

"UN HOTEL ESCUELA PARA AMÉRICA LATINA"

Autores

Marjorie Jannina González Tejada¹

Mariuxi Elizabeth Pérez Icaza²

María Soledad Vaca Viteri³

Lic. Kleber Loor Valdiviezo⁴

Lic. Kleber Loor Valdiviezo

Director de Tesis

¹Egresada de Licenciatura en Turismo, 1998

²Egresada de Licenciatura en Turismo, 1998

³Egresada de Licenciatura en Turismo, 1998

⁴Director de Tesis, Licenciado en Ciencias de la Comunicación, Universidad de Guayaquil, 1988. Profesor de ESPOL desde 1996.

RESUMEN

La idea de "Un Hotel Escuela para América Latina" es netamente a favor del desarrollo turístico del Ecuador. Y para comenzar con esto, se ha considerado tomar en cuenta las siguientes sugerencias , planteadas en este artículo, al proyecto Hotel Escuela de Espol.

El Turismo y la Gestión Socio Cultural y Económica del Ecuador.-

El desarrollo del turismo genera toda una serie de efectos sobre el medio ambiente dentro del cual se desenvuelve. Los cuales pueden manifestarse tanto sobre la economía nacional, como sobre la sociedad y su cultura.

Descripción del Hotel Escuela.-

En nuestro medio no se tiene muy clara la idea de lo que es un Hotel Escuela, sus funciones, que áreas posee y sus objetivos. Haciéndose necesario descubrir que es un Hotel Escuela y lo que este tiene.

Clasificación de los Servicios del Hotel Escuela.-

Antes de consumir un producto es necesario conocer las bondades del mismo y sus falencias, es así como se hace necesario clasificar los diversos servicios que ofrecerá el Hotel Escuela tanto para los huéspedes como para los estudiantes que estarán en estas instalaciones.

Opinión del Sector Turístico Frente al Hotel Escuela de la Espol.-

Se ha considerado conveniente conocer el resultado global de los comentarios de personas que integran el ámbito turístico de la ciudad de Guayaquil frente al nuevo proyecto dirigido por ESPOL , el cual en un futuro no muy lejano se integrara al sistema turístico de la ciudad y del país.

Promoción y Publicidad del Hotel Escuela.-

Sabemos que para consumir un producto es necesario conocerlo, por lo que en este artículo se sugiere una campaña de lanzamiento publicitario del Hotel Escuela.

INTRODUCCIÓN

En vista de la creciente demanda de profesionales en el área de servicios hoteleros, el programa de Licenciatura en Turismo de Espol, se hace presente con un macroproyecto que se integrara al sistema turístico de la urbe, el cual es el Hotel Escuela.

Dentro de los diferentes tópicos que se trataran en torno al mismo, nosotros elegimos "Un Hotel Escuela para América Latina" con el objetivo de difundir un Ecuador turístico al resto de Latinoamérica a través de una organización pedagógica elemental y practica, consiguiéndose esto con una enseñanza que levante una generación de profesionales hoteleros capaces de ofertar a toda línea turística de restauración y hospitalidad en Ecuador, Latinoamérica y al resto del mundo.

EL TURISMO Y LA GESTIÓN SOCIO CULTURAL Y ECONÓMICA DEL ECUADOR

Efectos del turismo en la economía nacional

Los efectos del turismo sobre la economía del país, se lo ha enfocado en la creación de una nueva cultura empresarial para el sector turístico, basándose en que la economía es la riqueza que produce un segmento de la sociedad, siendo el turismo un gran campo productivo en la economía de un país. Todo esto está destinado a insertar a la actividad turística en los conceptos actuales de gobernabilidad y gestión empresarial. Con lo cual se aspira que las ideas aquí expresadas estimulen el máximo de interés en el sector turístico, y que sirvan de referencia para establecer los cambios que se requieren para convertir al turismo en un factor fuerte de respaldo al desarrollo socioeconómico del Ecuador. Lo que posteriormente beneficiara de gran manera a los efectos del turismo en la economía nacional, haciéndolos más productivos.

Los siguientes tres elementos pueden ser considerados como determinantes de este panorama: la política, la economía y la ética.

La política.-

La administración y la dirección de una sociedad o gobierno de un país hoy debe hacérsela desde una perspectiva totalmente distinta: mejor gobernante ya no es el caudillo de una masa, sino el gerente de una sociedad.

La economía.-

Aunque todavía subsisten las fronteras de los países, sus límites y dimensiones ya no coinciden con las fronteras económicas. Y en el futuro, las relaciones económicas serán cada vez más entre bloques negociadores que entre países.

La ética.-

La organización social se desintegra, y el dinero y la ostentación tienen hoy más valor que la propia vida de los seres humanos. Sólo tenemos dos opciones: recuperar los valores perdidos o construir una nueva versión de valores que sirva de fundamento para una nueva sociedad.

Detrás de las tres determinantes descritas está el factor humano. Empresarios, dirigentes, operarios y líderes de organizaciones están luchando para adaptarse a las nuevas condiciones y exigencias, lo cual, a su vez, exige una nueva cultura empresarial.

La industria del turismo, mas que otras actividades, representa una revolución, es la ola del futuro. De allí su importancia, especialmente para las naciones en vías de desarrollo. Ante esta innovadora realidad se espera gestar un nuevo orden social y cultural, que abarca un nuevo Estado y necesariamente una renovada empresa privada. Y concretamente en el turismo, nuevas empresas basadas en el recurso humano, pues esta actividad depende fundamentalmente de las personas para poder funcionar.

La propuesta para aplicar en el turismo esta cultura empresarial implica cinco principios fundamentales, aplicables tanto al Estado como al sector privado :

1. Estructura organizativa :

La organización empresarial piramidal, con niveles administrativos cada día mas numerosos y con especialistas en las variadas áreas de la producción debe dar paso a menos jerarquías en la pirámide, donde solo subsistan los niveles de alta capacidad humana y donde cada trabajador sea gerente de sus propias funciones.

2. Sistema educativo :

Para alcanzar un alto nivel de competitividad, las empresas requieren personal con altos niveles de formación. Por ello, la nueva empresa turística debe hacer mas énfasis en la formación de obreros con mentalidad de empresarios, en vez de educar empresarios con mentalidad de obreros.

3. Desarrollo humano :

La nueva mentalidad empresarial impone el reto de liberar la creatividad y la inteligencia del ser humano, y en el caso del turismo este planteamiento debe ser mas determinante, ya que el factor humano forma parte vital del producto.

4. Recurso tecnológico :

El uso de tecnologías avanzadas debe proporcionar instrumentos y medios que permiten elevar substancialmente la calidad de los productos turísticos y la eficiencia en su prestación.

5. Función social :

La función social no es responsabilidad exclusiva del Estado; y la empresa privada debe hacer su aporte en este sentido generando riqueza al cumplir el ciclo de la inversión productiva, y generando bienestar para la sociedad que contribuye a la generación de riqueza.

No puede haber una economía sana en una sociedad enferma. La implementación de una nueva cultura que aplique estos cinco principios puede sanar y renovar las economías de los países en desarrollo.

El Estado y la empresa privada al trabajar con una nueva cultura empresarial harían que el país pueda aprovechar completamente los beneficios que trae consigo la actividad turística, como son :

- Al darse a conocer a Ecuador con el resto del mundo, ya no solo es el aspecto imagen lo que se proyecta sino que se establecen vínculos de comunicación y amistad.
- Partiendo del beneficio imagen, a futuro se producirá una mayor circulación de dinero e inversión extranjera del país. Siendo beneficiado el factor ingreso.
- El factor económico comienza desde que el viajero sale de su casa hasta que regresa. Generando una cadena de necesidades de bienes y servicios (denominándose esto efecto multiplicador).

Factores Negativos que Afectan la Actividad Turística

- La falta de desarrollo de programas permanentes de promoción innovadora, progresiva y contemporánea, por falta de trabajo en equipo del estado y de la empresa privada.
- Los servicios básicos, las dificultades de señalización de carreteras, restaurantes, hoteles, bares, gasolineras, aeropuertos, etc.
- El tráfico en las calles
- Los precios elevados que se cobra a los turistas
- La contaminación
- El robo
- Falta de preparación del personal que labora en el sector turístico
- El desconocimiento de la existencia de leyes que benefician al turista, por parte del profesional del turismo.
- Y una deficiente promoción nacional e internacional.

Frente a esto cabe señalar que desde enero de 1997 esta vigente la nueva Ley de Turismo en la que se destacan las ventajas al inversionista nacional y extranjero, sin discrimen.

Con la vigencia de esta nueva Ley, la confianza de los inversionistas, y pasada la experiencia devastadora del fenómeno de El Niño , las inversiones turísticas privadas podrían ser parte de la reconstrucción del país.

Efectos del Turismo sobre los Valores Socio - Culturales

El Turismo y sus Efectos Sobre la Estructura Social

Se puede decir que en general, cuando el número de visitantes en una población es muy grande se tiende a alentar las expectativas y pautas inapropiadas de consumo (dentro de la población) para el medio y contribuye a acentuar las diferencias sociales. Esto sucede principalmente en aquellos lugares donde el número de turistas que se recibe sobrepasa el número de habitantes. Por el contrario, cuando el número de turistas es pequeño el

efecto del turismo es mínimo e incluso puede llegar a ser absorbido por la actividad normal del lugar. En lo particular los efectos pueden presentar distintas características en función del lugar, los usos y costumbres, el nivel de vida imperante y la etapa de desarrollo en que se encuentre el turismo.

Tomando cuenta lo anteriormente expuesto ha sido posible tomar conocimiento de las siguientes repercusiones :

a) Consecuencias del desarrollo de un nuevo centro turístico

Los efectos más significativos observados en este sentido, podrían tener una valoración positiva o negativa lo cual afectaría la zona de desarrollo turístico, siendo estos los siguientes:

I. Modificación de la estructura poblacional, por los aumentos rápidos de población (Por causas de inmigración).

II. Cambios en la estructura ocupacional (como ejemplo el desarrollo rápido de la industria de la construcción y expansión del trabajo en el sector servicio).

III. Cambios en las costumbres de la población local (en lo que se refiere al trabajo y los hábitos de recreación de la comunidad).

IV. Un gran impacto sobre la vida de la mujer (mayor oportunidad de empleo, con salarios similares a los de los hombre, especialmente en la hotelería, y la consiguiente emancipación; denominándose esto como enfoque de genero).

V. Cambios en los niveles de educación (como consecuencia de la llegada de una nueva élite integrada por profesionales y personas con mayor preparación que los habitantes del lugar, lo cual dio lugar a su vez a una nueva estructura del comercio local).

VI. Cambios en la estructura administrativa local (como consecuencia de la importancia que, en el nivel político, fue adquiriendo la localidad en el estructura administrativa del Estado).

b) Efectos sobre un centro turístico en etapa de madurez

Si se trata de una sociedad integrada con diferentes sectores poblacionales consolidados, la actividad turística es absorbida por la misma. Si, por el contrario, se trata de sociedades con altos índices de desocupación, una buena parte de su futuro comienza a depender del éxito del turismo.

c) Efectos del turismo en las ciudades

Lo cierto es que los centros urbanos constituyen el medio ambiente en el cual vive y desarrolla sus actividades la comunidad local y que el turismo en un momento dado puede llegar a alterar su normal ritmo de vida. Lógicamente los efectos del turismo no son similares en todos los centros urbanos. Las ciudades pequeñas con atractivos turísticos significativos pueden verse más afectadas que las grandes ciudades, en las cuales sólo una parte muy reducida de las mismas pudiere llegar a sentir sus efectos.

No siempre los efectos del turismo en las ciudades son negativos. Por el contrario, muchas veces el turismo puede convertirse en un instrumento que ayude a devolver la vida a zonas que, como consecuencia de la evolución natural que experimentan los grandes centros urbanos, van quedando relegadas en relación con el desarrollo de otros sectores de la ciudad.

El Turismo y sus Efectos Sobre el Patrimonio Cultural

Desde el punto de vista exclusivamente turístico, los monumentos que conforman el patrimonio cultural de un pueblo son parte del equipo que se dispone para que opere el turismo en una región dada, pero en la medida que dicho monumento pueda servir al desarrollo turístico dependerá no solamente de su valor intrínseco: es decir de su significado o interés arqueológico, histórico o artístico, sino de las circunstancias adjetivas que concurren en el mismo y faciliten su adecuada utilización. De ahí que las obras de restauración no sean siempre suficientes por si solas para que un monumento pueda ser explotado entrando a formar parte del equipo turístico de una región.

Respecto a los efectos del turismo sobre el patrimonio cultural de los pueblos debe decirse que éstos también presentan distintas características, según se trate de los valores historicoculturales o de los usos y costumbres imperantes en la población local.

a) Efectos del turismo sobre los valores historicoculturales

El turismo contribuye activamente a la protección y preservación de monumentos (obras dignas de perdurar por su gran valor) arqueológicos y testimonios de culturas pasadas, los cuales constituyen la herencia cultural de la civilización actual.

b) Efectos del turismo sobre los usos y costumbres

Con relación a los impactos del turismo en los usos y costumbres de la población local, se atribuye que este puede llegar a distorsionar las culturas autóctonas.

Estos efectos también pueden producirse por otras causas distintas del turismo. Siendo el caso explícito de:

- Los medios de comunicación como la televisión y la radio, que han llegado hasta las zonas mas apartadas del país imponiendo a los pobladores el uso de costumbres extranjeras.
- Las transnacionales aparte que industrializan los productos naturales convirtiéndolos en alimentos sin valor nutritivo o comida “chatarra”, fomentan su consumo entre las poblaciones autóctonas del país, obligándoseles a cambiar su dieta alimenticia. Dejando atrás la gastronomía folklórica de la población.
- Además se va perdiendo la vestimenta autóctona que caracteriza a los pobladores de las distintas regiones de nuestro país. Sustituyéndose el uso del algodón y de la lana por fibras sintéticas.

Aunque debe reconocerse que la gente joven es más susceptible al fenómeno de la aculturización y que, efectivamente, puede manifestar una tendencia a imitar la conducta del visitante. Al contrario, el visitante también puede adoptar algunos signos exteriores de la cultura local, especialmente en lo que respecta a la vestimenta, como ocurre en muchos casos.

Descripción del Hotel Escuela

Que es un Hotel Escuela ?

Es un establecimiento de formación hotelero administrativo, en el que se combinan las actividades teórico práctico en los campos de la hospitalidad y la restauración bajo el lema aprender haciendo. Con el fin de producir nuevos profesionales altamente capacitados en los servicios de la hostelería y la restauración que son básicas en un hotel.

Los estudiantes que forman parte del cuerpo estudiantil del Hotel Escuela estarán capacitados para asumir la administración de cualquier tipo de empresas del área turística y hotelera; del sector público y privado. En hoteles, restaurantes, agencias de viajes, centros vacacionales, complejos turísticos, compañías de transportes terrestres aéreos y marítimos, de paraje o recreación.

Por otra parte, el alumnado estará preparado para la identificación, planificación, puesta en marcha y control de proyectos turísticos - hoteleros acordes a las necesidades del país, región o ciudad.

En definitiva, el graduado de turismo y hotelería del Hotel escuela de la Espol, será un profesional preparado en teoría y práctica, enriquecido con conocimientos que lo hacen hábil y útil para una actividad que además de ser muy lucrativa, es apasionante y de gran motivación.

FUNCIONES DEL HOTEL ESCUELA

Dentro de un Hotel Escuela existen diferentes funciones las cuales hay que cubrir con responsabilidad , puesto que dentro de este tipo de institución no existen tareas pequeñas o insignificantes, simplemente todas son importantes.

Además el alumno que se forme en un Hotel Escuela tendrá que aplicar todos sus conocimientos en forma inmediata al participar de un hotel abierto al público con clientes y problemas reales.

Entre sus funciones tenemos:

- Capacita y proporciona profesionales a las empresas del sector hotelero.
- Es un centro de instrucción y capacitación educativa que formará personal competente, para lo cual necesita de material pedagógico y tecnología avanzada y a esto agregarle el elemento humano que poseerá un vasto conocimiento del área.
- El Hotel Escuela proporcionará personal idóneo para que operen en los diferentes áreas hoteleras, que han sido manejado por personas que poseen conocimientos empíricos
- Un Hotel Escuela esta en la obligación de dar garantías y reconocimiento internacional , brindando así seguridad a quienes buscan una sólida formación académica de calidad.
- El Hotel Escuela formará profesionales que tendrán conciencia sobre la gran responsabilidad que implica el trato con el turista.

Funciones específicas del Hotel.

- Recepción y atención al huésped desde su entrada al establecimiento.
- Una habitación o conjunto de ellas que le permita privacidad, facilidad para descansar y asearse en el ámbito más adecuado a sus necesidades.
- Facilidades de comunicación interna y externa.
- Acceso al servicio de alimentos y bebidas y a las áreas de distracción.
- Posibilidad de obtener asistencia médica en caso de emergencia.
- Seguridad para el huésped y sus pertenencias.

Debemos tomar en cuenta que se debe brindar un buen servicio, en un ambiente agradable para que el turista o visitante regrese con nosotros y consuma nuestros servicios.

Pero cabe recalcar que también es de vital importancia brindar seguridad, confort, buen trato, confianza, dirección y tutela para todas las personas que conforman al cliente interno, es decir a los estudiantes, los que realizarán sus prácticas en el hotel.

Funciones específicas de la Escuela

- Bienvenida, ubicación y asignaciones a las áreas de trabajo en la que se incorporará el estudiante.
- Facilitación de alojamiento si el estudiante proviene de otra ciudad u otro país.
- Rotación de los estudiantes por las diferentes áreas del hotel, al momento de realizar sus prácticas.
- Presencia de un profesor guía que vigile el buen desempeño de los estudiantes durante el tiempo de prácticas.
- Servicio de asistencia médica en caso de accidente en su área de labor.
- Casillero de seguridad donde podrá guardar los implementos básicos cuando tenga que realizar sus prácticas.

Clasificación de los Servicios del Hotel Escuela

Servicios para el Hotel y para la Escuela

El Hotel Escuela de Espol contará con 2 torres, cada una de ellas brindará servicios básicos y otros adicionales para los dos tipos de huéspedes que albergara, los cuales serán:

- a.- El huésped visitante (turista)
- b.- El huésped pasante (estudiante)

Para satisfacer las necesidades y requerimientos de los diferentes huéspedes que estarán en el hotel escuela, se necesita de la intervención de los diferentes departamentos que integrarán este macro proyecto.

Recordando que la escuela tiene el objeto de formar personal capacitado a través de la supervisión y seguimiento diario de un tutor o instructor guía, teniendo la ventaja de poner en práctica los conocimientos adquiridos de la escuela en el hotel, que se encuentra anexo a la institución.

Los departamentos que integran el Hotel Escuela son:

Recepción.-

Este departamento es sumamente importante, ya que es el nexo entre el huésped y el hotel. Es el centro de información de los huéspedes, además aquí se registran, recogen sus llaves y pagan sus cuentas mientras permanecen en el.

En cambio la recepción de la escuela no es diferente a la recepción del hotel, pero si tendrá que realizar una serie de trabajos adaptados a la necesidad de la escuela como el ubicar o asignar habitaciones a los estudiantes residentes sean nacionales o extranjeros, chequeo de sus documentos, horarios de clases, actividades, eventos, etc. Para esto se sugiere el uso de un programa especial de computadoras para evitar malos entendidos y confusiones.

Habitaciones y Baños.-

El cuarto de baño y la habitación del hotel están destinados a satisfacer las necesidades de higiene y descanso que el huésped, visitante y pasante, requieren.

Área Social y de Servicio.-

El área social es aquella destinada al esparcimiento donde el huésped podrá satisfacer su necesidad de recreación y alimentación.

Tanto el área social como la de servicio dentro de la escuela estarán destinadas a todos los estudiantes, tomando en cuenta que los mismos rotarán y tendrán acceso a cada área según sus horarios y turnos, los cuales serán asignados por sus maestros.

Departamento de Control y seguimiento.-

La implantación de este departamento es para ayudar, orientar y guiar a los empleados a que realicen bien su trabajo. Y si se nota que su labor es excelente no esta demás que reciban algún tipo de estímulo que los motiven en realizar bien sus tareas.

Área Administrativa.-

Esta área tendrá bajo su responsabilidad verificar el buen desenvolvimiento de la escuela, en cada una de sus áreas.

Instalaciones Educativas.-

Tomando en cuenta que la escuela será un pequeño laboratorio en el que se ensayarán, previamente todos los servicios antes de ir al hotel a ponerlos en práctica, se necesitará de una serie de aulas especiales y de equipos especializados que ayudarán al mejor aprendizaje de los alumnos.

OPINIÓN DEL SECTOR TURÍSTICO FRENTE AL HOTEL **ESCUELA DE LA ESPOL**

Dentro de todo el sistema de servicios turísticos se ha consultado opiniones sobre el proyecto Hotel Escuela a hoteleros (se refiere con hoteles a la estancia propiamente dicha), agentes de viajes, touroperadores (son los que se encargan de organizar los viajes), rentadores de autos, agentes de líneas aéreas (estos generan movimiento de todo lo relacionado con el traslado de los turistas y su posterior ubicación) y a organismos de turismo como son la Corporación Ecuatoriana de Turismo (CETUR) y la Cámara Provincial de Turismo del Guayas (estas son organizaciones que se dedican a velar por el bienestar del turismo).

Al exponer el proyecto de ESPOL, a estos integrantes del sector turismo (a una pequeña muestra) de nuestra urbe, constatamos que sus comentarios son bastante favorables ante esta nueva alternativa de desarrollo turístico, que es el Hotel Escuela. El cual es el único en su género y el primero en el país. Razón por la que se están plantando muchas esperanzas sobre el mismo, ya que en muchos países Americanos y Europeos donde se han desarrollado Hoteles Escuela, se ha notado que la calidad del elemento humano es excelente, y se espera que el mismo resultado se genere en el proyecto de Espol.

Promoción y Publicidad del Hotel Escuela

Dada la importancia que implica un Hotel Escuela en Guayaquil, se sugiere la elaboración de una campana publicitaria para este proyecto de Espol. Lo que representaría diseñar una estrategia de promoción y publicidad para su lanzamiento en el mercado nacional.

Un lanzamiento publicitario de esta envergadura se sugiere llevarse a cabo con unos seis meses de anticipación a la apertura del establecimiento. Y unas dos o tres semanas antes de la publicidad de lanzamiento, se da la llamada publicidad preventiva, la que enviada por correo o a través de otros medios de comunicación, se anticipa a la otra, para familiarizar al público con el hotel escuela de Espol. Posterior a la publicidad de lanzamiento, viene la de mantenimiento o recordativa, que, como lo indica su nombre, debe sostenerse en forma continua, pero sin dejar de adaptarse a la evolución que va sufriendo el mercado.

Por todo esto un lanzamiento publicitario comprende una serie integral de esfuerzos que según lo amerita debería estar a cargo del departamento de publicidad del Hotel Escuela, planificado y coordinado en colaboración con los demás departamentos que lo constituirían .

CONCLUSIÓN

El desarrollo de la actividad turística en el Ecuador no puede ser un esfuerzo aislado, llevado a cabo por organismos autónomos como las Cámaras de Turismo y las Asociaciones Hoteleras del país. Tampoco el Ministerio de Turismo y CETUR (corporación ecuatoriana de turismo) deben ser los únicos organismos gubernamentales responsables del desarrollo turístico. Es menester por tanto que las universidades y los centros de información tecnológicos, con estudios turísticos, deban sumarse a la tarea de desarrollar el turismo en el país.

Por consiguiente la intervención del Hotel Escuela, proyecto de Espol, en el avance turístico del Ecuador resulta favorable en el sector de la hotelería (en el que no es fácil encontrar personal capacitado para trabajar en esta actividad). Conscientes de este hecho se expone el artículo "Un Hotel Escuela para América Latina", el que es un resumen de la tesis del mismo nombre, realizado como un aporte al mencionado proyecto. Trabajándose con la actitud que debe constituirse en todo ecuatoriano, una verdadera conciencia turística, que debe ser un objetivo nacional.

REFERENCIAS

- 1.- M. González, M. Pérez, S. Vaca; "Un Hotel Escuela para América Latina" (Tesis, Licenciatura en Turismo, Escuela Superior Politécnica del Litoral, 1998).
- 2.- Lattin, Gerald. Administración Moderna de Hoteles y Moteles. (12ava Edición, México: Editorial Trillas,1994), pp. 71-76, 85-203, 223-229.
- 3.- Administración del Turismo, Volumen 1. (México:Editorial Trillas, 1995).
- 4.- Ramos, Patricia. "Inversiones Hoteleras, Bienvenidas", VISTAZO, Vol.3 ,No. 741 (Julio 1998), pp. 58-60.
- 5.- Escuela Daly de Hostelería y Turismo. Servicios, Volumen 1. (España: Ediciones Daly).
- 6.- Enciclopedia de Hotelería, Volumen 2. (México: Editorial Continental S.A.,1985).
- 7.- CAPTUR (Cámara Provincial de Turismo de Pichincha). Ley de Desarrollo Turístico. (Ecuador: Ediciones Culturales, 1997).
- 8.- Lamo,Rafael, "Una nueva cultura empresarial para el sector turismo", Viajero Vip, Revista de la OAG (Official Airlines Guides), Vol. 7 , No. 32 (Diciembre 1995), pp. 11-12.
- 9.- J. Dahda, Publicidad Turística (México: Editorial Trillas, 1992), pp. 47-51 , 63-82.

