malecón 2000 con vista al Río Guayas. Esta privilegiada

situación y la proximidad al Malecón 2000 hacen del Hotel-Escuela un lugar de fácil acceso.

5.1.2 INSTALACIONES

Las instalaciones básicas de un Hotel-Escuela constan de los siguientes elementos pedagógicos; además de los propios de un hotel (Fig. 1):

- Una torre de 50 habitaciones para residencia de estudiantes (alumnos fuera de la ciudad y del país).
- Dos restaurantes y cafetería: uno con especialidades típicas y otro de comida internacional (Fig.2 y 3).
- Aulas prácticas de restauración y servicio de banquetes (Fig.4).
- Aulas teóricas con capacidad máxima de 50 alumnos debidamente equipadas con proyector, retroproyector, **video**, etc. (Fig. 5)
- Aulas de informática (Fig.6).
- Aulas de Cocina de Demostración (Fig.7).
- Aulas de Recepción (Fig. 8)
- Talleres de Cocina (Fig. 9)

- Videoteca y Biblioteca
- Salas de Estudio
- Taller de Ama de Llaves (Fig. 10)
- Taller de Lavandería
- Taller de Bar (Fig. 11)
- Staff de un Hotel-Escuela (Fig. 12)

5.1.3 CUERPO DOCENTE

Un profesorado altamente calificado, tanto a nivel docente como profesional con amplia experiencia permitirá impartir una formación al máximo nivel.

5.1.4 OBJETIVOS

Los objetivos que debe cumplir el Hotel-Escuela son:

1. Formar nuevos profesionales a nivel medio (título universitario) y alto (masterados-diplomados), que se integren de forma dinámica en las empresas hoteleras actuales y futuras.
2. Elevar el nivel de formación de los actuales profesionales en hotelería (bajo porcentaje), atendiendo a las necesidades que hemos detectado en el presente estudio de mercado.

3. Ayudar a conseguir un mercado laboral estable en el sector hotelero, a sus educandos, con un nivel de profesionalidad adecuado.
4. Ser una institución que prestigie la imagen de los profesionales en Turismo y Hotelería en nuestro país y al mismo tiempo que sirva como medio de difusión hacia el exterior.
5. Crear directivos con capacidad de liderazgo.

5.1.5 FILOSOFIA DE ENSEÑANZA

Para que el Hotel-Escuela logre los objetivos propuestos, la filosofía aplicada debe apoyarse en:

- Profesores conscientes de que formar es una tarea difícil y compleja. Este objetivo es posible alcanzarlo con una buena combinación de teoría y practica (APRENDER-HACIENDO), método conocido y experimentado, y que nos brinda la seguridad de valorar y medir.
- Desarrollar el potencial de cada alumno, para ello debemos tener presente la obligación de crear las condiciones favorables en las que el alumno pueda desarrollar aptitudes.
- Intercambios con otras Escuelas similares, lo que facilita el pluralismo empresarial y cultural, así como el conocimiento de otros directivos y

mandos intermedio con quienes se puedan desarrollar futuras acciones comerciales.

De acuerdo con esta filosofía los alumnos deberán integrarse al mercado de trabajo de las empresas hoteleras.

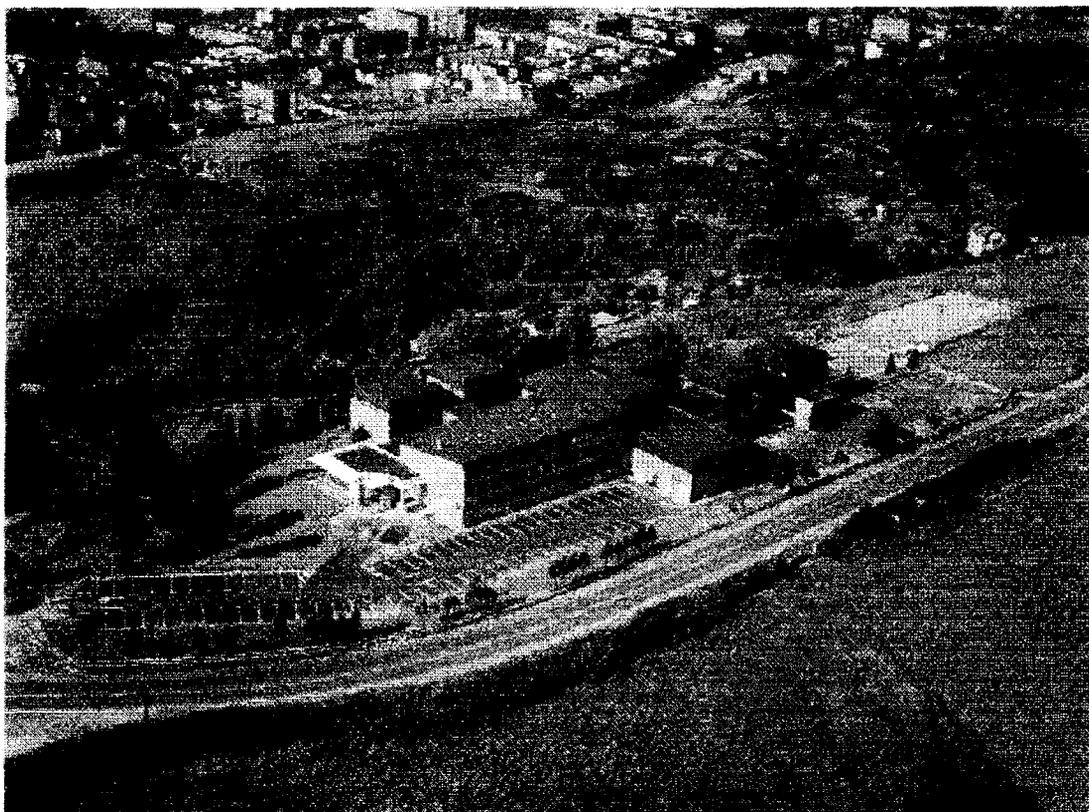


FIGURA 1

**VISTA PANORAMICA DE LA ESCUELA
SUPERIOR DE HOTELERIA DE EUSKADI
(BILBAO – ESPAÑA)**



FIGURA 2

**CAFETERIA DE APLICACION ABIERTA AL
PÚBLICO**



FIGURA 3

RESTAURANTE DE APLICACION ABIERTO

AL PÚBLICO



FIGURA 4

**RESTAURANTE SELF-SERVICE Y
BANQUETE ABIERTO AL PÚBLICO**

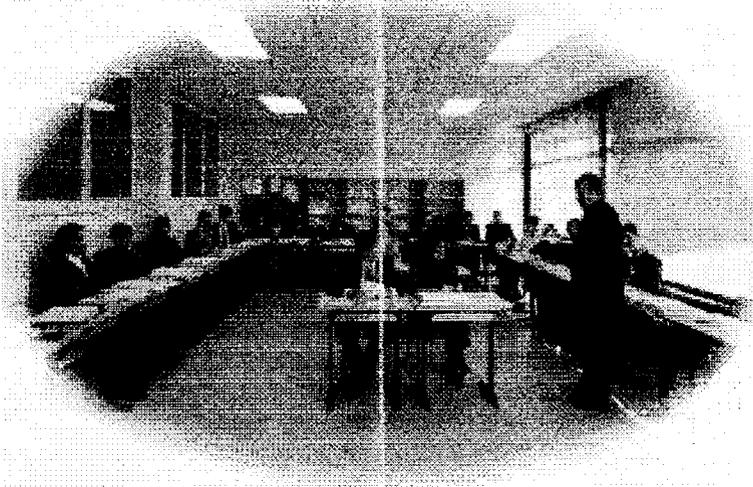


FIGURA 5

MODELO DE AULAS TEORICAS

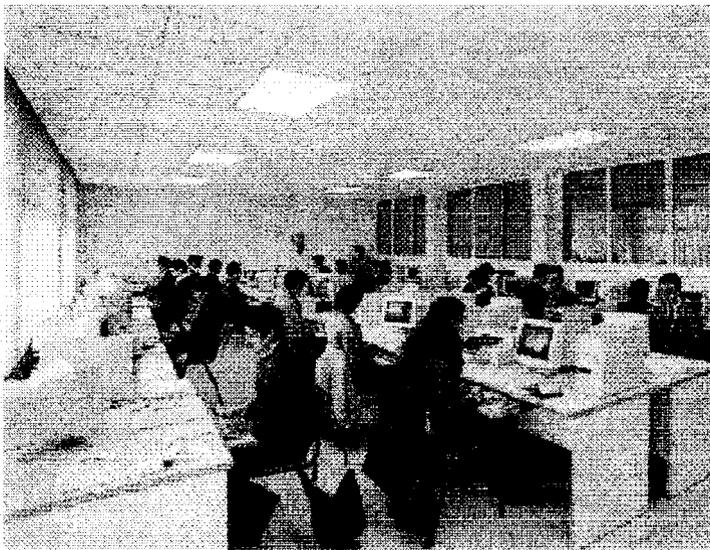


FIGURA 6

MODELO DE AULAS DE INFORMATICA

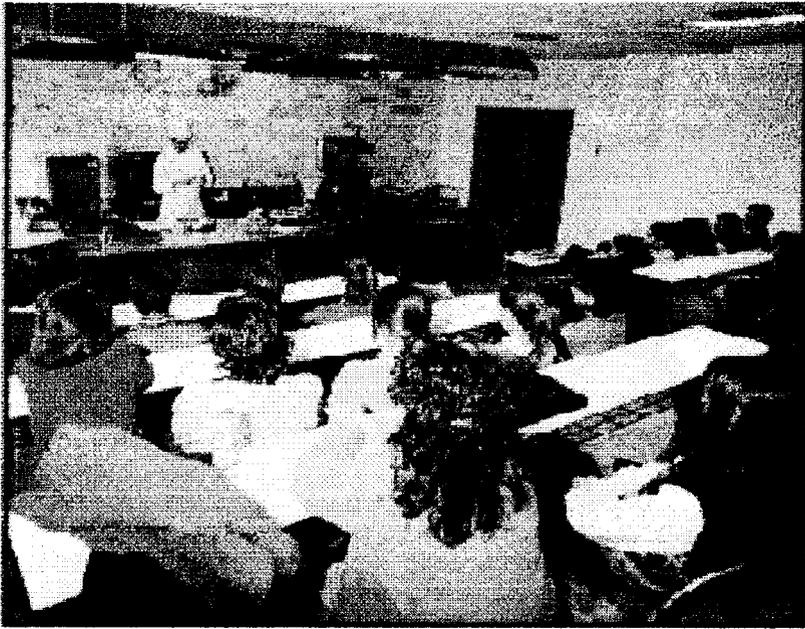
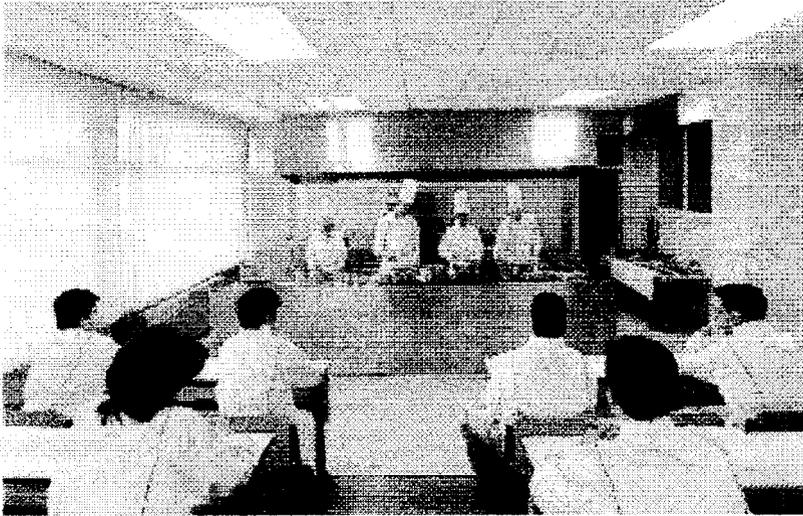


FIGURA 7

AULAS DE DEMOSTRACION DE COCINA



FIGURA 8

MODELO DE RECEPCION

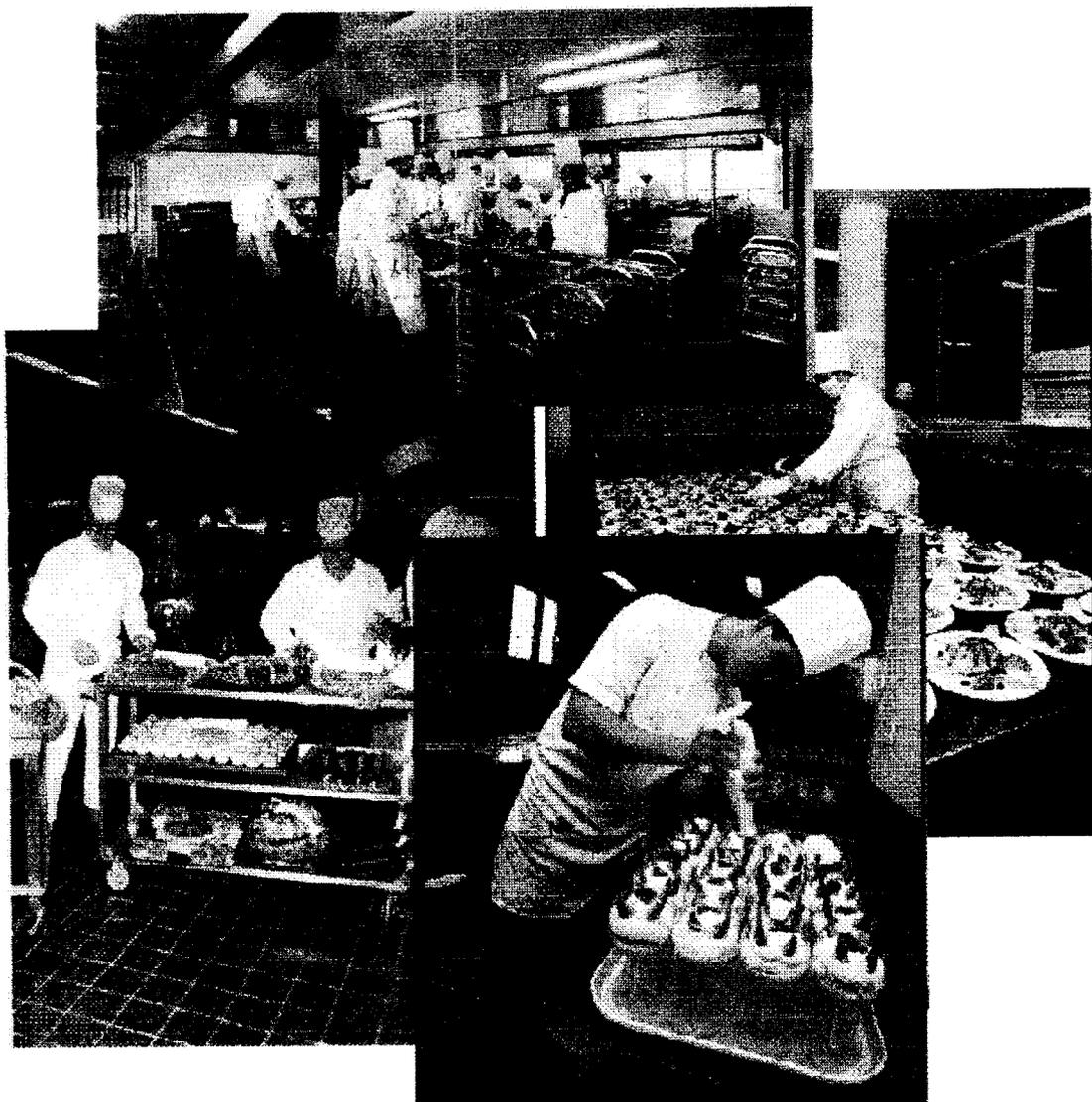


FIGURA 9

**TALLERES DE COCINA DE PRÁCTICA
COLECTIVAS, INDIVIDUALES Y
PASTELERÍA**



FIGURA 10

MODELO DE TALLER DE AMA DE LLAVES



FIGURA II

MODELO DE TALLER DE BAR

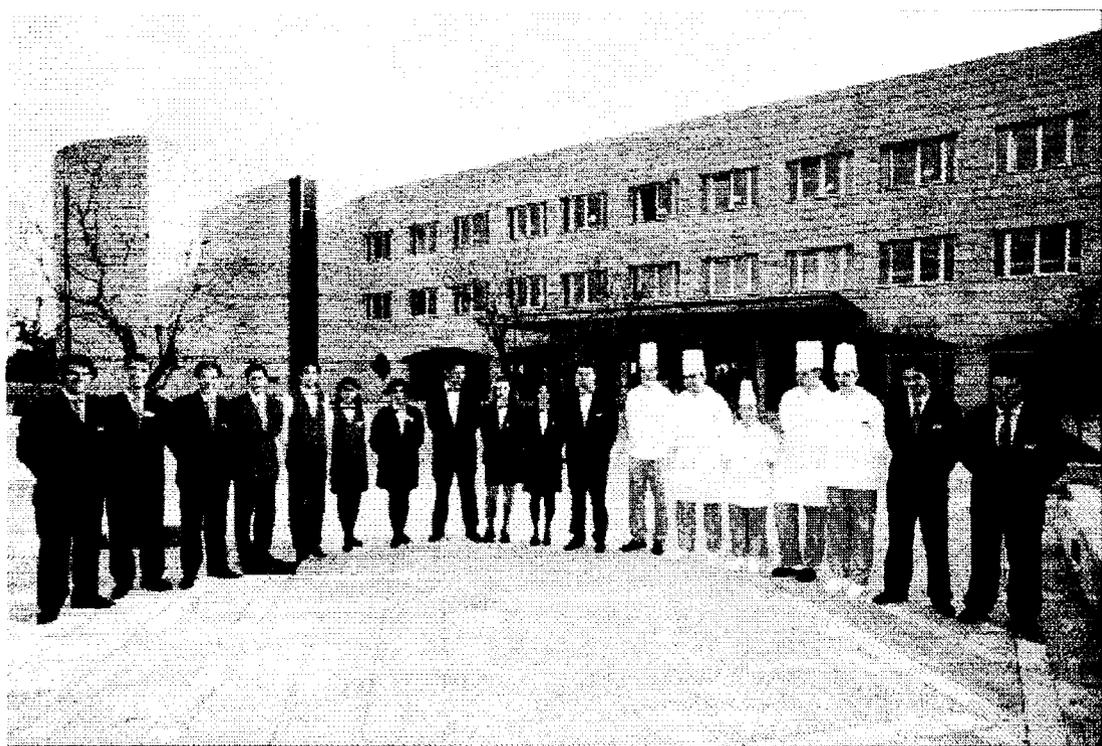


FIGURA 12

PERSONAL DE PUESTOS OPERATIVOS Y

MANDOS MEDIOS

ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE

TURISMO Y HOTELERIA DE LAS ISLAS

BALEARES

5.1.6 PLAN DE ESTUDIO

5.1.6.1 Cursos para formación de profesionales a nivel operativo:

MAITRE

Contenido:

- Las Funciones del Maitre
- El Restaurante
- Recepción de clientes
- El servicio.- Diferentes tipos de servicios
- Menú y carta
- Conocimiento sobre productos frescos
- Conocimientos culinarios
- Preparación de platos a la vista del cliente
- Preparación, terminación o servicios de platos especiales
- Servicio de desayunos
- Decoración y ornamentación

Objetivos del Curso:

- La adecuada administración y supervisión de un restaurante
- Conocimiento de **funciones** del personal a cargo
- Planificar y dirigir el trabajo de los mismos
- La preparación de servicios especiales
- Los términos culinarios
- La composición de los platos
- La preparación de platos a la vista del cliente
- Las cualidades y **características** de las diferentes bebidas

JEFE DE COCINA**Contenido:**

- Standard de calidad en la alimentación y su control
- Terminología culinaria
- Técnicas culinarias y alteraciones de los alimentos
- Los fondos de cocina y salsas

- Huevos, pastas y arroces. Puntos clave de su elaboración
- Aves, carnes y pescados. Su tratamiento e idoneidad
- Confección y planificación de **menús**, cartas y bufetes
- Gestión de Costos
- Etapas de Producción. Racionalización del tiempo
- Entremeses
- Las patatas como guarnición.
- Elaboración básica de mariscos.

Objetivos del Curso:

- Determinar los condimentos de recetas y técnicas en la cocina
- Calcular costos por plato
- Valorar calidad de los alimentos
- Técnicas culinarias de cada alimento
- El mejor tratamiento para cada plato
- La confección de menús, con los elementos que se dispone.

COCINERO

Contenido

- Términos culinarios. Cualidades del cocinero
- La cocina: división del local
- Maquinaria. Batería. Distribución del trabajo en la cocina
- Fondos, Salsas: grandes y pequeñas
- Hortalizas y legumbres
- Potajes, sopas y consomés
- Arroces, pastas y huevos
- Carnes y pescados
- Guía práctica de cocina

Objetivos de Curso

- Técnicas y procedimientos para la preparación de salsas, carnes, pescados, pastas, mariscos y otros condimentos propios de la buena cocina.
- Presentación de carnes y pescados

- La cantidad de alimentos para cada comida, tiempos de cocción, modos y maneras de elaboración y conservación de todos los alimentos
- Cualidades que debe reunir el buen profesional de la cocina
- Condiciones que una cocina bien organizada debe reunir

CAMARERO DE RESTAURANTE

Contenido:

- El Restaurante y la Brigada
- Mise-en-place del comedor
- Carga, transporte y descarga del material
- Montaje del comedor. Distintos tipos de servicios
- Servicio en la sala
- El vino
- Servicio de bebidas
- Preparación y servicio de entradas
- Preparación de ensaladas y aderezos

- Platos a la vista del cliente
- Tecnología y servicio de entradas
- Tecnología y servicio de pescados y mariscos
- Tecnología y servicios de carnes y quesos
- Protocolo. Decoración. Montajes especiales
- Organización, planificación y control de restaurantes

Objetivos del Curso

- La mecánica y montaje necesarios para abrir el restaurante al público
- Servicio de cualquier alimento delante del cliente
- Servicio Correcto de todas las bebidas
- Preparar a la vista del cliente, una amplia baraja de platos
- La tecnología culinaria básica de la profesión
- Las normas de protocolo, decoración y montaje de banquetes
- Organizar, planificar y gestionar un restaurante.

CAMARERO DE CAFETERÍA

Contenido:

- Normativa. La Brigada. Normas de aseo y actitud. Terminología.
- Maquinaria
- **Mise-en-place** de cafetería
- Preparación de géneros decorativos
- **Cafés**, infusiones, azúcares, batidos, sorbetes y copas de helado
- El desayuno y la cena. El desayuno en el hotel
- Aguardientes, licores, anisados. Diccionario de aguardientes y licores
- Cervezas. Bebidas sin alcohol. Bebidas con alcohol. Preparaciones estivales
- Tostadas. Sandwiches. Tortitas. Huevos y tortillas. Pescados y mariscos. Raciones en plancha
- Snack-bar
- Introducción a la coctelería. Elementos de coctelería. Estación central. medidas y cantidades. Elaboración de **cocteles**. Series de coctelería. Cócteles internacionales. Nueva coctelería.

- Organización y control de cafetería. Higiene y manipulación de alimentos.

Objetivos del Curso:

- Manipulación y conservación de maquinaria y utillaje
- Preparación de géneros y bebidas
- Montaje general de la cafetería
- Elaboración de todo tipo de **cafés**, infusiones, helados, desayunos y meriendas
- Preparar y servir las bebidas y combinados nacionales e internacionales.

CAMARERA DE PISO Y AREAS PUBLICAS

Contenido:

- La limpieza y la imagen
- Limpieza y conservación de muebles, plata y metal
- Limpieza de salones, habitaciones, etc.
- Normas generales para el desmanchado
- Limpieza de grandes superficies

- Normas generales para el empleo de material abrasivo y tóxico
- Limpieza de despachos y dependencias.

Objetivos del Curso:

- Conocer el tratamiento para la limpieza de salones y habitaciones
- Conocer el uso debido del material abrasivo.
- Conocer las normas de mantenimiento y conservación de diversos materiales.
- Conocer las cantidades de productos a utilizar
- Conocer el manejo y utilización correcta de máquinas de limpieza.

RECEPCIONISTA DE HOTEL

Contenido:

- Introducción a la recepción
- Reservas
- El recibimiento
- Relación con las Agencias de Viajes

- El rack
- El recepcionista de noche
- La coordinación de los diferentes departamentos
- El reglamento internacional de Hostelería.

Objetivos del Curso:

- Las técnicas de la recepción
- Desenvolverse con los diversos departamentos que se relacionan con la labor
- Saber el por qué y para qué de los trámites que se deben seguir en el check in and check out del cliente
- Conocer normas sobre el Reglamento Internacional de **Hotelería**
- Adquirir psicología para conocer y tratar mejor a los clientes
- Resolver situaciones conflictivas.

AMA DE LLAVES

Contenido:

- Departamento de la Gobernanta
- Subgobemanta de pisos
- Definición del perfil que se requiere para el puesto
- Pisos
- La ropa en un hotel
- Cambios de ropa
- Controles
- Lavado y planchado

Objetivos del Curso:

- Todas las obligaciones y las del personal a su cargo
- Prever el stock del servicio
- Ordenar el cambio de útiles.
- Controlar el trabajo de los subordinados
- Las técnicas de mantenimiento convenientes

ANIMACIÓN HOTELERA

Contenido:

- El animador profesional
- Programación, jurados y premios, materiales y equipos. Actividades festivas.
- Areas de técnicas específicas: técnicas de promoción. Perfil del animador. Materiales específicos para la animación
- Animación infantil. Juegos de animación
- Juegos de exterior
- Animación Nocturna
- Concursos y bailes de discoteca
- Programas de animación
- Los juegos y el ocio
- Tipos de juegos

Objetivos del Curso:

- Los **perfiles** psicológicos de los clientes

- El programar las actividades más idóneas a las **características** de los grupos
- El entorno **físico** donde vas a desarrollar tu labor
- Los materiales más idóneos y específicos para la realización del trabajo.

5.1.6.2 Formación de profesionales a nivel universitario

TECNOLOGÍAS:

TECNICO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS HOTELERAS

Contenido:

PRIMER SEMESTRE

Matemáticas

Comprensión y Expresión Lingüística I

Introducción a la Hotelería

Equipamiento Hotelero

Inglés 1



SEGUNDO SEMESTRE

Matemáticas II

Operaciones en Recepción

Promoción Hotelera

Técnicas de Ventas

Inglés II

TERCER SEMESTRE

Teoría Administrativa

Teoría Económica

Estadísticas General

Contabilidad General

Inglés III

CUARTO SEMESTRE

Contabilidad de Costos

Distribución y Definición de **funciones** en Empresas Hoteleras

Técnicas de Organización de Empresas Hoteleras

Técnicas de Animación y Recreación

Programación y Organización de Eventos

Prácticas 1

QUINTO SEMESTRE

Marketing

Administración de Recursos Humanos

Administración de Servicio de Alojamiento

Administración de Servicio de Alimentos y Bebidas

Contabilidad Hotelera

Prácticas II

SEXTO SEMESTRE

Gestión Hotelera

Presupuesto Empresarial

Técnicas de Formulación y Evaluación de Proyectos

Legislación aplicada al Turismo

Prácticas III

Trabajo de Grado

Objetivos del Curso:

Este programa ha sido pensado en alumnos que deseen en un corto tiempo (tres años) adquirir un nivel de conocimiento teórico-práctico que les permita desarrollarse en el campo de la Hotelería en un nivel de mandos medios.

Al término de la carrera el alumno será capaz de:

- Planificar, coordinar y controlar la actividad administrativa de un hotel.
- Relacionar las actividades materiales y humanas en el hotel.
- Establecer el Organigrama necesario y confeccionar su **interrelación** y funciones.
- Saber tratar a cada cliente según su necesidad y tipología.
- Resolver situaciones propias de la actividad hotelera.

TECNICO SUPERIOR EN SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Contenido:

PRIMER AÑO

Teoría del Servicio.- Prácticas del Servicio Stewarding

Conocimiento de Bebidas

Técnicas de Instalaciones

Inglés 1

Economía 1

Contabilidad 1

Matemáticas 1

SEGUNDO AÑO

Contenido:

Teoría de Cocina.- Cocina de demostración.- Prácticas de Cocina

Higiene, Nutrición y Dietética

Planificación de Menús

Psicología y Comunicación

Economía II

Contabilidad II

Matemáticas Financieras

Inglés II

TERCER AÑO

Contenido:

Gestión de Compras

Gestión de Nómina

Legislación Aplicada al Turismo

Control y Gestión de Alimentos y Bebidas

Técnicas de Ventas

Planificación y Organización de Eventos

Economía III

Contabilidad Costos

Inglés III

Objetivos del Curso:

- Planificar y dirigir el trabajo del Departamento de Alimentos y Bebidas.
- Competencias y funciones de todo el personal que labora en esta área.
- Establecer costos por plato.

- Normas de protocolo, decoración y montaje de banquetes para eventos.
- Organizar, planificar y gestionar un restaurante y/o bar.

TECNICO EN COCINA

Contenido:

PRIMER AÑO

Teoría de Cocina.- Cocina de demostración.- Prácticas de Cocina

Higiene, Nutrición y Dietética

Conocimiento de Bebidas

Planificación de Menús

Psicología y Comunicación

Economía 1

Contabilidad 1

Matemáticas 1

Inglés 1

SEGUNDO AÑO

Prácticas de Cocina

Control y Gestión de Cocina

Teoría y Práctica del Servicio

Gestión de Recursos Humanos

Marketing

Economía II

Contabilidad II

Matemáticas Financieras

Inglés II

Objetivos del Curso:

- Técnicas y procedimientos para la preparación de platos.
- Determinar la cantidad de elementos de cada comida, tiempo de cocción de los alimentos.
- Modos y maneras de elaborar la realización y conservación de todos los alimentos.

- Cualidades que debe reunir el buen profesional de la cocina.
- La mecánica y montaje necesario para abrir un restaurante, **cafetería** o bar.

LICENCIATURAS:

LICENCIATURA EN TURISMO Y HOTELERÍA

Contenido:

PRIMER SEMESTRE

Pequeñas y medianas Empresas Turísticas y Hoteleras

Comprensión y Expresión Lingüística 1

Introducción al Turismo y la **Hotelería**

Contabilidad 1

Matemáticas 1

Inglés 1

SEGUNDO SEMESTRE

Promoción de Empresas Turísticas y de Alojamiento

Teoría Administrativa

Estadísticas General

Contabilidad II

Matemáticas II

Inglés II

TERCER SEMESTRE

Teoría Económica

Estadísticas Aplicada

Matemáticas Financieras

Inglés III

Programación y Organización de Eventos

Relaciones Públicas

CUARTO SEMESTRE

Administración de Recursos Humanos

Sociología General

Derecho Mercantil

Contabilidad de Costos 1

Compras y Almacén

Inglés IV

QUINTO SEMESTRE

Organización de Empresas Turísticas y Hoteleras

Marketing Hotelero 1

Contabilidad de Costos II

Psicología y Sociología del Turismo y la Hotelería

Gastronomía Ecuatoriana

Inglés V

SEXTO SEMESTRE

Contabilidad Hotelera 1

Relaciones Humanas

Organización y Administración de Servicios de Alojamiento 1

Análisis de Estados Financieros

Legislación Turística

Inglés VI

SEPTIMO SEMESTRE

Técnicas de Animación y Recreación

Contabilidad Hotelera II

Organización y Administración de Servicios de Alojamiento II

Organización y Administración de Alimentos y Bebidas

Presupuesto de Empresas Turísticas y Hoteleras

Inglés VII

OCTAVO SEMESTRE

Auditoría y Control Turístico y Hotelero

Evaluación de Proyectos Turísticos y Hoteleros

Organización y Administración de Eventos y Banquetes

Control de Calidad

Organización y Métodos

Inglés VIII

Objetivos del Curso:

Formar profesionales especialistas en el campo de la **Hotelería** (hoteles, restaurantes, **cafeterías**, clubes, etc.) que puedan satisfacer la demanda que hemos establecido en nuestro estudio y que sean capaces de comprender la función gerencial e ir creciendo hacia puestos ejecutivos de gran responsabilidad.

LICENCIATURA EN DIRECCION DE HOTELES**Contenido:****PRIMER AÑO**

Estructura de Empresas Hoteleras

Técnica y Práctica de Servicio de Restauración 1

Técnica y Práctica de Cocina 1

Técnica de Producción de Pastelería y Panadería

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

Gestión de Compras

Economía de la Empresa Hostelera

Inglés 1

SEGUNDO AÑO

Técnicas y Procesos de Recepción

Técnicas de Instalaciones y Decoración

Atención al Cliente y Calidad del Servicio II

Gestión del Departamento de Pisos

Gestión Contable y Financiera 1

Gestión de Recursos Humanos

Marketing Aplicado II

Inglés II

TERCER AÑO

Formación de Empresas

Estadística Aplicada

Gestión de la Calidad

Gastronomía

Diseño de Menús y Cartas

Organización de Banquetes y Convenciones

Mantenimiento de Instalaciones y Equipamientos

Inglés III

CUARTO AÑO

Dirección Hotelera

Dirección de Marketing

Dirección Financiera

Dirección de Recursos Humanos

Legislación Jurídico-Laboral y Financiera

Animación Turística y Hotelera

Elaboración y Diseño de Proyectos

Inglés IV



LICENCIATURA EN DIRECCION DE RESTAURANTES

Contenido:

PRIMER AÑO

Estructura de Empresas Hoteleras

Técnica y Práctica de Servicio de Restauración I

Técnica y Práctica de Cocina 1

Técnica de Producción de Pastelería y Panadería

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

Gestión de Compras

Economía de la Empresa Hostelera

Inglés I

SEGUNDO AÑO

Técnica y Práctica del Servicio de Comedor

Técnica y Práctica del Servicio de Bar

Técnica y Práctica del Servicio de Banquetes

Enología

Gestión Contable y Financiera

Gestión de Recursos Humanos

Atención al Cliente y Calidad del Servicio II

Inglés II

TERCER AÑO

Formación de Empresas

Estadística Aplicada

Gestión de la Calidad

Gastronomía

Diseño de Menús y Cartas

Organización de Banquetes y Convenciones

Mantenimiento de Instalaciones y Equipamientos

Inglés III

CUARTO AÑO

Dirección de Restaurantes

Dirección de Recursos Humanos

Dirección de Marketing

Dirección Financiera

Sommellerie

Instalación y Decoración de Restaurantes

Elaboración y Diseño de Restaurantes

Inglés IV

LICENCIATURA EN DIRECCION DE COCINA Y PASTELERÍA

Contenido:

PRIMER AÑO

Estructura de Empresas Hoteleras

Técnica y Práctica de Servicio de Restauración 1

Técnica y Práctica de Cocina 1

Técnica de Producción de Pastelería y Panadería I

Atención al Cliente y Calidad del Servicio

Gestión de Compras

Economía de la Empresa Hostelera

Inglés 1

SEGUNDO AÑO

Técnica y Práctica de Cocina II

Técnicas de Producción de Pastelería y Panadería II

Técnicas de Instalaciones y Maquinaria

Gastronomía

Gestión Contable y Financiera

Gestión de Recursos Humanos

Gestión de Compras II

Inglés II

TERCER AÑO

Técnicas de Producción de **Panadería** y Pastelería III

Formación de Empresas

Estadística Aplicada

Gestión de la Calidad

Diseño de Menús y Cartas

Organización de Banquetes y Convenciones

Mantenimiento de Instalaciones y Equipamientos

Inglés III

CUARTO AÑO

Cocina al vacío

Diseño de Decoración de Repostería

Restauración Colectiva

Cocina Nacional, Internacional y Nueva Cocina

Dirección de Cocina y **Pastelería**

Dirección de Recursos Humanos

Elaboración y Diseño de Proyecto

Inglés IV

Objetivos del Curso:

Con este plan de estudio pretendemos generar cuatro tipos de profesionales, polivalentes, aunque diferenciados. Estas licenciaturas tienen cuatro años de

duración; las licenciaturas en Dirección de Restaurantes, de Hoteles, de Cocina y Pastelería tienen un primer curso común y tres cursos donde el estudiante elige su especialización.

Como requisito previo a la obtención del título los alumnos deberán haber aprobado un mínimo de 800 horas de prácticas pre-profesionales y realizar un trabajo o proyecto **final**.

CURSOS DE ACTUALIZACIÓN:

GESTION Y ORGANIZACIÓN DE RESTAURANTES

Contenido:

- Las Empresas de Restauración
- El mercado y características. Canales de distribución de los productos alimenticios
- Los presupuestos: clasificación y definición. Margen bruto de restauración. Costo de fabricación
- El economato: composición y organización
- Gestión de comidas y bebidas en los diferentes tipos de establecimientos

- Departamento de comidas y bebidas. Explotación. Controles departamentales e interdepartamentales
- Gestión de personal
- Vocabulario técnico de la actividad de restauración
- Manipulación de los alimentos
- Verduras y hortalizas
- Las carnes. Los pescados



Objetivos del Curso:

Al finalizar el curso el alumno tendrá conocimiento pleno sobre la manipulación de los alimentos, una visión amplia del mercado de productos alimenticios y sus canales, así como, el **funcionamiento** del economato y la valoración de costos, la explotación del departamento de comidas y bebidas.

Tendrá dominio sobre el vocabulario técnico a usarse, podrá delinear los perfiles profesionales y la gestión de personal.

GESTION Y ORGANIZACION HOTELERA

Contenido:

- Alojamientos Turísticos
- La dirección, funciones y actividades
- La recepción. Organización y Composición
- La conserjería: organización
- Pisos
- Regidura de pisos
- Lavandería. Lencería. Composición y organización
- El economato: composición y organización
- Restauración: composición y organización
- Los banquetes
- La cocina
- Servicios técnicos: composición y organización
- Administración: contabilidad e intervención. Personal

- Coordinación entre departamentos. Relaciones interempresariales

Objetivos del Curso:

Podrá establecer el organigrama necesario y confeccionar su **interrelación** y funciones, planificar, coordinar y controlar la actividad laboral.

Conocerá de manera amplia las funciones correspondientes a la actividad hotelera tanto en **el** aspecto material como en la gestión administrativa y humana.

Podrá relacionar las actividades materiales y humanas de la cocina con restauración. **Establecerá** los perfiles profesionales **necesarios del** personal, las exigencias del control y la coordinación interdepartamental.

COSTOS

Se ha estimado un costo semestral aproximado de **\$ 1 .500,00**, para estudiantes locales que no requieran alojamiento y alimentación; y para estudiantes **foráneos** \$2.500, **incluido** alimentación y hospedaje.

CONCLUSIONES

1. Como se observa en la Tabla **12 Ingresos por Turismo** y Gráfico 13, el ritmo de la actividad turística no ha incrementado su tasa de crecimiento en la economía del país, principalmente debido a la carencia de apoyo por parte de los organismos estatales a través de los diversos tipos de mecanismos que contribuyen a la promoción del sector. Específicamente, el crecimiento del sector hotelero se ha sustentado fundamentalmente en base a iniciativas privadas más no de Gobierno.
2. De acuerdo a la corriente de inversiones que se ha detallado en la Tabla 13, **PRINCIPALES PROYECTOS TURÍSTICOS** en dos o tres años más habrá 400 o 500 habitaciones adicionales sólo en Guayaquil, lo que demuestra que el turismo está despertándose y por ende así como se necesita una mayor promoción de mercadeo para traer turistas de diferentes partes del mundo, debemos estar capacitados de manera eficiente para brindar un servicio de excelencia a quienes a futuro nos visiten.
3. Debido a la falta de conocimiento en el servicio hotelero, los directivos se ven en la necesidad de reclutar personal sin capacitación, o también ofrecen mejores

alternativa es la de improvisar personal para cualquier área que le corresponda atender; en vista de que el **personal** que sí posee cierto tipo de preparación llega al 40%, promedio.

4. Analizando el ingreso de turistas desde 1990 hasta 1997 hemos podido constatar que la Actividad Turística es parte fundamental del nuevo marco socioeconómico del Ecuador.
5. De las entrevistas con los Gerentes o Propietarios de los establecimientos hoteleros, sacamos como conclusión que alojamiento, alimentación, transportación y recreación, son elementos que constituyen el turismo y guardan una relación de mutua dependencia en los que debe existir una Calidad Global al ofrecerlo
6. Creemos que la hotelería es un trabajo profesional y requiere de vocación, preferencia, inclinación hacia ella; ya que de esta forma se hará más fácil su aprendizaje y desempeño.
7. Definitivamente creemos que la Calidad y la Ética Profesional en los servicios turísticos, particularmente en la hotelería y restauración, son elementos estrechamente unidos para asegurar la excelencia en el servicio.
8. Obtener excelencia en los servicios que se ofrecen, es algo que sólo puede lograrse con instalaciones eficientes y adecuadas y con la profesionalización del elemento humano que se contrata para atender a los turistas. Esto es de suma

importancia, partiendo del hecho real de que el capital humano empleado en el sector turístico en general ha resultado

9. ser inadecuado por falta de preparación y por la falta de formación profesional. Si consideramos que hasta ahora la poca capacitación que ha tenido ese personal ha sido de manera empírica o a través de los conocimientos que ha tomado de otras plazas de trabajo donde se han **desempeñado**.
10. Resumiendo, las conclusiones de nuestra investigación nos llevan a insistir entre la diferencia que existe entre la evidente necesidad de formación y la eventual capacitación que ha recibido una parte del personal ecuatoriano actualmente empleado en la industria turística. La capacitación, limitativa por su propia naturaleza resulta insuficiente para sustituir los vacíos de formación.
11. Con el resultado de las muestras obtenidas y las conclusiones anteriormente anotadas podemos asegurar que de toda la investigación realizada y pese a mucha resistencia del sector Hotelero y Restauración, la opinión general de todos los entrevistados coincide en la importancia de crear un Hotel-Escuela que ayude y facilite la labor en esta área, importantísima para el desarrollo de nuestro país.
12. El Hotel-Escuela propuesto, impondrá un cambio en el modelo educativo para la formación de profesionales en el área hotelera, brindará la oportunidad a quienes se educan en él de poner en práctica sus conocimientos, destrezas y habilidades.

13. El camino hacia la profesionalización en el sector turístico es la formación del elemento humano, ya sea en escuelas técnicas o Universidades, o bien por medio de procesos de capacitación del personal; en este sentido es necesario destacar la gran responsabilidad que tendría el Hotel-Escuela de la Escuela Superior **Politécnica** del Litoral al incluir en sus acciones la calidad de la propia educación, habrá necesariamente una calidad en los servicios del Hotel propiamente dicho.
14. El Hotel Escuela puede constituirse en una fuente permanente de ingresos para la ESPOL, y tendríamos la oportunidad de estar entre los mejores Hoteles-Escuela de Sudamérica. Esta alternativa podría generar pasantías e intercambios a nivel de Profesores y estudiantes con Centros similares en el mundo.
15. No en vano el Hotel Escuela sería el primer centro de formación adscrito a una Universidad del Estado, orientado realmente para nutrir la profesionalidad en turismo y hotelería; enfocará la formación por especialidades, a través de la aplicación de los pensums que presentamos en el Capítulo V, los cuales permitirán resultados medibles tanto por la cantidad, como por la calidad de profesionales graduados, quienes plasmaran en evidentes resultados, los beneficios , tangibles tanto a los alumnos como al sector turístico-hotelerero en mediano y largo plazo.

RECOMENDACIONES

1. Sugerimos que **la ESPOL** gestione ante el Ex Ministerio de Turismo la entrega de los diferentes Paradores Turísticos que estaban a cargo de la Ex Cetur en el país para ser administrados por la Escuela de tal manera que los estudiantes tengan espacio **físico** donde realizar sus prácticas.
2. Que en consideración a que la construcción total del Proyecto Hotel – Escuela tiene un elevado costo, sería conveniente su construcción por segmentos, siendo prioritaria la torre del Hotel, ya que éste generaría ingresos para la terminación del proyecto y así también los estudiantes realizarían sus prácticas en él.
3. Mientras se cristalice el Proyecto Hotel-Escuela sería necesario que **Lictur** gestione a través de la Cámara de Turismo o el Ministerio la **firma** de Convenios de Asistencia Técnica con empresas del Sector **Turístico-Hotelero** con el propósito de abrir las puertas a los estudiantes que tiene que realizar sus prácticas.

4. Se puede decir que una vez identificadas las necesidades del sector **turístico-hotelero** sería conveniente realizar las gestiones para que el proyecto arranque en un mediano plazo, hacemos esta recomendación apoyadas en el estudio de mercado que estamos presentando, donde se aprecia su vital importancia y porque la demanda del sector hotelero, de restauración y estudiantes de turismo así lo exigen.
5. Hasta que se construya el Hotel-Escuela sería importante gestionar intercambios estudiantiles así como también pasantías con la Conrad N. Hilton College, conforme al Convenio firmado en Septiembre de 1997 por el Rector de la ESPOL, La Ministra de Turismo y el Decano de la Facultad de Administración Hotelera de la Universidad de Houston.
6. Plantear al Gobierno Nacional y a todas las Instituciones relacionadas con el Turismo, establecer un Plan Estratégico no mayor a 5 años que contenga:
 - La formación integral de profesionales para el turismo y la hotelería, considerando la competitividad actual en el sector.
 - La educación colectiva e individual de nuestra gente, a través de una campaña en los diferentes medios de comunicación, generaría una conciencia nacional **turística**, logrando así una participación total.
 - Mejorar la infraestructura básica existente para el turismo, **tales** como: carreteras, **vías** de acceso, señalización.

- Ejecutar un Plan de Seguridad para el Turista, Policía Turística capacitada para todo el país.

- Que debido a los constantes cambios de la oferta y la demanda, se realicen estudios periódicos cualitativos y cuantitativos de mercado para ofrecer productos turísticos de calidad, ya que el turismo se ha convertido hoy en un sector exigente al que debemos satisfacer con excelencia en sus servicios.

7. La formación de una Fundación con carácter privado para la administración del Hotel-Escuela, nombrando un Directorio el mismo que deberá estar conformado por miembros de la ESPOL, Representantes del Sector Hotelero AHOTEC y el Gerente General del Hotel-Escuela que será un Profesor de Hotelería.

➤ ANEXO A

ENCUESTA PARA SECTOR HOTELERO Y RESTAURANTES

¿Con cuántos empleados cuentan en el restaurante?

¿Cuántos empleados laboran en los siguientes Departamentos?

Cocina.....Recepción.....**Meseros**..... Oficinas.....

Del personal con que cuenta el Restaurante ¿qué porcentaje tiene una Formación Turística?

Como propietario de este negocio. ¿Le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa?

¿Le gustaría capacitar a su personal en el Restaurante o que tenga formación en un Hotel-Escuela?

¿Qué espera del Personal que contrata para laborar en el Restaurante?

¿Conoce usted la diferencia entre Hotel-Escuela y Escuela de Hotelería?

Si su respuesta es afirmativa, indíquelo en pocas palabras.

ANEXO B

ENCUESTA PARA ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

¿En que institución estudia?

¿Le gustaría especializarse en Hotelería?

Si su respuesta fue afirmativa, le agradecería trabajar en la :

Recepción Organización de Eventos.....,...

Dpto. Ama de Llaves..... Cocina.....

Restaurante, Bar o Cafetería..

Cualquier Departamento Administrativo..

¿Cuántos años cree que debería durar la especialidad que eligió?

1 1 ½ 2 3

¿Conoce usted la diferencia entre Hotel-Escuela y Escuela de Hotelería?

Si No

Si su respuesta es afirmativa, indíquelo en pocas palabras.

ANEXO C

ENCUESTA PARA HOTELEROS

¿Con cuántos empleados cuenta el Hotel?

¿Cuántos empleados laboran en los siguientes Departamentos?

Ama de Llaves Ejecutivos Mandos Medios Operativos

Eventos Ejecutivos Mandos Medios Operativos..

Recepción Ejecutivos Mandos Medios Operativos

Mantenimiento Ejecutivos Mandos Medios Operativos

Restaurante Ejecutivos Mandos Medios Operativos

Cafetería Ejecutivos Mandos Medios Operativos.,

Bar Ejecutivos Mandos Medios Operativos

Del personal con que cuenta el Hotel, ¿qué porcentaje tiene una formación Turística/Hotelerá?

¿Cómo Hotelero le gustaría tener estudiantes realizando prácticas en su empresa?

¿Le gustaría capacitar a su personal en el Hotel o que tenga formación en un Hotel-Escuela ?

¿Qué espera del Personal que contrata para laborar en el Hotel?

¿Conoce Usted la diferencia entre Hotel-Escuela y Escuela de Hotelería?

Si su respuesta es afirmativa, indíquelo en pocas palabras.



BIBLIOGRAFIA

1. ACERENZA, A. MIGUEL, Promoción Turística, Un Enfoque Metodológico, Editorial Trillas, México D.F., 1996, 174 p.
2. ACERENZA, A. MIGUEL, Administración del Turismo, Conceptualización y Organización, Vol. 1, Editorial Trillas, México D.F., 1995, 309 p.
3. FOSTER, L. DENNIS, Introducción a la Industria de la Hospitalidad, México D.F., 1994, 249 p.
4. GURRIA DI BELLA, MANUEL, Etica Profesional, El turismo como Ejemplo, Bogotá, Colombia, 1995, 220 p.
5. MOLINA, SERGIO Y RODRIGUEZ, SERGIO, Planificación Integral del Turismo, Un Enfoque para Latinoamérica, Editorial Trillas, México D.F., 1991, 104 p.

6. **OCEANO/CENTRUM**, Nueva **Enciclopedia** Práctica de Turismo, Hoteles y Restaurantes, Vol. 3, Grupo Editorial **Océano**, Barcelona, **España**, 1996, 600 p.
7. VELÁZQUEZ, JOSE, Marketing **Turístico**, Nociones para su Interpretación en el Nuevo Paradigma Empresarial **PostModernista**, Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1996, 151 p.
8. **Información** Vía Internet

<http://www.world-tourism.org/> **Organización** Mundial de **Turismo**

<http://www.pub.ecua.net.ec:82/mintur/> Ministerio de Turismo - **EC**
9. Apuntes de Clases y Talleres
10. Boletín **Organización** Mundial de Turismo OMT
11. Boletines Estadísticos Corporación Ecuatoriana de Turismo CETUR