

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

Karina Caceres<sup>1</sup>, Erika Mite<sup>2</sup>, Norma Peña<sup>3</sup>, Sonia Sanchez<sup>4</sup>, José Miguel Uruñuela<sup>5</sup>

<sup>1</sup>Licenciada en Turismo en Potencia 1999

<sup>2</sup>Licenciada en Turismo en Potencia 1999

<sup>3</sup>Licenciada en Turismo en Potencia 1999

<sup>4</sup>Licenciada en Turismo en Potencia 1999

<sup>5</sup>Director de Tesis, Técnico en Servicios Hoteleros, Escuela Superior de Hotelería y Turismo, Madrid-España, 1969-1972, Profesor de ESPOL en 1998.

## **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-hotelerero 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.

## **CONTENIDO**

El **Capítulo I** contiene las definiciones y características de un Hotel Escuela y una Escuela de Hotelería; 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

pudo 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.

## **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 agradaría 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.

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 Peñas, 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 con la finalidad de poder determinar cual es el proyecto más conveniente que debe desarrollar la ESPOL a mediano plazo.

## **CONCLUSIONES**

- 1) La Actividad Turística es parte fundamental del nuevo marco socioeconómico del Ecuador.
- 2) Alojamiento, alimentación, transportación y recreación, son elementos que constituyen el turismo y guardan una relación de mutua dependencia.
- 3) La hotelería es un trabajo profesional y requiere de vocación, preferencia, inclinación hacia ella; ya que en esta forma se hará más fácil su aprendizaje y desempeño de actividad.
- 4) La productividad en una organización de servicio, como las empresas turísticas, se mide en función de la calidad del servicio que ofrece.
- 5) El resultado de brindar un servicio con profesionales en turismo, es la calidad total integrada.

- 6) La Etica Profesional y la Calidad en los servicios turísticos, particularmente en la hotelería y restauración, son elementos estrechamente unidos para asegurar la excelencia en el servicio.
- 7) Cada individuo aprecia el servicio de acuerdo con su formación personal y profesional, por ello es necesario que quienes realicen trabajos en el sector turístico, tengan una formación profesional adecuada.
- 8) Obtener excelencia en los servicios que se ofrecen, es algo que sólo puede lograrse con instalaciones eficientes y con la profesionalización del elemento humano.
- 9) El esquema del Hotel-Escuela propuesto impondrá un cambio en el modelo educativo para la formación de profesionales en el área hotelera.
- 10) El Hotel Escuela de la ESPOL dará la oportunidad a quienes se educan en él a poner en juego sus conocimientos, destrezas y habilidades.
- 11) El camino hacia la profesionalización 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 para incluir en sus acciones la calidad de la propia educación habrá necesariamente una calidad en los servicios.
- 12) Para mantener los niveles de calidad que se pretende tener en las empresas de servicio, es necesario que todo el personal, especialmente el de niveles de supervisión, mantenga una educación continua y permanente Para estar actualizados en el dinámico y cambiante mundo del turismo.

## **BIBLIOGRAFIA**

a) Libro

1. **ACERENZA, A. MIGUEL**, Administración del Turismo, Conceptualización y Organización, Vol. 1, Editorial Trillas, México D.F., 1995, 309 p.

b) Volumen de una Colección

2. **FOSTER, L. DENNIS**, Introducción a la Industria de la Hospitalidad, México D.F., 1994, 249 p.

c) Libro

3. **GURRIA DI BELLA, MANUEL**, Etica Profesional, El turismo como Ejemplo, Bogotá, Colombia, 1995, 220 p.

d) Libro

4. **MOLINA, SERGIO Y RODRIGUEZ, SERGIO**, Planificación Integral del Turismo, Un Enfoque para Latinoamérica, Editorial Trillas, México D.F., 1991, 104 p.

e) Volumen de una Colección

5. **OCEANO/CENTRUM**, Nueva Enciclopedia Práctica de Turismo, Hoteles y Restaurantes, Vol. 3, Grupo Editorial Océano, Barcelona, España, 1996, 600 p.
- f) Libro
6. **VELÁZQUEZ, JOSE**, Marketing Turístico, Nociones para su Interpretación en el Nuevo Paradigma Empresarial PostModernista, Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1996, 151 p.
7. INFORMACION VIA INTERNET
8. APUNTES DE CLASES Y TALLERES
9. Boletines Organización Mundial de Turismo (OMT).
10. Boletines Estadísticos Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR).