



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO
TURÍSTICO
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERAS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

TEMA:

“HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE
PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR”

AUTORAS:

FUENTES NARANJO PAULINA DEL CARMEN
RAMOS PURCACHI JHOMAYRA LILIBETH.

DIRECTOR

ING. MARCO LARA OLALLA

PARES ACADÉMICOS:

LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA
LIC. MAURICIO GAIBOR

GUARANDA 2015



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y DESARROLLO
TURÍSTICO
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERAS EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

TEMA:
“HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE
PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES
DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR”

AUTORAS:
FUENTES NARANJO PAULINA DEL CARMEN
RAMOS PURCACHI JHOMAYRA LILIBETH.

DIRECTOR
ING. MARCO LARA OLALLA

PARES ACADÉMICOS:
LIC. MARÍA FERNANDA QUINTANA
LIC. MAURICIO GAIBOR

GUARANDA 2015

II. DEDICATORIA

Con todo mi amor a mí amado esposo y mis adorados hijos, por su apoyo, paciencia y comprensión en la consecución de este sueño, por ser mi inspiración en cada paso que daba, a todo ese tiempo que no pude compartir con ellos por dedicarme a cumplir con mis tareas académicas y alcanzar mi superación personal. A mi familia por ser la inmensa razón de esforzarme cada día en ser la mejor y demostrar con el ejemplo vivencial, que con perseverancia y constancia, lo que somos capaces de obtener cuando nos proponemos algo, porque nunca es demasiado tarde para conseguir una profesión.

Paulina

Dedico este trabajo de grado a Dios por darme la vida y permitir que escale cada vez más alto en la vida, a mis padres por ser mi fortaleza y mi apoyo incondicional; además parte de mi formación humana y amigos indispensables, a mi hija y esposo por ser mi inspiración y las personas que influyeron en mí para seguir adelante. A mis compañeros de clase con quienes compartimos momentos de mucha alegría. A todas las personas que tuvieron esperanza en mí y que siempre me apoyaron para la realización de esta investigación y la consecución de esta meta.

Jhomayra

III. AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos la fortaleza, la salud y las bendiciones, permitiéndonos culminar esta sacrificada etapa de nuestras vidas.

Agradecemos a la Universidad Estatal de Bolívar, a todos y cada uno de los Docentes, fuente de conocimiento que inculcaron en nosotros la investigación, la formación integral y el desenvolvimiento personal, transmitiéndonos sus conocimientos y sus experiencias, que serán el soporte para el desarrollo de nuestra profesión.

Al Ing. Marco Lara Olalla, Director de este trabajo de tesis, por la entrega total en cada sesión de trabajo, la paciencia y la experiencia brindada sin reservas.

Nuestro agradecimiento imperecedero a la Lcda. María Fernanda Quintana y el Lcdo. Mauricio Gaibor, por todos estos años de enseñanza y entrega, que fomentaron en nosotros el profesionalismo, la disciplina y los valores.

Paulina y Jhomayra

IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

El Ingeniero Marco Lara Olalla, en calidad de Director del Trabajo de Graduación, a petición verbal de la parte interesada

CERTIFICO

Que el Trabajo de Graduación **“HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR “**,de las estudiantes Fuentes Naranjo Paulina del Carmen y Ramos Purcachi Jhomayra Lilibeth,previo a la obtención del título de Ingenieras en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras ,ha sido elaborado bajo los lineamientos y disposiciones reglamentarias establecidas por la Facultad de Ciencias Administrativas ,Gestión Empresarial e Informática, por tanto puede ser presentado para su defensa.

Guaranda, julio 16 de 2015



ING. MARCO LARA OLALLA M.Sc
Director

Nr. Guido Fierro Barragán



**NOTARIO PÚBLICO 1ro.
GUARANDA ECUADOR**

V. AUTORÍA NOTARIADA

El presente Trabajo de Graduación titulado : “HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR”, es original, elaborado con nuestro esfuerzo y dedicación en calidad de estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e Informática de la carrera de Turismo y Hotelería, FUENTES NARANJO PAULINA DEL CARMEN portadora de cédula de identidad 1709284838 y RAMOS PURCACHI JHOMAYRA LILIBETH portadora de cédula de identidad 0202101762, respectivamente, es original de creación nuestra.



Fuentes Naranjo Paulina del Carmen
1709284838

Ramos Purcachi Jhomayra Lilibeth
0202101762

Dr. Guido Fierro Barragán



NOTARIO PUBLICO 1ro
GUARANDA ECUADOR

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA

Señoras PAULINA DEL CARMEN FUENTES NARANJO y JHOMAYRA LILIBHET RAMOS PURCACHI

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MARTES, ONCE DE AGOSTO DE DOS MIL QUINCE, ante mi, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoras PAULINA DEL CARMEN FUENTES NARANJO y JHOMAYRA LILIBHET RAMOS PURCACHI. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civiles, casadas, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en esta ciudad y Cantón, a quien de conocerles doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinadas en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentadas en debida forma, prevenidas de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del Título de Ingenieras en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR", son de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por las comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

Paulina Fuentes Naranjo

Señora PAULINA DEL CARMEN FUENTES NARANJO

Jhomayra Ramos Purcachi

Señora JHOMAYRA LILIBHET RAMOS PURCACHI

Guido Fabian Fierro Barragan

Doctor Guido Fabian Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA



Doy FE: Que esta copia fotostática
ES EXACTA A SU ORIGEN.
que me fue exhibido.

Guaranda, de 11 de Agosto del 2015.

Dr. Guido Fierro Barragán



NOTARIO PUBLICO 1ro
GUARANDA ECUADOR

DFB



Dr. Guido Fierro Barragán
NOTARIO PUBLICO 1ro. DEL CANTON GUARANDA

VI. TABLA DE CONTENIDOS

I.	PORTADA-----	I
II.	DEDICATORIA -----	II
III.	AGRADECIMIENTO-----	III
IV.	CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR -----	IV
V.	AUTORÍA NOTARIADA -----	V
VI.	TABLA DE CONTENIDOS -----	VI
VII.	LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS-----	IX
VIII.	LISTA DE ANEXOS-----	XI
IX.	RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL -----	XII
X.	INTRODUCCIÓN -----	XIII
	CAPITULO I-----	1
1.	TEMA -----	2
2.	ANTECEDENTES-----	3
3.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA-----	5
4.	JUSTIFICACIÓN -----	6
5.	OBJETIVOS-----	7
6.	MARCO TEÓRICO -----	8
6.1	MARCO REFERENCIAL -----	8
6.2	MARCO GEO REFERENCIAL -----	10
6.3	MARCO LEGAL-----	12
6.4	MARCO CONCEPTUAL-----	16
6.5	MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO -----	21
6.5.1	HOTEL-----	21
6.5.2	IMPORTANCIA -----	22
6.5.3	SERVICIOS E INSTALACIONES DE UN HOTEL -----	22
6.5.4	CLASIFICACIÓN DE HOTELES POR ESTRELLAS -----	23
6.5.5	EL SISTEMA DE EVALUACIÓN POR DIAMANTES -----	24
6.5.6	PLANES DE ALOJAMIENTO -----	24
6.5.7	CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS -----	25
6.5.8	OTROS TIPOS -----	25
6.5.9	HOTEL ESCUELA: -----	27
6.5.9.1	ESTRUCTURA DE UN HOTEL ESCUELA -----	28
6.5.9.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS -----	28

6.5.10	ORGANIGRAMA DE GESTIÓN	28
6.5.11	MODELOS DE UNIVERSIDADES	47
6.5.12	PRÁCTICA	52
6.5.12.1	IMPORTANCIA DE LAS PRÁCTICAS	53
7.	HIPÓTESIS	63
8.	VARIABLES	64
8.3	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	65
9.	METODOLOGÍA	67
9.1	MÉTODOS	67
9.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	67
9.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS	67
9.4	UNIVERSO Y MUESTRA	68
9.5	PROCESAMIENTO DE DATOS	68
CAPÍTULO II		69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		69
2.1	TABULACIÓN, PRESENTACIÓN, E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	70
2.2	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	89
2.3	CONCLUSIONES	90
2.4	RECOMENDACIONES	91
CAPÍTULO III		92
PROPUESTA		92
3.1	TÍTULO	93
3.2	INTRODUCCIÓN	94
3.3	JUSTIFICACIÓN	96
3.4	OBJETIVOS	98
3.5	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	99
3.5.1	¿QUÉ ES UN HOTEL ESCUELA?	101
3.5.2.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS DEL HOTEL ESCUELA.	101
3.5.3	IMAGEN CORPORATIVA DEL HOTEL ESCUELA.	103
3.5.4	DEPARTAMENTOS BÁSICOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN HOTEL ESCUELA	114
3.5.5.	POLÍTICAS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL HOTEL ESCUELA POR DEPARTAMENTOS	117
3.5.6	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL ESCUELA.	161
3.5.7	RED ACADÉMICA DE TURISMO Y HOTELERÍA DEL ECUADOR	172
3.5.8	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LOS ESTUDIANTES DE TURISMO Y HOTELERÍA.	174

3.5.9	PAPELERÍA BÁSICA UTILIZADA EN EL HOTEL ESCUELA. -----	182
3.6	RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN -----	185
	BIBLIOGRAFÍA -----	186
	ANEXOS -----	189

VII. LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

Pregunta N° 1.

Conoce usted lo que es un Hotel Escuela?

Cuadro N°1; Gráfico N° 1 e interpretación..... 70

Pregunta N° 2.

¿Conoce usted si la Carrera de Turismo y Hotelería cuenta con un establecimiento determinado, donde los estudiantes puedan realizar sus Prácticas Pre-profesionales?

Cuadro N°2; Gráfico N° 2 e interpretación..... 71

Pregunta N° 3.

¿Conoce usted si la Universidad Estatal de Bolívar tiene Convenios Institucionales vigentes, para las Prácticas Pre-profesionales de sus estudiantes?

Cuadro N° 3; Gráfico N° 3 e interpretación..... 72

Pregunta N° 4.

¿Conoce usted si en la Provincia de Bolívar hay establecimientos hoteleros para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes?

Cuadro N°4; Gráfico N° 4 e interpretación..... 73

Pregunta N° 5.

¿Conoce usted que la Carrera de Turismo y Hotelería tiene un reglamento de Prácticas Pre-profesionales?

Cuadro N°5; Gráfico N° 5 e interpretación..... 74

Pregunta N° 6.

¿Usted ha analizado este Reglamento?

Cuadro N°6; Gráfico N° 6 e interpretación..... 75

Pregunta N° 7.

¿Usted cree que las horas asignadas a las Prácticas Pre-profesionales son suficientes en la formación de los estudiantes?

Cuadro N° 7; Gráfico N° 7 e interpretación..... 75

Pregunta N° 8.

¿Usted cree que con un Hotel Escuela anexo a la Carrera de Turismo y Hotelería, las Prácticas Pre-profesionales se desarrollen de mejor manera?

Cuadro N°8; Gráfico N° 8 e interpretación..... 757

Pregunta N° 9.

¿Usted cree que sería factible la administración de un Hotel Escuela por la Universidad Estatal de Bolívar y operado por los estudiantes de la Carrera?

Cuadro N° 9; Gráfico N° 9 e interpretación..... 78

Pregunta N° 10.

¿Cree usted que realizar las Prácticas en un Hotel Escuela, bajo la dirección de los Docentes, preparará estudiantes más capacitados, entrenados y competitivos frente al mundo laboral?

Cuadro N°10; Gráfico N° 10 e interpretación..... 79

Pregunta N° 11.

¿Estaría usted de acuerdo que las Autoridades de la Universidad apoyen la adquisición de un establecimiento hotelero de la ciudad, para las Prácticas de los estudiantes, convirtiéndolo en un establecimiento hotelero modelo y prestando sus servicios a la comunidad universitaria y al público en general?

Cuadro N°11; Gráfico N° 11 e interpretación..... 80

VIII. LISTA DE ANEXOS

Anexo N° 1. Encuesta a los estudiantes de Turismo y Hotelería.....	190
Anexo N° 2. Entrevista a las Autoridades.....	192
Anexo N° 3. Entrevista al Director de Escuela.....	193
Anexo N° 4. Entrevista a Docentes.....	194
Anexo N° 5. Reserva Confirmada.....	195
Anexo N° 6. Factura.....	196
Anexo N° 7. Tarjeta de Registro del Huesped.....	197
Anexo N° 8. Tarjeta de sugerencias /comentarios.....	198
Anexo N° 9. Consumo por Habitación.....	199
Anexo N° 10. Reporte de Camareras.....	200
Anexo N° 11. Aviso de Mantenimiento.....	201
Anexo N° 12. Control lenceria de Habitaciones con Lavanderia.....	202
Anexo N° 13. Reporte diario de Quejas y Solicitudes.....	203
Anexo N° 14. Cuadro de Reservas y Disponibilidad de Habitaciones.....	205

IX. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL

La presente investigación hace referencia sobre el funcionamiento de establecimientos hoteleros destinados a ofrecer servicios de hotelería y turismo, con el fin de conocer sus falencias y buscar posibles soluciones.

La mayor problemática que nos han manifestado, es la falta de profesionales y personal calificado que cuenten con la experiencia necesaria para desempeñarse en los distintos departamentos que son parte de un establecimiento que ofrezca servicios de hospedaje y otros servicios anexos a la industria del turismo.

La propuesta que ponemos en consideración es el modelo del orgánico funcional de un Hotel Escuela, donde los futuros profesionales tengan la oportunidad de realizar sus Prácticas Pre-profesionales en el campo real.

La mayoría de las Universidades incluida la nuestra, carece de esta herramienta que es fundamental para que el aprendizaje teórico tenga el sustento práctico que es la mayor preocupación sobre este tema que manifiestan algunos de los administradores de establecimientos hoteleros.

Como un medio para mejorar señalamos como alternativa, el que las Universidades lleguen a concretar acuerdos con establecimientos hoteleros de todas las categorías, para que los estudiantes puedan asistir a realizar sus Prácticas Pre-profesionales. Y que busquen los medios para crear Hoteles Escuelas; los mismos que deben funcionar como cualquier establecimiento privado contando con personal que tengan los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para un óptimo desenvolvimiento.

X. INTRODUCCIÓN

Son varias las razones que podríamos mencionar para que el turismo en nuestro país, vaya creciendo constantemente. Razón por lo cual el contar con personal calificado teórica y práctica cada vez es más necesaria, para lograr este cometido es fundamental el contar con un Hotel Escuela donde se capacite a los estudiantes y se forme profesionales que sean emprendedores y capaces de desafiar los complejos retos que demanda la actividad hotelera.

La creación de nuevos establecimientos que brinden servicios de hotelería en todas las categorías, es fundamental y debe constituir un reto tanto para la empresa privada como para el Estado, la construcción de los mismos. Así como también se intensifique la demanda de servicios necesarios para recibir mayores contingentes de turistas para lo cual es preciso contar con profesionales expertos en las distintas áreas del turismo y la hotelería.

El papel de las Universidades al formar profesionales teórico - prácticos, es un gran aporte que están haciendo con la juventud que una vez que se haya profesionalizado tendrá mayores oportunidades de encontrar una ubicación laboral.

El rol del Estado es fundamental, por la capacidad que tiene de promocionar al país, a través de sus Embajadas; además de poder ofrecer créditos al empresario turístico en condiciones favorables. Y al país en general por las divisas que deja por sus consumos y servicios que durante su estadía demande el visitante, incluso en los sectores informales.

Un anuncio oficial manifiesta que existe la intención de inversión por empresas nacionales e internacionales en turismo en nuestro país, en el orden de los 600 millones de dólares.

Por lo cual es necesario como un medio para fortalecer las empresas turísticas y la economía del país, darle la verdadera importancia que el turismo tiene y más aún cuando tenemos un país que tiene tanto que ofrecer.

Es tarea de todos el conservar nuestra heredad turística que lo encontramos en cada rincón de las cuatro regiones naturales que conforman nuestro territorio, en nuestros

pueblos y ciudades, en nuestra tan variada gastronomía, en su biodiversidad y en la gentileza de su gente.

CAPITULO I

1. TEMA

“HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS PRE-
PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y
HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR”

2. ANTECEDENTES

Uno de los factores que determinó la ejecución de la reforma del proyecto de la Carrera de Turismo y Hotelería, es impulsar los convenios para pasantías en hoteles y establecimientos turísticos del país, de manera que la formación de los estudiantes se construya en la interacción constante con los turistas; por ser una Carrera teórica y eminentemente práctica.

Para optar por el título profesional, una vez que el estudiante haya aprobado los créditos académicos, deberá cumplir con 900 horas de Prácticas Pre-profesionales, con el fin de poner en práctica los conocimientos teóricos y alcanzar la experiencia necesaria.

Tomando en cuenta muchos aspectos basados en ejemplos, como el Hotel Escuela de España de Sant Pol Del Mar (Barcelona), cuyo objetivo principal es dotar al estudiante de conocimientos, destrezas, habilidades, técnicas de trabajo, actitudes y comportamientos necesarios para ser un “todo terreno” como directivo eficiente y eficaz de las empresas hoteleras.

El Hotel Escuela de la Universidad Autónoma de Querétaro (México) brinda a los estudiantes las herramientas necesarias para el aprendizaje y práctica tanto en la rama hotelera como turística y se encuentra apoyada por la cadena de Hoteles Misión.

La Universidad Técnica Particular de Loja, contaba con un Hotel Escuela desde aproximadamente 15 años. La administración del Hotel Escuela estaba conformada por personal que no era parte de la Universidad, en la que los estudiantes realizaban sólo Prácticas Pre-profesionales con la guía de los Docentes encargados.

A nivel nacional la infraestructura hotelera del Ecuador es muy amplia y ha sido categorizada por estrellas que van de 2 a 5, lo que favorece a estudiantes universitarios para que puedan realizar sus Prácticas Pre-profesionales específicamente de la Carrera de Turismo y Hotelería.

La provincia Bolívar no dispone de establecimientos hoteleros que cumplan con todos los estándares de calidad y de servicios, gran parte de los mismos han sido planificados en forma empírica por sus propietarios.

Guaranda cuenta con una planta hotelera básica, muchos de estos establecimientos de alojamiento son emprendimientos familiares o micro empresas; así como también dadas las últimas reformas a la Ley Laboral y por los beneficios de Ley, dificulta la inclusión de estudiantes a realizar sus Prácticas Pre-profesionales.

Por las festividades del Carnaval y en otros feriados la afluencia de turistas abarrota los establecimientos hoteleros, sobrepasando su capacidad instalada y de personal capacitado.

3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la falta de un Hotel Escuela para el cumplimiento de Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar?

4. JUSTIFICACIÓN

Para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería se debe disponer de un establecimiento correctamente equipado que brinde las facilidades necesarias para el cumplimiento de las mismas, siendo este el motivo de nuestra investigación.

La presente investigación se sustenta en la importancia que tienen estas prácticas, que les permitirán a los estudiantes tener un mayor contacto con el mundo laboral, fortalecer a la empresa privada, pública, el insertarse en forma exitosa y con un alto espíritu de superación personal en empresas que requieran de sus servicios.

Además que es política del Gobierno establecer las Prácticas Pre-profesionales, como un mecanismo que permita conocer a los estudiantes y puedan brindar servicios de acuerdo a los requerimientos de los turistas en su vida laboral, abriéndoles un camino triunfante en su vida profesional.

El interés que genere en el mundo empresarial hotelero, en las Autoridades Universitarias y estudiantes, para que se realicen prácticas en un Hotel Escuela, en el que aprenderán y aplicarán en forma inmediata todos los conocimientos que se requiere para el funcionamiento de un establecimiento de este tipo. Será de beneficio común; porque así se podrá mejorar los servicios en forma real y en todos los ámbitos de las instalaciones y servicios con que cuente un Hotel Escuela; los créditos de la malla curricular interrelacionados con las prácticas crearán mayores y mejores oportunidades para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería.

Los beneficiarios directos del Hotel Escuela son los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Determinar la incidencia del Hotel Escuela en el cumplimiento de Prácticas Pre-profesionales por parte de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.

5.2 Objetivos Específicos

1. Realizar un diagnóstico situacional sobre la estructura hotelera, para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.
2. Conocer la estructura orgánica administrativa de hoteles, que sirva para el desarrollo de Prácticas Pre-profesional de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.
3. Diseñar la estructura orgánica funcional de los departamentos que conforman un Hotel Escuela, para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Marco Referencial

La Universidad Estatal de Bolívar inicia sus actividades como una extensión de la Universidad de Guayaquil con el auspicio económico del Consejo Provincial el día 22 de Octubre de 1977.

Por el desarrollo académico alcanzado, la población estudiantil siempre creciente, la intervención de los Legisladores de la época; Ing. Juan Carlos Camacho Dávila y Dr. Freddy Espinoza Chimbo, el 20 de junio de 1989 el CONUEP; aprobó la creación de la Universidad Estatal de Bolívar (UEB). En la presidencia del Dr. Rodrigo Borja Cevallos y nombrado como su primer Rector el Ing. Gabriel Galarza López.¹

Las Facultades con las que inicia sus actividades académicas eran las de Administración de Empresas, Gestión Empresarial e Informática, adscrita a esta, la Escuela de Comunicación Social y Desarrollo Turístico.

La Carrera de Turismo y Hotelería se independiza de Comunicación Social el 3 de agosto del 2009, por la fortaleza encontrada en la ejecución de convenios y pasantías en Hoteles y establecimientos turísticos. El interés despertado en la juventud bolivarense que conociendo de los potenciales turísticos que ofrece esta provincia, querían ser los pioneros de la explotación profesional del turismo.

La Carrera de Administración de Empresas de Turismo y Hotelería, por su interesante formación académica, basada en un pensum de estudio que llena un proceso de formación científico, tecnológico, humanista que ofrece y entrega a los estudiantes las herramientas necesarias para que pueda desempeñarse en el mercado laboral local y nacional, el saber aprovechar los atractivos turísticos, gastronómicos, ecológicos, flora y fauna que tiene nuestro país.

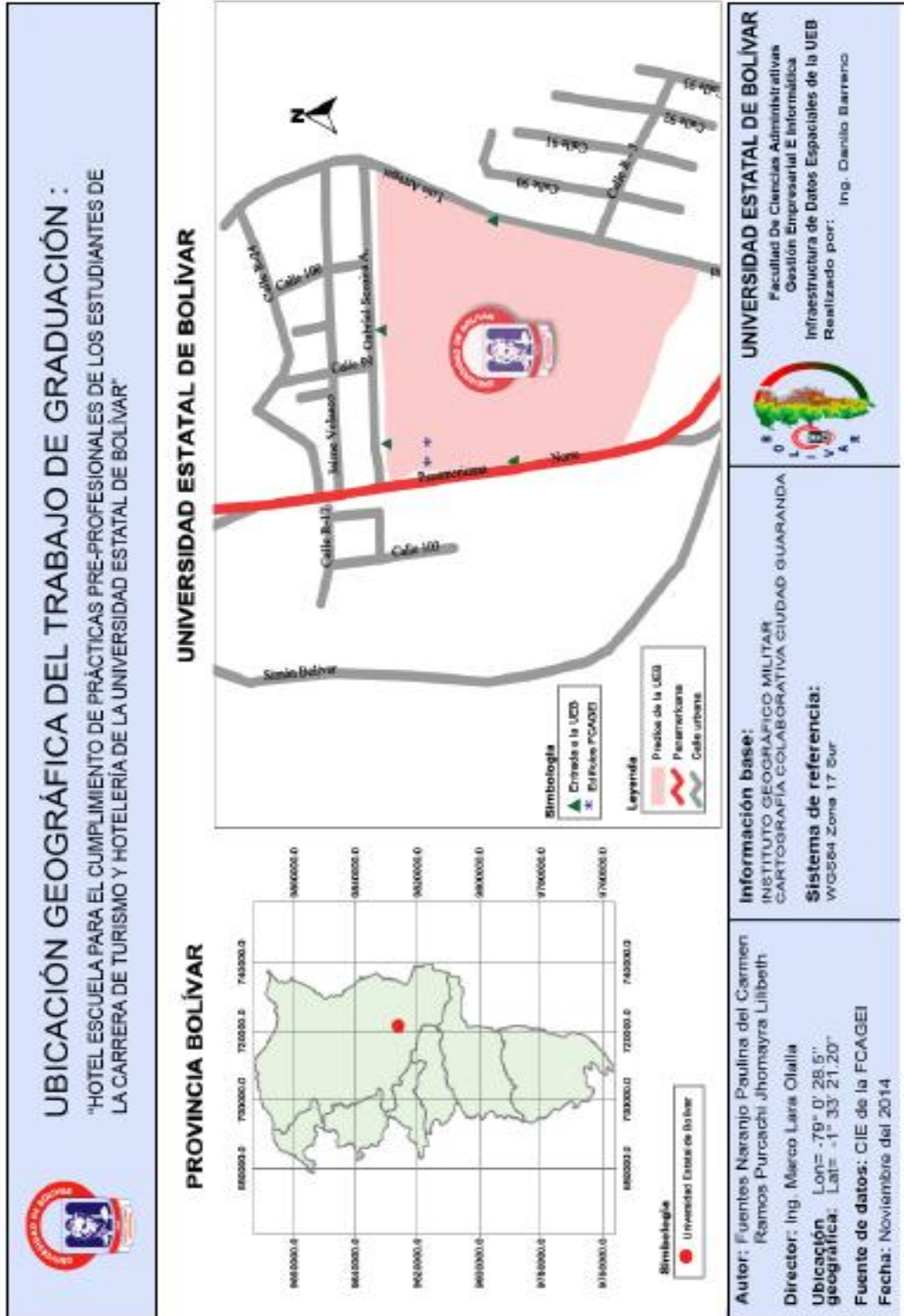
¹ <http://www.ueb.edu.ec/web1/index.php/inicio/nosotros>

Como también ser administradores de negocios ligados a esta interesante actividad económica o promover y emprender, en un establecimiento orientado a vender servicios, como por ejemplo hoteles, restaurantes, bares.

Es una preocupación constante de las Autoridades Universitarias y de las Facultades de Turismo y Hotelería y Ciencias Ambientales, el que los estudiantes se rijan al Reglamento de Prácticas Pre-profesionales y Pasantías cumpliendo en forma obligatoria realizar 900 horas de Prácticas Pre-profesionales, 500 horas de extensión y responsabilidad social y 20 horas de créditos correspondientes al desarrollo del trabajo de grado en la Carrera de Administración de Empresas de Turismo y Hotelería; las mismas que deberá presentar en forma certificada previa a la obtención de su título profesional.

Garantizando así que los profesionales egresados de la Universidad Estatal de Bolívar, cuentan con los más altos niveles de eficiencia, para brindar al turista servicios de calidad y calidez cuando estos lo requieran o soliciten. Y puedan beneficiar también con sus conocimientos a los dueños, administradores de establecimientos y otros negocios que armónicamente estén ligados a la Hotelería y Turismo, formar emprendedores comprometidos con el desarrollo de su entorno y en mejorar las condiciones de vida de la gente.

6.2 Marco Geo referencial



Datos Importantes:

Ubicación Geográfica:	Long. = 79°0'28,5'' Lat. = 1°33'21,20''
Sistema de Referencia:	WG564 Zona 17 Sur
Temperatura:	Varía desde los páramos fríos, con temperaturas desde los 4°C hasta los 7°C. Llegando al clima subtropical cálido, entre 18°C y 24°C.
Apodo:	Ciudad de las Siete Colinas
País:	Ecuador
Provincia:	Bolívar
Cantón:	Guaranda
Ubicación:	1°36'20"S 79°00'11"O
Coordenadas:	1°36'20"S 79°00'11"O (mapa)
Altitud:	2668 msnm
Distancias:	150 km a Guayaquil
	220 km a Quito
	85 km a Ambato
Población:	91.874 aproximadamente hab.
Gentilicios:	Guarandeños
Lengua predominante:	Español
Uso Horario:	ECT (UTC-5)
Alcalde:	Ramsses Torres Espinosa
Fiestas Mayores:	10 de Noviembre (Independencia), 23 de Junio (Cantonización), Fiesta mayor del Carnaval (semana mayor)

6.3 MARCO LEGAL

Este trabajo de investigación es sustentado en la:

6.3.1 Constitución del Ecuador año 2008

Art. 350.-

El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Art. 351.-

El Sistema de Educación Superior estará articulado al sistema nacional de educación y al Plan Nacional de Desarrollo; la Ley establecerá los mecanismos de coordinación del sistema de educación superior con la Función Ejecutiva. Este sistema se regirá por los principios de autonomía responsable, cogobierno, igualdad de oportunidades, calidad, pertinencia, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, en el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global².

6.3.2 Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 87. Requisitos previos a la obtención del título

Como requisito previo a la obtención del título, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante pasantías o Prácticas Pre-profesionales, debidamente monitoreadas, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior.

² http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf

Dichas actividades se realizarán en coordinación con organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad.³

6.3.3 Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 7.- De los servicios a la comunidad.-

Los servicios a la comunidad se realizarán mediante Pasantías y Prácticas Pre-profesionales, en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de la Carrera y las necesidades de la sociedad.

La SENESCYT establecerá los mecanismos de articulación de los servicios a la comunidad con los requerimientos que demande el Sistema de Nivelación y Admisión, en coordinación con las Instituciones de Educación Superior Públicas.⁴

6.3.4 Reglamento de Régimen Académico

ART.8.- Educación Superior de Grado o Tercer Nivel

Este nivel proporciona una formación general orientada al aprendizaje de una Carrera profesional y académica en correspondencia con los campos amplios y específicos de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE), de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). Los profesionales de grado tendrán capacidad para incorporar en su ejercicio profesional los aportes científicos, tecnológicos, metodológicos y los saberes ancestrales y globales.

ART 73.- Investigación y Contexto

En todos los niveles formativos en que sea pertinente la investigación en la educación superior, deberá ser diseñada y ejecutada considerando el contexto social y cultural de la realidad que se está investigando y en la cual tengan aplicación sus resultados.⁵

³ http://uide.edu.ec/SITE/norma_juridica.pdf

⁴ REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR (Decreto No. 865)

⁵ REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO

ART 74.- Investigación Institucional

Las Instituciones de Educación Superior, a partir de sus fortalezas o dominios académicos, deberán contar con líneas, programas proyectos de investigación articulados en redes académicas nacionales e internacionales. Los programas de investigación de estas redes deberán guardar correspondencia con los requerimientos, prioridades y propósitos del Plan Nacional de Desarrollo, de los planes regionales y locales de desarrollo y programas internacionales de investigación en los campos de la educación superior, la ciencia, la cultura, las artes y la tecnología; sin perjuicio de que se respete el principio de autodeterminación para la producción de pensamiento y conocimiento. En el marco del diálogo de saberes, pensamiento universal y producción científica tecnológica global.

Las IES, en el marco de la vinculación con la sociedad, puedan aportar en la mejora y actualización de los planes de desarrollo local, regional y nacional.

6.3.5 Ley de Turismo

Capítulo II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación; cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación; cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación; agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones;

f. Casinos; salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.⁶

6.3.6 Reglamento General a la Ley de Turismo

Art.43

Definición de las actividades de turismo

Para efectos de la aplicación de las disposiciones de la Ley de Turismo, las siguientes son las definiciones de las actividades turísticas previstas en la Ley:

a) Alojamiento

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.⁷

6.3.7 Reglamento de Alojamiento Turístico

La primera disposición transitoria del Reglamento General a la Ley de Turismo, dispone que las normas técnicas y reglamentos especiales por actividad y por modalidad que se han determinado en este Reglamento, con el objeto de regular la actividad turística a nivel nacional, sean formulados, consultados y expedidos por el Ministerio de Turismo.

⁶ <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

⁷ <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35836527> (ART.43)

6.4 MARCO CONCEPTUAL

Actividad turística de alojamiento: El alojamiento es una actividad turística, desarrollada por las personas, donde le brindan un servicio de hospedaje no permanente, tienen un costo de acuerdo a los servicios que ofrece y su categorización.

Ama de Llaves:

Persona encargada de supervisar el arreglo y limpieza de las habitaciones; así como el de retirar de bodega las vituallas necesarias.

Amenities:

Artículos de aseo y cuidado personal entregados por el hotel a sus huéspedes.

Área de uso común:

Superficies de un establecimiento de uso público, en el que podemos encontrar servicios generales, tales como: recepción, vestíbulo, peluquería, boutiques, salas de lectura, etc.

Blancos:

Se denomina al menaje de uso diario en las habitaciones, toallas, sábanas limpias o usadas.

Bloqueo de Habitación:

Habitación que adolece de algún desperfecto y que por lo tanto no puede ser ofrecida mientras no se haya superado el problema que tenga.

Botones:

Son las personas que se encargan de recibir a los huéspedes y conducirlo a la habitación que le han designado, llevando el equipaje.

Catastro de Alojamiento:

Es el registro administrativo de los establecimientos de alojamiento turístico ante la autoridad competente con información de: identificación, número de registros, clasificación, etc.

Categoría:

Son los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango determinado, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos a los huéspedes.

Check in:

Es el registro de entrada del huésped en el Hotel.

Check out:

Registro de salida del huésped.

Desbloqueo de Habitaciones:

Significa que la habitación se encuentra lista para ser utilizada nuevamente.

Habitación:

Lugar donde el huésped pernocta en un ambiente y espacio confortable.

Hoja de Registro:

Registro de nombres, número de su tarjeta de identificación, pasaporte, direcciones, nacionalidad, forma de pago y duración de la estancia.

Son datos que el cliente debe hacer conocer a las recepcionistas, previo a ser aceptada su solicitud de alojamiento.

Hospedaje:

Servicio que presta un establecimiento de alojamiento, destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria previamente establecida.

Hospitalidad:

Cualidad de acoger con amabilidad, generosidad y buen servicio a los huéspedes.

Hotel:

Es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal, donde el huésped de acuerdo a la categoría del hotel podrá encontrar una serie de servicios, acorde a sus necesidades.

Hotel Escuela:

Es un establecimiento en el que se combinan dos actividades: la de educar y capacitar en forma práctica a los futuros profesionales en las distintas áreas que componen un Hotel Escuela, permitiéndoles que en forma real vayan adquiriendo experiencia y afianzando sus conocimientos.

Huésped:

Persona de cualquier nacionalidad, idioma, profesión, raza, religión, que se hospeda en un establecimiento hotelero pagando por los servicios que recibe.

Jornada Hotelera:

Periodo de tiempo determinado por el establecimiento, en el que se define la fecha de ingreso (check in) y de salida (check out).

Lavandería:

Unidad de servicio de un hotel, cuya misión es lavar, limpiar, planchar y cuidar de toda la lencería del establecimiento; además de ofrecer su servicio al cliente.

Lencería:

Lencería es un término genérico que designa a cierto tipo de ropa de cama, baño y de ropa interior. También se denomina así a la tienda donde se puede adquirir o bodega en la que se puede almacenar.

Práctica:

La práctica es la acción que se desarrolla en forma manual y mecánica, la aplicación de ciertos conocimientos teóricos.

Práctica Pre-profesional:

Actividades que contribuyen a la formación del estudiante, permitiéndole adquirir experiencia en el campo laboral y desarrollar criterios profesionales y sobre como tomar decisiones.⁸

Pax:

Es la abreviatura de huésped o cliente y que nos sirve de referencia para saber cuántas personas están en cierta habitación.

Pernoctación:

Corresponde a cada una de las noches que el huésped permanezca o se encuentre registrado en el establecimiento hotelero.

Recepción:

Este departamento se encarga de realizar las reservas, recibir, informar sobre las políticas internas, ofrecerle todo tipo de ayuda e información que pueda necesitar el huésped durante su estadía y darle a conocer de los servicios con los que puede contar.

Reserva:

Significa anticipar su visita al establecimiento, para que este guarde una o más habitaciones, garantizándose con una transferencia de dinero que tendrá que realizar el huésped.

Servicios

Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que está al alcance del huésped dentro de establecimiento.

⁸ <http://www.udla.edu.ec/vida-universitaria/secretaria-academica/practicas-pre-profesionales/>

Valet:

También denomina al mozo de habitación que realiza actividades complementarias al trabajo de las camareras en la limpieza o transporte de objetos pesados.

6.5 MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

6.5.1 Hotel

El origen de los hoteles nace en pequeñas posadas que ofrecían al viajero un lugar de descanso y una fonda en la que podían encontrar algún tipo de alimento para él y sus animales, sus servicios siempre se ajustó a los requerimientos y presupuesto de los clientes.

A mediados del siglo XVI, estos lugares van tomando importancia debido al desarrollo del comercio, en Europa y América. La colonización de tierras agrícolas y la incipiente minería conocida en la época, hacen que la movilidad de las personas sea mayor y por ende crezcan los pueblos y la necesidad de estos servicios que iban apareciendo en las veras de los caminos, orillas de las vías fluviales o poblaciones cercanas a las carretas.

Con la aparición del ferrocarril en el siglo XVII, se posibilita un extraordinario crecimiento del turismo, intercambio de mercaderías y por ende crecimiento económico, lo que posibilita por ejemplo el que en Francia se construyeran hoteles que son unos verdaderos iconos hasta la actualidad, tal es el caso del Ritz, Saboy, hoteles que a la época ya contaban con comedores y ambientes de lujo y una gastronomía que es parte de la historia gastronómica Francesa.

El aparecimiento del automóvil como medio de transporte en el siglo XX, contribuye a la modernización y formas de demanda de los servicios de hostelería.

Hasta que en la actualidad se ha convertido en un negocio muy interesante como un medio de captar recursos, generar empleo y una actividad económica que mueve miles de millones de dólares en nuestro planeta.

El futuro de la hotelería depende del desarrollo de la economía y de factores exógenos como la promoción del turismo, la industria, el comercio, entre otras.

Y de la competencia ávida por ofrecer cada vez servicios de mejor calidad y a menor precio.

Un Hotel es un edificio planificado, equipado y acondicionado para albergar personas temporalmente y ofrecerle alimentación, recreación y otros servicios de acuerdo a su categoría. Previamente reglamentados por el Ministerio de Turismo, su propiedad puede ser pública o privada.

Existen diversas clasificaciones de hoteles de acuerdo a las comodidades y la calidad de los servicios que ofrecen, su identificación está dada por estrellas o diamantes.

6.5.2 Importancia

Son varios los factores que inciden en el crecimiento de la demanda turística que estamos viviendo día a día, la preocupación gubernamental de posesionar al Ecuador como destino de primera clase, su gente, la infraestructura vial, el tren crucero, su gastronomía, la biodiversidad y su interesante geografía, más todo lo que nuestro país ofrece al turista nacional y extranjero, entre otras razones son los que provocan la movilidad humana hacia varios destinos a lo largo y ancho de nuestra geografía.

La oferta también ha crecido, aunque no en la proporción que se requiere, hace falta establecimientos hoteleros que brinden servicios en todas las categorías.

No podemos olvidar que toda inversión que se realice en turismo genera trabajo directo e indirecto en todos los sectores y es fuente de captación de recursos para el Estado.

6.5.3 Servicios e instalaciones de un Hotel

Las instalaciones de los hoteles tienen íntima relación con la capacidad de alojamiento; así como su equipo tiene que estar acorde a los servicios que ofrecen y el mobiliario, lencería, servicios de habitación de acuerdo a la categoría del establecimiento y al tipo de habitación.

6.5.4 Clasificación de Hoteles por Estrellas

6.5.4.1 Hoteles de dos estrellas

Son hoteles que ofrecen por lo general solo alojamiento, sus habitaciones cuentan con baño privado, suficiente mobiliario y servicios de habitación como un televisor, teléfono, por ejemplo. Sin ser una constante algunos cuentan con un comedor en el que le ofrecen un muy elemental menú.

Están ubicados casi siempre en las zonas céntricas de las ciudades, ocupados por viajeros que tienen por alguna razón que estar cerca de algún lugar específico o jóvenes turistas que acuden al hotel únicamente a descansar.

6.5.4.2 Hoteles de tres estrellas

Estos hoteles fueron construidos con normas establecidas y ajustados a una serie de reglamentaciones, con una orientación para ofrecer servicios de tipo familiar o con orientación para un segmento de pasajeros como el ejecutivo, donde puede quedarse con la seguridad que va a disfrutar de un real descanso gracias a sus comodidades, cuentan por lo general con todos los servicios y en el servicio de habitación podemos encontrarnos con una refrigeradora, mini bar, su precio es intermedio.

Los encontramos en los lugares céntricos, cascos coloniales o cercanos a terminales aéreas y terrestres.

Generalmente cuentan con servicio de alimentación a la carta y menú, licores, desayuno incluido, con un estilo de servicio tipo cafetería, que funciona acorde al movimiento del día o la temporada de vacaciones de acuerdo al lugar donde están ubicados, ofrecen ofertas de visitas dirigidas a lugares de interés turístico, veladas musicales, sus puertas se encuentran abiertas, como la atención del personal de recepción, maleteros, disponibles las 24 horas.

6.5.4.3 Hoteles de cinco estrellas

Generalmente estos hoteles son parte de las grandes cadenas propietarias de similares establecimientos domiciliados en varias ciudades del mundo.

Son construidos y equipados siguiendo normas y especificaciones propias de la cadena a la que pertenecen.

Así como los múltiples servicios que ofrecen, siempre orientados a ofrecer y llenar cualquiera sea la expectativa y necesidad del cliente, en sus instalaciones contamos con piscinas climatizadas, para niños y adultos, SPA, bares, discoteca, cafetería, comedores, que ofrecen una variedad de platos de la gastronomía nacional e internacional, TV, Internet, teléfono con acceso internacional, salones para eventos sociales; así como sus habitaciones son muy cómodas, amplias, dotadas de lencería y mueblería fina, atención personalizada al cliente durante las 24 horas.

Su ubicación se da luego de un riguroso estudio de mercado y sus precios dependen del tipo de habitación.

6.5.5 El sistema de evaluación por Diamantes

El sistema de evaluación por diamantes le asigna una calificación de entre uno y cinco diamantes a cada hotel y restaurante, de acuerdo a la prestación de servicios, calidad en sus instalaciones y equipamiento que ofrece.

Algo similar a la clasificación que se da por estrellas, la diferencia es que esta denominación es otorgada por la American Automobile Association (AAA) este sistema es aceptado y conocido en Estados Unidos.

6.5.6 Planes de Alojamiento

Los planes de alojamiento sirven para promover los servicios de alimentación incluida en el servicio de alojamiento, existen tres tipos de planes:

- Plan Europeo (PE): Solo hospedaje
- Plan Continental (PC): Hospedaje incluido desayuno continental
- Plan Americano Modificado (PAM): Hospedaje incluido una media pensión (desayuno, comida o cena)

6.5.7 Clasificación de establecimientos hoteleros de acuerdo al Ministerio de Turismo del Ecuador (Registro Oficial N° 465)

Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico:

Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico	Categorías asignadas
Hotel	2 estrellas a 5 estrellas
Hostal	1 estrella a 3 estrellas
Hostería- Hacienda Turística	3 estrellas a 5 estrellas
Resort	4 estrellas a 5 estrellas
Refugio	Categoría única
Campamento turístico	Categoría única
Casa de huéspedes	Categoría única

6.5.8 OTROS TIPOS

6.5.8.1 Hoteles Urbanos:

Su ubicación está en los centros históricos, centros de negocios y en las zonas comerciales.

6.5.8.2 Hoteles de Aeropuerto:

Establecimientos ubicados cerca de los aeropuertos. Sus clientes son por lo general pasajeros en tránsito y tripulaciones de líneas aéreas. Una característica de este tipo de hotel es que sus estancias por lo general son muy reducidas.⁹

⁹ http://www.academia.edu/6457308/TERMINOLOGIA_HOTELERA

6.5.8.3 Hoteles de Playa:

Construidos normalmente cerca al mar, están orientados a ofrecer un ambiente familiar, informal, ofrecen paquetes en temporadas de vacaciones.

6.5.8.4 Hoteles de Naturaleza:

Construcciones de tipo ecológico, están ubicados en contacto con la naturaleza, pudiendo estar cerca de las áreas protegidas, parques naturales, ríos, montañas.

6.5.8.5 Hoteles de Apartamentos:

Estos hoteles disponen de instalaciones para ofrecer servicios a los huéspedes de una larga estadía, pequeños apartamentos con los servicios propios de un hotel.

6.5.8.6 Hoteles Familiares:

Establecimientos administrados por sus propietarios en los que suelen alojarse familias completas en un ambiente más bien informal, pero en el gozan de un ambiente tranquilo y cordial, muy recomendados cuando entre los huéspedes hay niños.

6.5.8.7 Hoteles Balnearios:

Ubicados dentro de balnearios.

6.5.8.8 Moteles:

Establecimientos que ofrecen servicios de horas para estancias muy cortas.

6.5.8.9 Hoteles Casino:

Sus instalaciones se caracterizan por el servicio de un casino.

6.5.8.10 Hoteles Gastronómicos:

Aquí se ofrecen una oferta gastronómica exclusiva.

6.5.8.11 Hoteles Deportivos:

Estos establecimientos están cerca de centros deportivos, donde se practica o compete en determinados deportes.

6.5.8.12 Hoteles de Montaña:

Establecimiento ubicado en la montaña de tipo ecológico y amigable con el entorno.

6.5.8.13 Hoteles de Temporada:

Estos desarrollan su actividad solamente durante los periodos de vacaciones.

6.5.8.14 Hoteles Boutique:

Estos ofrecen servicios hoteleros, su categoría casi siempre es alta, sus instalaciones están diseñadas para ofrecer grandes galas relacionadas a la moda, salas de recepciones, pasarelas, bares, es normal encontrar en ellos.

6.5.9 Hotel Escuela:

La contratación de profesionales y personal en general que demanda la industria hotelera cada vez es más exigente dentro de todos los departamentos que conforman un hotel grande o pequeño.

Están orientados a ser centros de entrenamiento a donde los estudiantes asisten y en tiempo real pueden aprender de personal altamente calificado, el que a mas de cumplir con sus específicas labores hacen también de instructores, por lo general son parte de las Universidades o Institutos Tecnológicos.

Como complemento al pensum académico teórico, funcionan como si fueran verdaderos negocios privados, esto permite al estudiante el practicar y fundamentalmente el adquirir experiencia.

6.5.9.1 Estructura de un Hotel Escuela

Los Hoteles Escuela nacen de la necesidad de convertirse en centros pilotos con un singular sistema de enseñanza, gracias al aprovechamiento de experiencias y clientes reales como un recurso didáctico.

Para el correcto funcionamiento del establecimiento Hotel Escuela, existe un reglamento que rige sobre todas las actividades que se desarrollan dentro del mismo; tanto para los estudiantes, Docentes, personal de planta o instructores.

6.5.9.2 Estructura organizacional de establecimientos hoteleros

Las modernas empresas hoteleras deben potencializar y cuidar los recursos humanos para ser competitivas, las instalaciones son valoradas de alguna manera por los huéspedes, pero son más valoradas las personas capaces de transmitir profesionalismo, actitud positiva, atención cálida, humana, abierta, demostrando honestidad al brindar este servicio a los clientes huéspedes.

6.5.10 Organigrama de Gestión

El organigrama es la expresión gráfica de la estructura orgánica, consiste en proporcionar información y establecer la coordinación entre los diferentes departamentos.

Es fundamental para la dirección de una empresa hotelera establecer un organigrama, en el que queden fijados con la mayor claridad posible la organización de tareas y sus responsables.

El organigrama de un Hotel Escuela esta dado por la capacidad de alojamiento y servicios que este tiene. Partiendo del Gerente o administrador son 7 los departamentos básicos, los cuales pueden ir aumentado de acuerdo a las necesidades y congestión que se produzcan en las distintas áreas:

- Departamento de Recepción
- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Alojamiento
- Departamento de Alimentos y Bebidas
- Departamento de Administración Financiera Contable
- Departamento Comercial y Ventas
- Departamento de Mantenimiento.

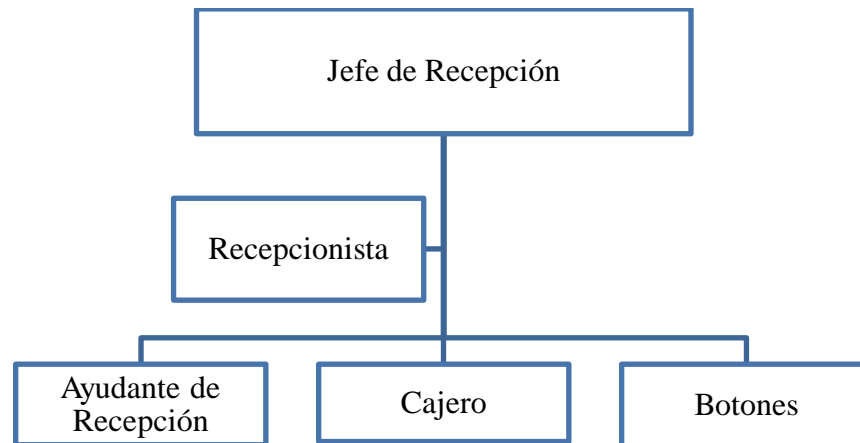
6.5.10.1 Departamento de Recepción

Es el departamento estratégico de un hotel, por ser la carta de presentación del mismo, su función primordial es recibir al cliente, ofrecerle los varios servicios e instalaciones con que cuente el establecimiento, esto es parte del negocio que tienen que hacer, vender sería la palabra clave. La atención que ofrecen continua, personalizada y profesional, no solo el momento del ingreso del huésped sino durante toda su estancia facilitando toda la información requerida, de una manera eficaz, cordial y fiable, para que la permanencia del huésped sea grata.

Este departamento está compuesto por:

- Zona de recepción: ubicada en el hall principal de la planta baja
- Maletero o botones: ubicada frente a la zona de recepción
- Carros portaequipaje
- Estanterías

Organigrama del Departamento de Recepción



Fuente: Hotel Sangay Baños
Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.2 Departamento de Recursos Humanos

Este departamento tiene como función primordial la selección y capacitación del recurso humano.

Las principales funciones de este departamento son:

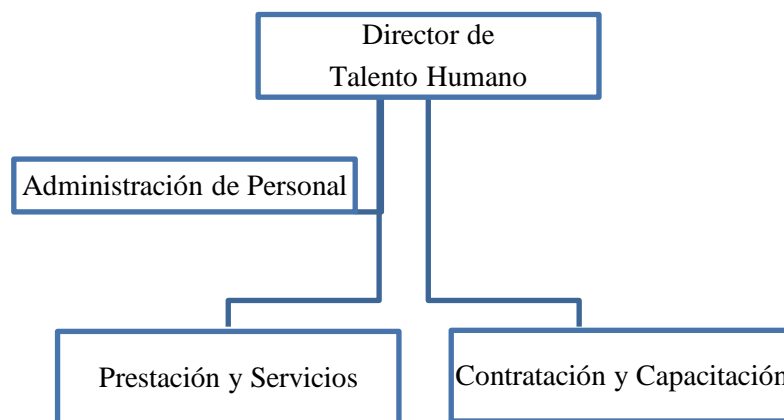
1. Selección de personal (Docentes, estudiantes)
 - Elaborar los orgánicos estructural y funcional del Hotel y ubicar al personal de acuerdo al perfil ocupacional, escolaridad, idiomas, experiencia ocupacional, nivel académico que tenga aprobado el aspirante de acuerdo a los recursos con los que se cuenta para desempeñar las funciones (equipo, material, sistemas).
2. Distribución de los estudiantes en los diferentes departamentos.
 - Inducción: Al nuevo personal en un proceso de familiarización con el departamento asignado y sus nuevos compañeros y capacitarlo en forma teórica y práctica antes de que asuma la función sobre la misión y visión de la empresa, el organigrama, reglamento interno, horarios, normas de seguridad, relaciones públicas y los servicios que se brindan.

- La capacitación de todo el personal es considerado como una de las funciones principales la misma que debe ser en forma continua.
- Planeación de la cantidad de personal: Prever la contratación de personal eventual por la variación en la ocupación de un hotel muy a parte del personal de planta.
- Evaluación, desempeño y motivación: Recursos humanos, debe llevar a cabo con cierta periodicidad evaluaciones de desempeño en donde el jefe inmediato retroalimenta el trabajo del empleado informándole acerca de lo que hace bien y sobre cuáles son sus áreas de oportunidad de mejora.

Así mismo debe buscar formas de motivación que pueden ser económicas (bono de puntualidad, asistencia, comisiones por ventas, propinas, permisos con goce de sueldo, premio económico al empleado del mes) y no económicas (ascensos a otros puestos, empleado del mes, viajes a otros hoteles, capacitación, fiestas, festejos generales y personales).

- Clima Organizacional: Consiste en lograr armonía en las relaciones del hotel con sus empleados.

Organigrama del Departamento de Recursos Humanos



Fuente: Hotel Sangay Baños

Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.3 Departamento de Alojamiento

Una vez que el pasajero ha cubierto a satisfacción los requerimientos pedidos en la recepción y haber aceptado sobre las reglas propias del establecimiento, este será conducido a la habitación que se le ha designado, acompañado por el botones.

En los hoteles donde la oferta y demanda de alojamiento es muy grande, a este departamento se le ha creado una serie de sub departamentos interrelacionados entre sí, por la importancia productiva que tiene el hospedaje.

Y el número de habitaciones que oferta debe reunir una serie de requerimientos de acuerdo a su categoría y precio.

En muchos casos a este departamento se le ha creado funciones que van desde la reservación anticipada de habitaciones, hasta el de la seguridad del pasajero y sus pertenencias durante su estadía.

Reservaciones: Si el potencial cliente requiere de hospedaje y servicios extras o simplemente conocer la oferta que hace el establecimiento, debe tomar contacto con este departamento; el mismo que le hará conocer al detalle lo que generalmente ofrece y exige, lo que le puede ofrecer y el precio.

Si las partes están de acuerdo se procede a la reservación; se la puede hacer vía telefónica o correo electrónico. La misma que debe contar con un respaldo económico dado por la persona que se va alojar para garantizar la reservación.

Cuando un huésped es cliente habitual de un hotel de cadena, la reservación la hace el mismo hotel en la que ha estado alojada sin mayores requerimientos.

Desde el mismo momento en el que arriba al establecimiento el huésped se encontrará con personal presto a ofrecerle sus servicios como:

Portero: Quien se encarga de abrir la puerta del auto a los huéspedes al momento de su llegada y de su salida.

Valet Parking: Persona que se encarga de recoger el auto del huésped y llevarlo a estacionar.

Conserje: Conocido como botones, quién además de hacerse cargo de llevar el equipaje, acompaña a los huéspedes a las habitaciones, se puede recurrir a él en caso que se necesite información adicional sobre el funcionamiento del aire acondicionado, televisión, caja de seguridad, entre otros.

Recepción o Front Desk: Es el centro de operaciones del hotel, su atención es las 24 horas. Aquí se debe solicitar servicios que el huésped demande desde el momento de su llegada hasta su salida que generalmente comienza con el registro del huésped, o comprobación de la reservación, asignación de la habitación hasta el Check out, o cierre de la cuenta, además de ofrecer otros servicios como el cambio de monedas, registrar los consumos a las cuentas de los huéspedes que pueden ser por servibar, teléfono, lavandería, etc.

Ama de Llaves o House keeping: La definición de Ama de llaves es de la persona que realiza o supervisa el trabajo del mantenimiento de la casa.

Tiene a su cargo una serie de camaristas, mozos de piso y personal para el lavado y planchado tanto de ropa de huéspedes como de blancos (toallas, ropa de cama, mantelería).

Las labores más importantes de este departamento son:

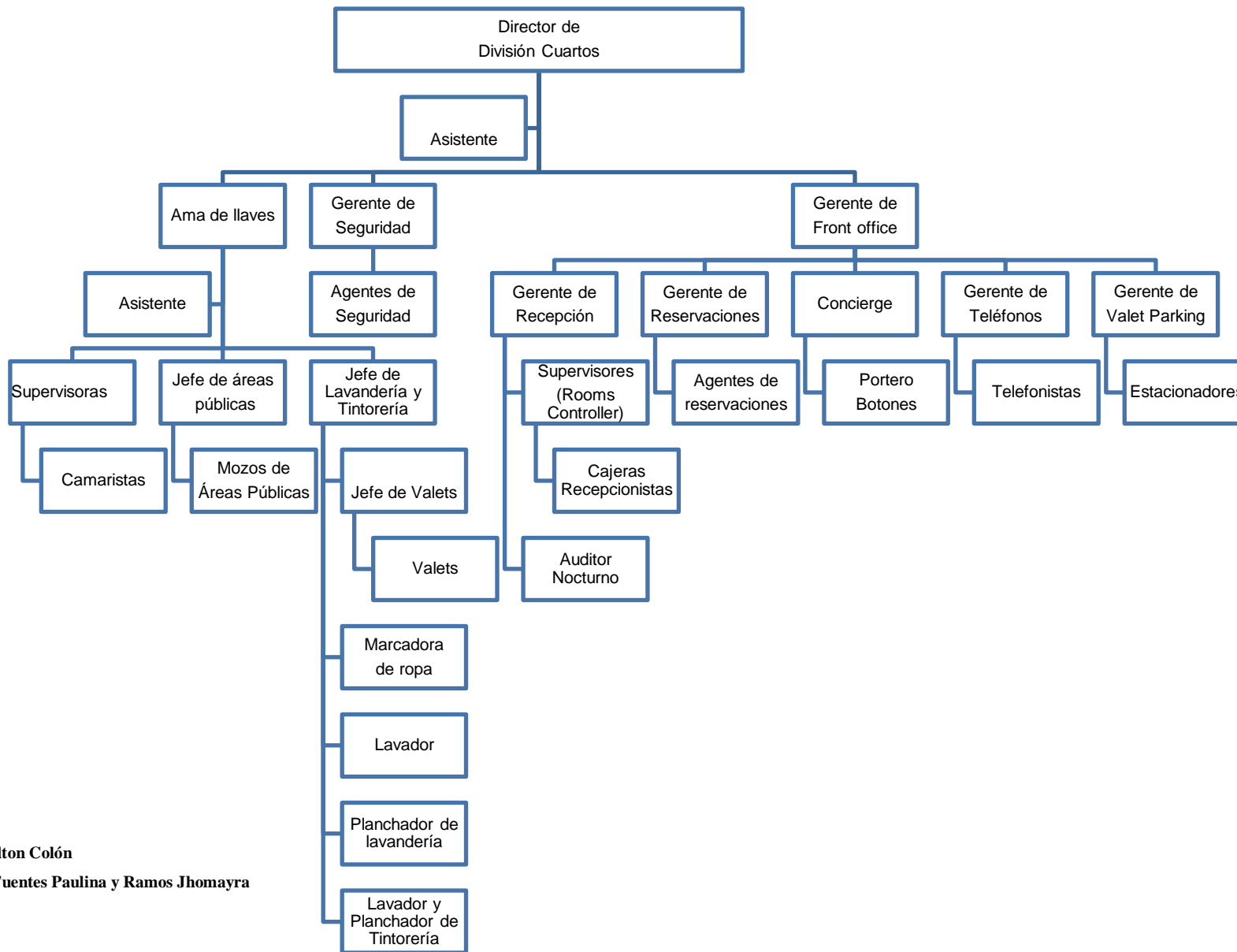
- Limpieza y mantenimiento de habitaciones, pasillos, vestíbulos, escaleras y ventanas.
- Solicitud y control del abastecimiento y equipo necesario (amenidades, papelería de habitaciones, equipos de limpieza, blancos)
- Papeleo (reportes)

- Lavandería y tintorería (tanto de blancos de habitaciones y A&B, como de uniformes y de ropa de clientes)
- Cortesía nocturna (cerrar cortinas, hacer un dobléz especial en la cama, prender lámpara de noche, chocolate o dulce)
- Lost & Found- objetos olvidados

Seguridad o Los Prevention: Se encarga de brindar seguridad a los empleados, los huéspedes y a sus pertenencias en todas las áreas del hotel. El jefe de este departamento debe elaborar en conjunto con los jefes de departamento de todas las áreas del hotel, un programa de seguridad que incluya los siguientes aspectos:

- Control de entrada y salida del personal y de objetos
- Prevención y combate de incendios
- Calderas y fogoneros
- Alarmas e Iluminación en las áreas
- Procedimientos autorizados para el personal
- Prevención de robos a huéspedes y empleados
- Protección a cajeros
- Seguros
- Asesor jurídico (en caso de robos, accidentes, incendios)
- Primeros auxilios – enfermería
- Ubicación y monitoreo del circuito cerrado de vigilancia (a excepción en baños y habitaciones).

Organigrama del Departamento de Alojamiento



Fuente: Hotel Hilton Colón

Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.4 Departamento de Alimentos y Bebidas

Este departamento tiene como objetivo: Adquirir, suministrar, alimentos y bebidas y proporcionar el servicio de los mismos. Tiene varias áreas que lo conforman:

Compras:

La persona encargada de las compras tiene que coordinar con los responsables de la cocina, cafetería, bar y habitaciones; quienes le harán conocer sobre sus necesidades y las adquiriera. Verificando la calidad de los mismos y que en efecto se cumpla con las especificaciones solicitadas. Encargándose además de solicitar cotizaciones y negociar con los diferentes proveedores.

Almacén:

Lugar al que llegan las compras y son distribuidos en diferentes espacios o bodegas de acuerdo a las exigencias de cada producto, carnes y mariscos necesitan de un espacio que cuente con una cadena de frío por ejemplo, como ciertos licores deben guardarse en lugares semi oscuros o cavas y de la rotación que deben tener todos los productos que entren al almacén.

Del almacén o bodega se distribuye de acuerdo a los pedidos solicitados por los distintos departamentos.

Cocina:

Es el área donde se prepara los alimentos, su capacidad de cocción, instrumentación y equipamiento, está dado por la capacidad de alojamiento y de otros servicios que ofrezca el hotel.

En su área existen secciones como la: carnicería, panadería, pastelería, cocina fría, cocina caliente.

La persona encargada de su administración por lo general es un Cheff profesional en todo lo referente a la preparación de alimentos, costos de platos y menús; así como determinar las compras para sus áreas.

Stewarding:

El trabajo en esta área consiste en llevar a cabo la limpieza de todo el equipo utilizado para la preparación y servicio de los alimentos, bebidas y resurtir el equipo limpio a sus áreas de almacenaje; así mismo se ocupan de la limpieza general de las cocinas.

Restaurantes:

Son los comedores, áreas en donde se lleva a cabo el servicio de alimentos y bebidas, servicio que puede ser a la carta o tipo buffet.

Al frente del comedor se encuentra el Maitre, persona encargada de recibir a los comensales, dirigirles a una mesa y presentarles la carta y ofrecerles el menú. Luego vendrá un mesero quien inicialmente lleve el pedido a cocina y el mismo será quien sirva a la mesa.

En algunos restaurantes que se especializan en algún tipo de comida, cuentan con un sommelier, persona con un amplio conocimiento sobre vinos, cuyo trabajo consiste en seleccionar y elaborar la carta de vinos, sugerir los vinos ideales para un buen maridaje; así como en catar y servir el vino.

Lobby bar:

Lugar en el que se sirven bebidas alcohólicas y el que demuestran sus habilidades los bar tenders, personas con un alto conocimiento en la preparación y servicio de la inmensa gama de licores, cocteles, etc.

El servicio se lo puede pedir en la barra o en la mesa bajo la atenta mirada de un supervisor que además de encargarse que el servicio sea perfecto, administra el personal y cerciorarse de que se cuente con todo el material necesario para la operación.

Banquetes o Catering:

A cargo de este departamento generalmente está el Director/a de Banquetes y un sinnúmero de personas encargadas de la venta de paquetes, cocineros, meseros, posilleros; quienes se ocupa de la organización, logística, menús, bebidas y cuestiones administrativas que se dan en un evento que bien puede ser un (Coffee break), desayuno

ejecutivo o de trabajo, cocteles, desfiles de modas, matrimonios, etc. adentro o afuera de las instalaciones del Hotel.

Room Service:

Conocemos como el servicio de alimentos y bebidas en las habitaciones de los huéspedes. Que por lo general se refieren a desayunos; los mismos que Ud. puede ordenar anticipadamente, ya que en su habitación encontrará una carta en la que le ofrecen una serie de alternativas.

Incluso podrá indicar la hora, en una tarjeta específica hará el pedido y lo colocará en el pomo de la cerradura de su habitación, de donde es recogida en las primeras horas de la mañana. El pedido puede realizarlo también por teléfono.

Mini bar o Servibar:

Es un mueble o un refrigerador pequeño donde se puede encontrar ciertas golosinas como chocolates, galletas, alguna botella de licor, gaseosa, agua, etc.

El control del consumo del huésped y la responsabilidad de restituir lo consumido está a cargo de las camareras y el cobro de los mismos le hará el momento de abandonar el Hotel.

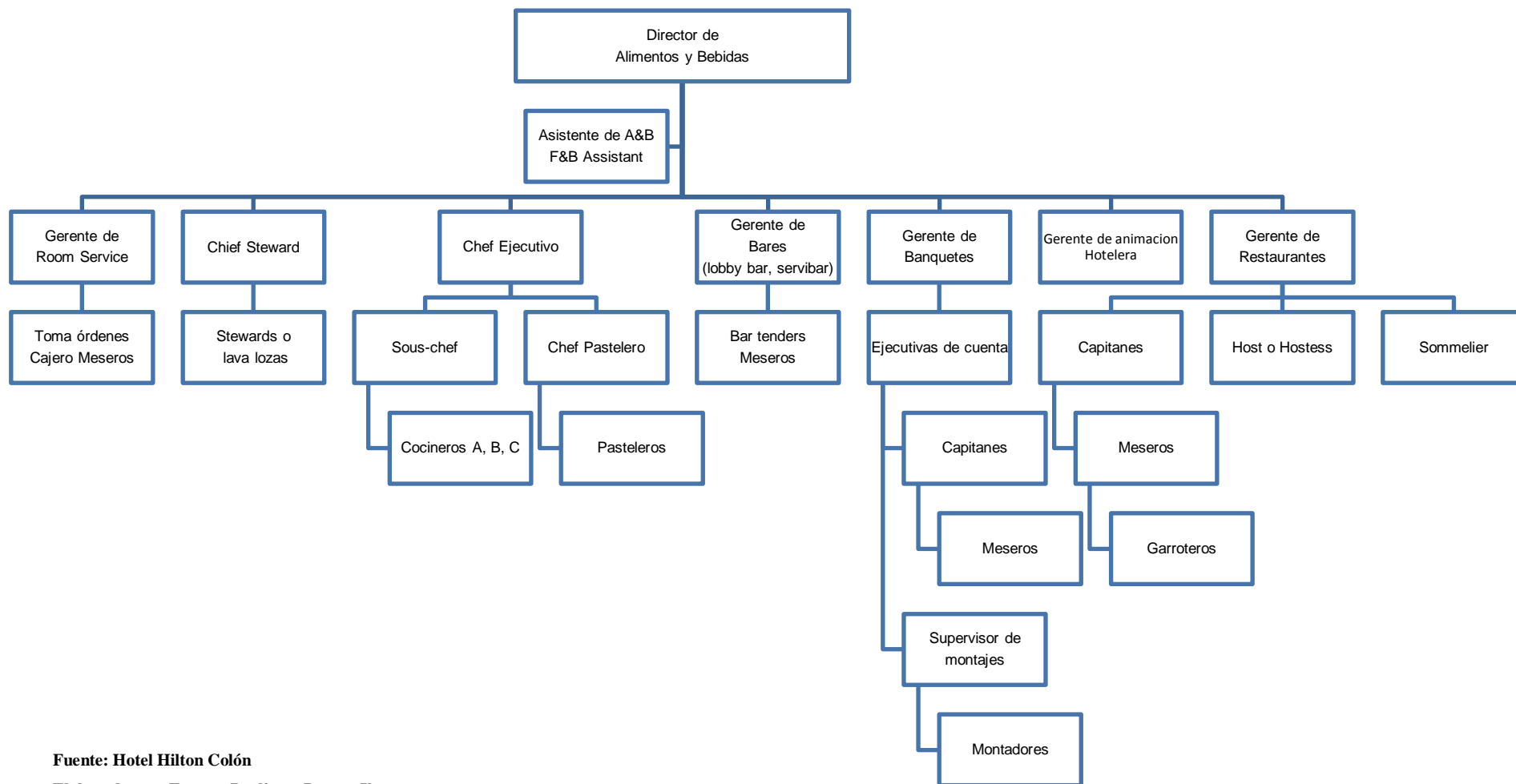
Animación hotelera:

Se encarga de las actividades extras, organizados en las áreas verdes alrededor de las piscinas o salones pre determinado.

Sus principales funciones es planificar, organizar y realizar actividades que permitan la comunicación y sociabilización de los huéspedes, que todos se sientan integrados niños, jóvenes y adultos.

A través de concursos o juegos de mesa, deportes, actividades para niños y jóvenes, Shows nocturnos, Tours por lugares de interés turístico. Siempre a cargo de animadores, guías, personas creativas, carismáticas, con facilidad de comunicación y conocimiento de idiomas y con un alto conocimiento y responsabilidad de su trabajo.

Organigrama de la Dirección de Alimentos y Bebidas



Fuente: Hotel Hilton Colón

Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.5 Departamento de Administración Financiera – Contable

La función de este estratégico departamento está absolutamente relacionada con el movimiento económico del establecimiento.

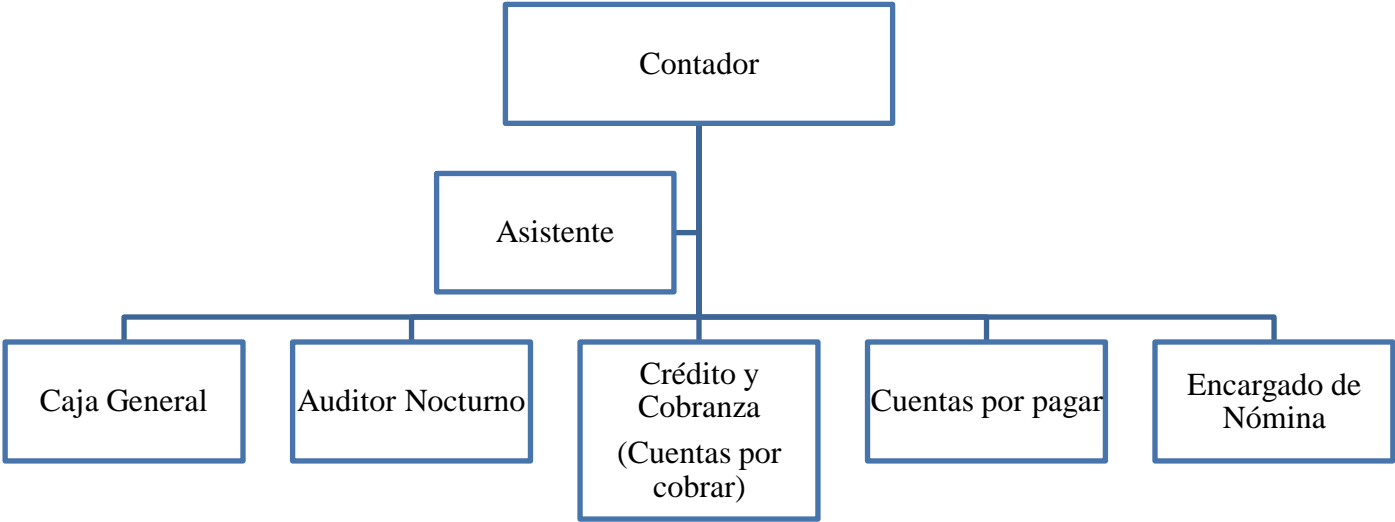
Es el lugar donde se: planifica, presupuesta, elabora roles de pago, se realiza pagos a los proveedores, personal de planta, pago de impuestos y recibe el dinero proveniente de los ingresos que ha tenido el establecimiento por parte de los cajeros, para previa una verificación del efectivo, Boucher, cheques, proceden a contabilizar y realizar el respectivo depósito en alguna entidad bancaria.

La relación entre el Gerente o Administrador del establecimiento con el contador general única persona autorizada por ley para firmar los balances que luego son analizados por los órganos de control del Estado, tienen que ser laboralmente muy estrechos, por que los egresos que se producen por cualquier razón, finalmente son autorizados por el gerente y preparados por el contador.

Es el departamento que además se encarga de fiscalizar a los otros departamentos, recepción, restaurantes, bares, room servis y otros servicios, sobre la armonía que debe existir entre los ingresos y egresos que en estos se producen.

Y elaborar un estado de pérdidas y ganancias que debe ser presentado a los dueños o Junta General de Accionistas y el estado al final de cada año. Informe absolutamente necesario para el buen funcionamiento del establecimiento.

Organigrama del Departamento de Administración Financiera – Contable



Fuente: Hotel Sangay Baños
Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.6 Departamento de Mantenimiento

Este departamento se encarga de mantener los equipos, mobiliario, áreas verdes y el edificio del Hotel en óptimas condiciones y un adecuado funcionamiento. Para lo cual tendrá que programar un sistema preventivo con el fin de evitar las reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas a la empresa y molestias a los clientes.

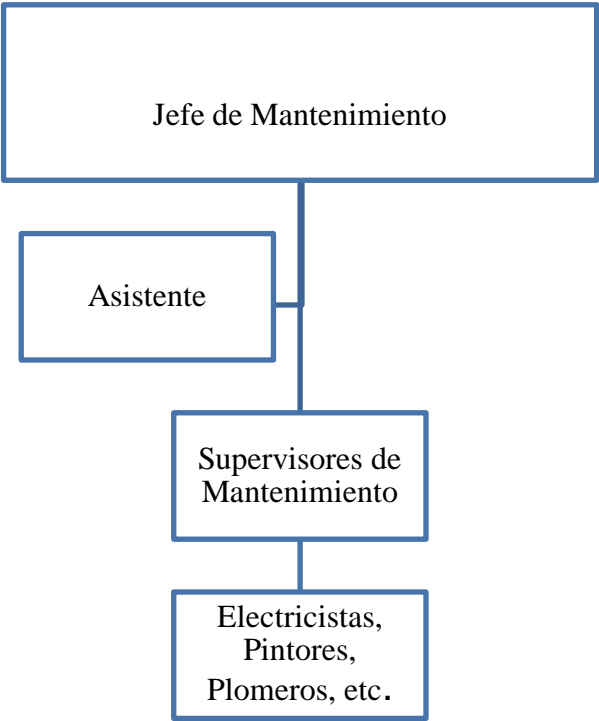
El personal que labora en este departamento tiene que estar acorde a las instalaciones, número de habitaciones, con que cuente el Hotel, debemos suponer que mientras más grande sea mayor serán sus necesidades y fallas que se pueden presentar.

Jardineros, carpinteros, electricistas, plomeros, operadores de calderas, mecánicos, son parte del equipo indispensable en este departamento. Y si el Hotel no cuenta con el suficiente personal, tendrá que contratar afuera de acuerdo al daño que se produjera.

El contar en este departamento con personal altamente calificado es una garantía para el Hotel, las decisiones que deben tomar en la mayoría de los casos son en sitio, a cualquier hora por iniciativa propia y bajo su responsabilidad.

En los casos de contratación externa, el responsable de este departamento, deberá fiscalizar y verificar que los trabajos contratados se hayan realizado de acuerdo a lo estipulado en el contrato y una vez que haya recibido a satisfacción y bajo su responsabilidad, proceder a pedir que se liquide al contratista.

Organigrama del Departamento de Mantenimiento



Fuente: Hotel Sangay Baños
Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.10.7 Departamento Comercial – Ventas

El departamento comercial concentra sus esfuerzos principalmente en asegurar reservaciones, ventas de habitaciones, organizar eventos para terceros tales como convenciones, recepciones, alquiler de los salones para cualquier tipo de reunión y servicios; Spa, piscina, sauna, turco, hidromasaje, gimnasio, propios del Hotel.

Manejar la publicidad por todos los medios que este a su alcance y presupuesto; así como también organizar viajes de familiarización o fam – trips para aquellos contactos que potencialmente traerán un grupo al Hotel y que desean probar, conocer las instalaciones y servicios. Para que puedan ofrecer a sus clientes, con conocimiento de causa las razones por las cuales recomiendan.

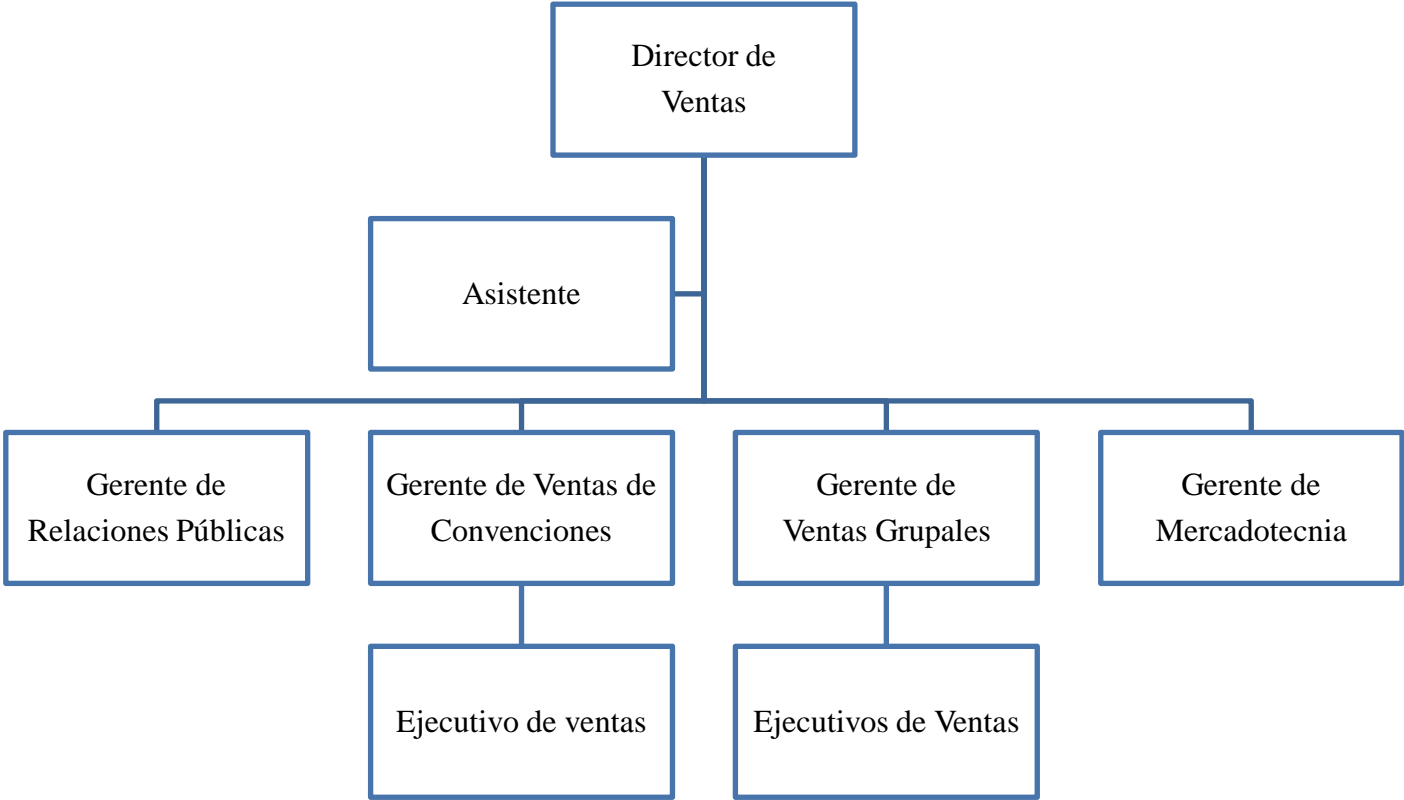
Las buenas relaciones públicas que debe manejar este departamento es otra de las herramientas que son una fortaleza en la vida del Hotel ya que su razón de ser esta en las calles, buscando potenciales clientes, ofreciendo servicios, negociando las tarifas que pueden asignarse de acuerdo al número de personas que conforman un grupo de acuerdo al tiempo de permanecía y temporada el adquirir garantías para asegurar el negocio, pagar comisiones, ofrecer cortesías como una habitación a los organizadores.

El personal que esté al frente de este departamento debe ser muy capacitado, mejor aún si habla otros idiomas, porque a mas de conocer todo lo adherente a su negocio el conocimiento del entorno natural y artificial que puede encontrar el turista en la zona que se ubica en Hotel puede ser la razón para interesarle al turista a que visite y naturalmente se hospede en el Hotel para el que trabajan.

Como un ejemplo cotidiano que se da en nuestro país es la ciudad de Baños, ciudad que tiene y ofrece una serie de alternativas, sus aguas termales, su biodiversidad, deportes extremos, la cuestión religiosa, da motivos para interesar el que conozcan Baños y si a esto sumamos la oferta de servicios que ofrece el establecimiento es más fácil que se cierre el negocio.

La persona responsable de este departamento debe mantener informados a los distintos departamentos para que estos programen sobre la visita del turista solitario o de grupos; de acuerdo al convenio pre establecido; así como del rol que cada departamento va a jugar durante la estadía del grupo.

Organigrama del Departamento Comercial y Ventas



Fuente: Hotel Colón
Elaborado por: Fuentes Paulina y Ramos Jhomayra

6.5.11 Modelos de Universidades

6.5.11.1 España Escuela Universitaria de Hotelería y Turismo: EUHT St. Pol

EUHT St. POL está situada en una pequeña localidad de tradición pesquera que recibe el nombre de St. Pol de Mar. St. es conocido por su tradición turística y gastronómica de gran prestigio en Cataluña y España. Todo ello a sólo 30 minutos de Barcelona, una de las ciudades más dinámicas y emprendedoras de Europa y primer destino turístico y de convenciones a nivel mundial. Las instalaciones servirán para prácticas estudiantiles.

EUHT St. POL se presenta en forma de Hotel Escuela Universitario, dispone de instalaciones propias de un centro universitario (clases, salas con ordenadores, wifi en todo el edificio, biblioteca, cafetería y residencia) y las de un hotel de aplicación que se ha adaptado para la docencia dentro del sector hotelero y gastronómico (clases demostrativas de cocina, laboratorios de cocina, aula de análisis sensorial, restaurante de aplicación, cocinas de producción, pastelería, anfiteatro de cocina, 5 ambientes y conceptos de restaurante, recepción, departamento de habitaciones).

Para que tanto los alumnos de cocina como de servicio de restaurante aprendan las diversas ofertas de restauración, el departamento de cocina – pastelería está formado por: Cocina I, Cocina II, Cocina III y Cocina IV.

De esta forma, la Escuela ofrece un servicio abierto a clientes los 365 días del año, con las siguientes ofertas gastronómicas: menú, servicio a la carta, menú degustación, buffet y banquetes.

Restaurante - Bar – Somiliería.

Clase de Restauración. Clase Sumillería. Anfiteatro clase somiliería. Aula Enología. Salón Llevant. Restaurant.

Para que tanto los alumnos de cocina como de servicio de restaurante aprendan las diversas ofertas, el departamento de restaurante – bar está formado por:

Aula de Cavas, Aula de Análisis Sensorial, Aula Anfiteatro, Salón Llevant, Salón Sant Pau, el bar y el restaurante.

De esta forma, la escuela ofrece un servicio abierto a clientes los 365 días del año, con las siguientes ofertas gastronómicas: menú, servicio a la carta, menú degustación, buffet y banquetes.

Otras Instalaciones: Clase Cvm Laude Conferencia Salón Llevant Clase A Clases magistrales Aula Informática Dirección de A&B.

EUHT St. POL está enfocada a lograr un equilibrio perfecto entre los contenidos teóricos que se imparten en los diferentes programas y su aplicación (muchas veces simultánea) en las clases prácticas. Por eso su construcción, pionera en Europa, como Hotel Escuela, divide las otras instalaciones de la siguiente forma: las Aulas A, B, C, D, E, F, G, el Aula Cvm Laude, la biblioteca, el Aula de Informática, el Salón Llevant, el Aula de Recursos y la residencia de estudiantes.

En EUHT St.POL podrás estudiar y al mismo tiempo, estar muy cerca de los principales centros de actividad y ocio de Cataluña. A sólo una hora en tren de Barcelona, una de las ciudades más atractivas de Europa, por su oferta cultural y su gran nivel de actividad económica, con rápidas conexiones aéreas con las principales ciudades españolas y europeas. Y muy cerca de las pistas de esquí del Pirineo y Andorra. Tendrás la oportunidad de disfrutar de los mejores fines de semana, mientras te formas en un ambiente cosmopolita y multicultural.

EUHT St.POL pondrá todos los medios para que conozcas a los expertos de más prestigio en hotelería y gastronomía del mundo y te pondrá en contacto con estudiantes y profesionales a quienes les apasiona este mundo como a ti, para que puedas empezar a construir tu futuro como tú siempre has deseado.

Nuestro concepto de formación continua abarca todos aquellos niveles de formación que cualquier profesional puede necesitar a lo largo de su carrera, ya sea en

conocimientos, competencias o habilidades. En lo que se refiere a formación continua, entendemos como primordiales los siguientes objetivos:

- Potenciar la cualificación profesional de cada trabajador a nivel individual y como resultado, la competitividad de las empresas a nivel general.
- Actualización de conocimientos y sistemas de operatividad, nuevas tecnologías, etc.
- Inserción del trabajador en redes profesionales de su especialidad e interés (networking).
- Contribución como consecuencia al desarrollo y dinamización del tejido económico y laboral del entorno.

Consideramos que la formación continua es indispensable en nuestro sector, sometido a dinámicas constantes de mejora y desarrollo. Por ello, en EUHT St. POL, para todos aquellos que han terminado sus programas formativos y/o disponen de una experiencia profesional, concretamos nuestra oferta de formación continua a varios niveles:

Es el primer centro formativo en España que imparte el Grado oficial en Gestión Hotelera y Turística, una titulación homologada por el Ministerio de Educación cuya denominación, de manera exclusiva en toda España, reconoce en primer lugar la relevancia del programa formativo en dirección hotelera en el contexto de la formación en turismo.

El programa de formación teórico - práctica de EUHT St. POL es uno de los más completos que se ofrecen en Europa, desde que inició como pionera la fórmula del Hotel Escuela en 1966.

Los alumnos de los distintos programas formativos de EUHT St. POL trabajan desde el primer año con clientes reales del Hotel Gran Sol, sin restricciones de acceso a todos los ámbitos de aprendizaje y a los diferentes departamentos del hotel, ascendiendo la escala de rango profesional y bajo la supervisión directa de los profesionales Docentes.

Esta formación práctica, previa, personalizada y de calidad les garantiza, posteriormente, el acceso a unas prácticas más especializadas en las principales cadenas hoteleras y empresas turísticas nacionales e internacionales con las que el centro mantiene contactos y fuertes vínculos desde hace muchísimos años.

EUHT St. POL trabaja desde el inicio de los estudios en el Plan de Carrera personalizado para cada uno de sus alumnos, dependiendo del plan de estudios que cursa, su especialidad y sus preferencias:

- Prácticas en el Hotel Escuela en los departamentos de cocina, pastelería, alojamiento, recepción y compras.
- Prácticas Pre-profesionales en empresas líderes del sector (incluye la posibilidad de realizar prácticas en hoteles de Hotel Schools of Distinction.
- Prácticas e incorporación laboral a través de las Jornadas de Desarrollo Profesional.

Los alumnos que finalizan estudios se incorporan en prácticas de responsabilidad, durante un período aproximado de 6 meses en grupos hoteleros.

Una vez finalizado el período de Prácticas Pre-profesionales, el alumno tiene la oportunidad de incorporarse en la empresa. Cada año, de 10 a 12 empresas líderes del sector vienen a EUHT St. POL a seleccionar a sus futuros colaboradores.

EUHT St. POL facilita a sus estudiantes el acceso a las principales empresas hoteleras del sector con presencia en los cinco continentes.

También ofrece la posibilidad de intercambio estudiantil vía ERASMUS (alumnos de Grado). EUHT St. POL tiene firmados convenios de intercambio académico de alumnos y profesores con algunas Escuelas Hoteleras de renombre de Europa.

Durante un semestre el alumno tiene la oportunidad de cursar estudios en una de estas Universidades.¹⁰

¹⁰ <http://www.santpol.edu.es/es>

6.5.11.2 Universidad de Cuenca Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

El antiguo edificio del Servicio de Rentas Internas (SRI), que está ubicado en la calle Simón Bolívar y Hermano Miguel, en pleno Centro Histórico de Cuenca, se convertirá en un Hotel Escuela de Turismo. El plan es que los trabajos inicien en los próximos tres meses, una vez que se concrete el primer desembolso por parte del Gobierno.

La propuesta que es impulsada por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, busca dotar de un espacio de Prácticas Pre-profesionales a los estudiantes de las Carreras de Hotelería, Turismo y Gastronomía, aseguró Mateo Estrella, Decano de esta Facultad.

Estrella explicó que los más de 600 estudiantes con los que cuenta la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, deben cumplir con 640 horas de Prácticas Pre-profesionales para culminar su carrera. Basada en este requerimiento, la Universidad de Cuenca encontró viable la propuesta de construir un Hotel Escuela.

Este proyecto, que es apoyado por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SEMPADES) y el Ministerio Coordinador de Talento Humano, tiene un costo de \$ 2,4 millones. Esta cantidad será invertida en la adecuación del viejo edificio del SRI.

La realización de los estudios arquitectónicos estuvo a cargo de la Universidad de Cuenca, entidad que invirtió un monto aproximado \$ 60 mil para este fin.

El proyecto productivo-educativo contempla la creación de 35 dormitorios, una cafetería, un Spa y aulas para los estudiantes de la Carrera de Hotelería.

El Hotel estará calificado como un establecimiento de cuatro estrellas; es decir, de primera clase, porque la intención es enseñar a través del cumplimiento de los más altos estándares que exige el ámbito del sector turístico y hotelero, dijo Estrella.

Los estudiantes de gastronomía se encargarán de la preparación y el manejo de los alimentos, mientras que los alumnos de Hotelería y Turismo manejarán directamente los asuntos relacionados con el trato de los clientes, ofreciéndoles recorridos guiados por la ciudad y otros servicios.

El Rector de la Universidad de Cuenca, dijo que el primer desembolso de los recursos para la construcción de este Hotel Escuela podría darse próximamente, una vez que el Presidente Rafael Correa, asuma su nuevo mandato. Carrasco dijo que este sería uno de los proyectos más representativos para la educación de los estudiantes.¹¹

6.5.12 Práctica

Práctica es un concepto con varios usos y significados. La práctica es la acción que se desarrolla con la aplicación de ciertos conocimientos.¹²

La práctica se convierte en una acción regular que se lleva a cabo por diferentes objetivos. Uno puede ser mejorar y obtener un rendimiento cada vez superior, por ejemplo cuando se habla de la práctica del ajedrez, de algún deporte, del estudio, de la cocina, etc. En este sentido, la práctica es entendido como ‘el acto de realizar’ algo de manera regular que supone la posible obtención de buenos resultados en el desempeño¹³

La práctica es ejecutada en todos los ámbitos de la vida de las personas tanto en lo educativo, profesional, cultural entre otros.

Es una actividad que todas las personas puedan desempeñar y que pueden estar bajo la dirección de algún superior. Se debe tener constancia para poder desempeñar un buen trabajo.

¹¹ <http://www.vivenuestromundo.com/noticias/en-cuenca-se-construira-el-primer-hotel-escuela/>

¹² <http://definicion.de/practica/>

¹³ <http://www.definicionabc.com/general/practica.php>

6.5.12.1 Importancia de las Prácticas

Las prácticas ayudan a todas las personas que necesiten de las mismas, a aterrizar y aplicar teorías que aprendió en su Universidad, Centro Educativo, Talleres, etc. Además, ayuda a conocer cómo es en realidad el mundo laboral.

La idea es que aprendan, lo más temprano posible, cuáles son las responsabilidades de los trabajadores, cómo es tener superiores, trabajar en equipo, manejar la presión, cumplir horarios o cómo se maneja la competencia. Toda primera experiencia de una práctica nos hace conocer más sobre el tema y nos ayuda a vincularnos con la realidad en la que nos vamos a desenvolver.

La experiencia laboral se volvió fundamental, la competencia cada día se marca más, tanto nacional como internacional, tenemos que estar preparados y ser competitivos. Comenzar a trabajar o a hacer prácticas, aun cuando las condiciones no sean las que se esperaba, puede ser abrir la puerta a nuevas oportunidades laborales.

El último factor, pero no el menos importante, está asociado con todas las relaciones y contactos que se pueden hacer cuando la persona ya está en el medio. En el trabajo se conoce a mucha gente, lo cual en un momento dado, puede abrirle las puertas en otros sitios.

Las relaciones en el mundo laboral son muy importantes pues siempre van a permitir explorar nuevas opciones laborales, en las que pueda crecer y hacer carrera, si se hacen las cosas bien.¹⁴

6.5.12.2 Objetivos de las Prácticas

- Enseñar habilidades prácticas
- Familiarizar a los estudiantes con aparatos e instrumentos de medición
- Ilustrar y ejemplificar los conceptos teóricos enseñados
- Enseñar los principios del trabajo experimental en la especialidad

¹⁴ <http://www.elmundo.com.ve/noticias/pasantias/-para-que-sirven-las-practicas-empresariales-.aspx>

- Formación en técnicas de observación
- Formar a los estudiantes en redacción de informes o memorias
- Ofrecer un contacto más cercano entre el profesorado y el alumnado
- Estimular y mantener el interés por la asignatura o disciplina
- Promover conciencia crítica
- Utilizar sesiones prácticas como procesos de aprendizaje por descubrimiento
- Establecer el puente entre la teoría y la práctica ¹⁵

Todos estos objetivos nos llevan a discernir que las Prácticas Pre-profesionales son el vínculo directo para tomar experiencia y podernos desenvolver en el mundo actual, debemos contar con el apoyo de Docentes; a través de una correcta enseñanza, proporcionándonos todos los materiales necesarios para poder realizar nuestras prácticas ya que las mismas serán el puente para poder manejarnos en un mundo más competitivo.

6.5.12.3 Beneficios de las Prácticas

- Podrán desarrollar conocimientos, habilidades, experiencias y en un futuro desenvolverse en el mundo laboral de una manera positiva.
- Podrán vincularse con empresas públicas o privadas que vayan acorde al perfil profesional.
- Recibirán capacitaciones por parte de la empresa o unidad receptora en la que se encuentre el practicante.
- Recibirán el apoyo académico para que puedan desempeñar las prácticas.
- En el mundo laboral las prácticas cuentan como un requisito importante para el Curriculum Vitae.
- Al terminar las prácticas podrá convertirse en un profesional competitivo con actitudes y aptitudes para desempeñarse en empleos acorde a su perfil.
- Al haber desempeñado un buen trabajo a través de las prácticas tiene la oportunidad de ser recomendado a otras empresas y optar por un empleo.

15

https://books.google.com.ec/books?id=QVl41BCIMiwC&pg=PA109&dq=practicas+pre+profesionales+en+las+universidades&hl=es&sa=X&ei=9h0jVbm6AaOxsATG_4LgBw&ved=0CEwQ6AEwBw#v=onepage&q=practicas%20pre%20profesionales%20en%20las%20universidades&f=false

6.5.12.4 Ética en las Prácticas

- Los estudiantes deben mantener su ética y valores como son la libertad y honestidad; los mismos que son promovidos por la Universidad.
- El principio de la ética es el afecto, apoyo y el trabajo mutuo que está presente en todos los seres humanos.
- Todos los estudiantes que realicen Prácticas Pre-profesionales tienen que cumplir con los cometidos propuestos.
- Se debe establecer relaciones agradables con las personas que estén alrededor, tanto en lo académico como en lo profesional.
- En el ejercicio de la práctica, se espera de los estudiantes un trabajo profesional de calidad, teniendo presente las disposiciones normativas de la profesión que sean aplicables al trabajo específico desempeñado.

6.5.12.5 Clasificación de las Prácticas

Práctica Social:

Es una oportunidad para que los estudiantes desarrollen habilidades y competencias ciudadanas; a través del aprendizaje basado en el servicio.

Entender a una sociedad implica conocer sus costumbres, tradiciones y todo tipo de aptitudes ya que cada individuo que forma parte de grandes grupos tenga la oportunidad de dar a conocer sus características y preferencias.

Práctica Empresarial o Emprendimiento:

El estudiante podrá realizar su práctica en una empresa u organización legalmente constituida, ya sea ésta del sector público o privado, con o sin fines de lucro, mediante convenio o contrato de aprendizaje y sujeto a las normas legales vigentes en la materia que, de forma general o específica, se refieran al tema.

Las actividades a ejecutar en la organización deben guardar relación directa con los contenidos del plan de estudios establecido para el programa respectivo y con el perfil profesional de cada programa, cuando se trate de un convenio firmado por la

Universidad con entes públicos o privados en el cual se requiera la participación de los estudiantes, dicha participación se asimilará a la práctica empresarial.¹⁶

Las actividades que se combinan son el estudio y el trabajo del cual el objetivo principal es que el estudiante tenga conocimiento cuando entre al ámbito laboral.

El estudiante llega el primer día de trabajo y no sabe que tiene que hacer, tampoco cuáles son sus jefes o cuales son las actividades que debe desempeñar.

Mientras un practicante solucione problemas de cualquier rango en la empresa, más reconocido será y la Universidad de donde fue enviado este practicante, tendrá el reconocimiento de incorporar a buenos profesionales a la vida diaria.

Práctica Pre Profesional:

Son las actividades de fortalecimiento y puesta en práctica de los conocimientos académicos de los estudiantes. Son prácticas concretas durante un tiempo determinado, relacionadas con su formación profesional bajo la organización y control del responsable de Prácticas Pre-profesionales.

El fin de las Prácticas Pre-profesionales es esencialmente educativo y formativo. Por tanto, lo que se busca es el logro de competencias, habilidades y destrezas del nuevo profesional, mediante el monitoreo, seguimiento y evaluación con instrumentos adecuados.¹⁷

Las Prácticas Pre-profesionales contribuyen al desarrollo académico y personal; a través de un conjunto de destrezas, actitudes y conocimientos.

El estudiante no debe considerar a las Prácticas Pre-profesionales sólo como un requisito para poder graduarse o egresar; sino tiene que verlo desde una perspectiva a futuro en la cual va a tener que cumplir con una responsabilidad social ante la comunidad.

¹⁶

<http://www.udea.edu.co/portal/page/portal/SedesDependencias/CienciasEconomicas/D.ServiciosProductos/PracticasAcademicas>

¹⁷ <http://www.ffrace.edu.ec/index.php/2012-08-31-20-42-18/vinculacion-con-la-comunidad/practica-profesional>

6.5.12.6 Metodología de las Prácticas Pre-profesionales

La puesta en práctica de actividades orientadoras en el contexto de la enseñanza universitaria dirigidas con necesidades educativas específicas, debe encuadrarse en un modelo global de intervención.

- Los Docentes deben llevar una importante labor ya que deben adaptar sus conocimientos para la enseñanza de los estudiantes de acuerdo al perfil que estos tengan.
- Es responsabilidad de los catedráticos o personal de apoyo que brinden toda la información y asesoramiento al alumnado para que su vida universitaria haya sido satisfactoria.
- Los responsables del departamento de Prácticas deben vincularse con los alumnos y seguir paso a paso el rendimiento de los mismos.

6.5.12.7 Modelos

Las mejores universidades en el manejo de las prácticas hoteleras en el mundo.

Universidad de Denver

La Daniels College of Business, parte de la Universidad de Denver, está clasificada por Education Portal como la principal Universidad de Administración hotelera en los Estados Unidos y reconocida por sus prácticas. La Escuela fue fundada en 1946, pero recientemente se construyó un edificio hotelero de vanguardia, que proporciona a los estudiantes una experiencia práctica en la industria.

El edificio cuenta con una cocina de 2.800 pies cuadrados (260.13 m²), un centro de gestión de bebidas que está decorado como una bodega de vino de la Toscana, un laboratorio de operaciones de recepción y un salón comedor con capacidad para 170 personas sentadas cómodamente.

La Escuela de Administración de Hoteles, Restaurantes y Turismo es uno de los pocos programas de hostelería colegiados que es parte de una Universidad de negocios y los recursos de inserción laboral de la Escuela ayudan a los estudiantes a encontrar trabajo después de graduarse. Universidad de Denver Escuela de

Administración de Hoteles, Restaurantes y Turismo 2101 South University Boulevard Denver.

Universidad de Florida Central

El Colegio Rosen de Administración Hotelera de la Universidad Central de Florida (UCF), se encuentra en la ciudad hotelera más grande del mundo con 42 millones de visitantes anualmente, 120.000 habitaciones de hotel, 4.000 restaurantes y 75 parques temáticos y atracciones. Estos números hacen de UCF un lugar ideal para una educación en administración hotelera. Según Education Portal, está clasificado como el segundo lugar entre los mejores Colegios de Administración Hotelera y del buen manejo de las prácticas en los Estados Unidos.

Universidad del Estado de Oklahoma

La Escuela de Administración de Hoteles y Restaurantes, en la Universidad Estatal de Oklahoma (UEO), ocupa el tercer lugar entre todos los Colegios de Administración Hotelera en los Estados Unidos por Education Portal. La Universidad ofrece varios programas de Licenciatura y Postgrado en Administración de Hostelería, junto con un programa en el extranjero en estudios de hostelería en Suiza.

También es propietaria de varios restaurantes y un hotel que está operado exclusivamente por los estudiantes como parte de su formación y cursos.

Antes de la graduación, los estudiantes de hostelería en UEO completan más de 800 horas de trabajo de campo, lo que incluye pasantías y trabajo en el lugar en el hotel y los restaurantes del centro.

Los estudiantes también reciben oportunidades de empleo a través de la feria profesional anual organizada por la Universidad, durante la cual más de 35 empresas hoteleras de todo el país asisten.¹⁸

¹⁸ http://www.ehowenespanol.com/mejores-10-universidades-manejo-hotelerolista_446750/

Universidad Estatal de Bolívar

Reglamento General de Prácticas Pre-profesionales

El presente Reglamento es un documento de gestión académica que orienta y norma el desarrollo de las Prácticas Pre-profesional para los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.

Según el Capítulo I de la Naturaleza y Finalidad; determina y establece los requisitos y procedimientos académicos administrativos para la oportuna y efectiva realización de Prácticas Pre-profesionales. La duración de las prácticas dependerá del grado académico.

En el Capítulo II de los Requisitos y los Procedimientos; el estudiante solicitará al Director de Escuela una carta de presentación, que lo acredite ante la empresa donde va a realizar prácticas y dentro de los primeros 30 días pedirá a la Dirección de Escuela la inscripción de sus prácticas.

La calificación de las prácticas la hará el guía o coordinador y el jefe inmediato del lugar donde se estén desarrollando las prácticas.

El Capítulo III se refiere a la asistencia los estudiantes; deberán cubrir el 100% de la misma y estará verificado por guías, coordinadores y jefes inmediatos del centro donde se haga prácticas.

En el Capítulo IV de los Centros de Prácticas, pueden ser Instituciones públicas o privadas de la provincia, región o país, luego tendrán que extender el certificado de Prácticas Pre-profesionales y al final llenarán una ficha.

Para que las prácticas puedan ser aceptadas se debe presentar un informe en el que constarán todas las actividades realizadas por los estudiantes y deberán seguir una serie de pasos.

En el Capítulo V de los estudiantes; cuando los estudiantes se encuentren realizando sus Prácticas Pre-profesionales en algún establecimiento deberán demostrar sus valores y la capacidad de adaptarse a cualquier ámbito laboral.

Deberán acatar órdenes y estarán prestos a receptar críticas positivas o negativas, realizaran todas las tareas que vayan con su perfil profesional.

En el Capítulo VI de las Faltas y Sanciones. El Coordinador o los estudiantes que incumplan con sus responsabilidades serán sancionados pero primero serán evaluados por la Dirección de Escuela conjuntamente con el Coordinador de Práctica y sancionados por el Consejo Directivo de la Facultad.

Escuela de Turismo y Hotelería

Los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería podrán realizar sus Prácticas Pre-profesionales tanto en empresas públicas como privadas y cuenta con el aval de la Universidad para que en su vida profesional puedan desempeñarse en:

1. Dirigir Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo y Mayoristas
2. Dirigir y programar Tours y circuitos turísticos.
3. Coordinar programas de marketing turístico.
4. Implementar programas en el sistema nacional de Áreas Silvestres y Protegidas.
5. Promocionar actividades turísticas a nivel privado y público.
6. Evaluar Proyectos Turísticos.
7. Implementar proyectos de inversión en el sector turístico.
8. Manejar programas de Ecoturismo, Turismo de Aventura y Deportivo.
9. Laborar en Organismos oficiales de turismo y Gremiales.
10. Promotor de Congresos, Convenciones, Ferias y Exposiciones.
11. Promocionar y vender productos turísticos.
12. Desarrollar programas de turismo receptivo, trabajar en líneas aéreas y agencias de viaje, planificar y desarrollar espacios para turismo, laborar en áreas operativas y administrativas de hoteles y restaurantes.
13. Gestionar, dirigir y administrar Empresas Hoteleras y Turísticas.

14. Organizador de eventos y convenciones¹⁹

Las Prácticas Pre-profesionales son un requisito para que los estudiantes puedan egresar; además que estas prácticas tienen un cierto número de horas; en la Escuela de Turismo y Hotelería debemos cumplir 900 horas; las mismas que están distribuidas en dos áreas:

TURISMO: 450 horas

- Turismo Local.- Debemos encargarnos de planificar y diseñar rutas turísticas; a través de guiones, promoción e inventario turístico.
- Talento Humano.- Para la actividad turística, nos encargamos de hacer capacitaciones o actividades culturales en las que estemos vinculadas con la sociedad.
- Técnicas de Guiar.- Se basa en guiones turísticos; los mismos que serán utilizados para dirigir grupos de todas las edades.
- Productos Turísticos.- Es darle funcionamiento algún paquete o producto que hayamos diseñado y planificado.
- Emprendimiento Turístico.- Es innovar con nuevas ideas y plasmarlos en proyectos para poder ejecutarlos.
- Educación Ambiental.- Se trata de concientizar a la sociedad sobre el cuidado del medio ambiente; a través de capacitaciones.

HOTELERÍA: 450 horas

- Producción Culinaria: Debemos encargarnos de practicar todas las funciones del cocinero y ayudante de cocina.
- Habitaciones y Pisos: Realizamos funciones de ama de llaves y mozos de áreas externas e internas.
- Restaurantes y Cafeterías.- Desempeñamos las funciones de meseros.

¹⁹ <http://www.ueb.edu.ec/web1/index.php/turismo-y-hoteleria>

- From Office.- Es atención al cliente, se realizan las funciones de recepcionista y comunicadora entre todos los departamentos.
- Elaboración y Producción de Menús.- Nos encargamos de planificar menús ayudados por el Chef y a la vez siendo creativos para adornar los platos.
- Enología y Bares.- Debemos tener el arte de conocer y manejar los diferentes tragos, para realizar mezclas y preparar deliciosos cócteles.
- Organización de Congresos, eventos, banquetes y catering.- Debemos aplicar nuestros conocimientos en la organización, planificación y ejecución de eventos.

7. HIPÓTESIS

El Hotel Escuela mejora las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.

8. VARIABLES

8.1 Variable Independiente:

Hotel Escuela

8.2 Variable Dependiente:

Prácticas Pre-profesionales

8.3 Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS
HOTEL ESCUELA	Es un establecimiento en el que se combinan dos actividades: educar y capacitar a futuros profesionales hoteleros	Establecimiento que combina actividades	Educación Formación Técnicas Competencias Capacitación	¿La Carrera de Turismo y Hotelería dispone de un establecimiento hotelero para realizar sus prácticas?	Encuesta (cuestionario de preguntas)

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS
PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES	Contribuye en la formación del estudiante, le permite adquirir experiencia en el campo laboral, desarrollar criterios profesionales y sobre toma de decisiones.	Actividades temporales	Planificar Plan de prácticas Fichas de seguimiento Avances Informes	¿Con la creación de un Hotel Escuela mejoraría las Prácticas Pre-profesionales? ¿Dentro de la planificación presupuestaria para el próximo año está previsto la ejecución del Hotel Escuela? ¿Cree usted que para la realización de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería, se deba contar con un Hotel Escuela?	Encuesta (a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería) Entrevista (Señor Decano de la Facultad) Entrevista (Director (a) Escuela de Comunicación Social y Desarrollo Turístico)

9. METODOLOGÍA

En nuestra investigación vamos a utilizar la siguiente metodología:

9.1 Métodos

- **Inductivo:** Utilizaremos este método en nuestro trabajo de investigación; porque el Hotel Escuela necesitará de un registro y análisis.
- **Deductivo:** A través de este método llegaremos a la conclusión que se necesita un Hotel Escuela.
- **Histórico:** Con este método recopilaremos toda la información de los diferentes Hoteles Escuela a nivel nacional e internacional que se encuentran en las Universidades, para tomarlo como referente para el diseño de la estructura orgánico funcional del Hotel Escuela.

9.2 Tipos de Investigación

- **Investigación Descriptiva:** Utilizaremos esta investigación para saber de qué manera están afectando a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería la falta de un Hotel Escuela, para sus Prácticas Pre-profesionales.
- **Investigación de Campo:** Misma que la realizaremos en la Universidad Estatal de Bolívar a estudiantes, Docentes y Autoridades de la Carrera de Turismo y Hotelería; a través de la aplicación de encuestas y entrevistas.
- **Investigación Bibliográfica:** Nos validaremos en trabajos anteriores de graduación, folletos, libros, internet, etc.

9.3 Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

- **Encuesta:** La misma que será aplicada a los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.
- **Entrevista.-** Será aplicada a las Autoridades y Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar.

9.4 Universo y Muestra

Por ser pequeño el universo poblacional no aplicaremos muestra.

Docentes	4
Estudiantes	100
Autoridades	3

9.5 Procesamiento de Datos

Lo primero que haremos será la recolección de datos; a través de una encuesta con preguntas que estarán orientadas a las Prácticas Pre-profesionales y al Hotel Escuela, luego ordenamos los datos para poder ingresar en el programa Excel, utilizando los gráficos de forma circular e interpretar los mismos para obtener resultados.

CAPÍTULO II

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE
RESULTADOS**

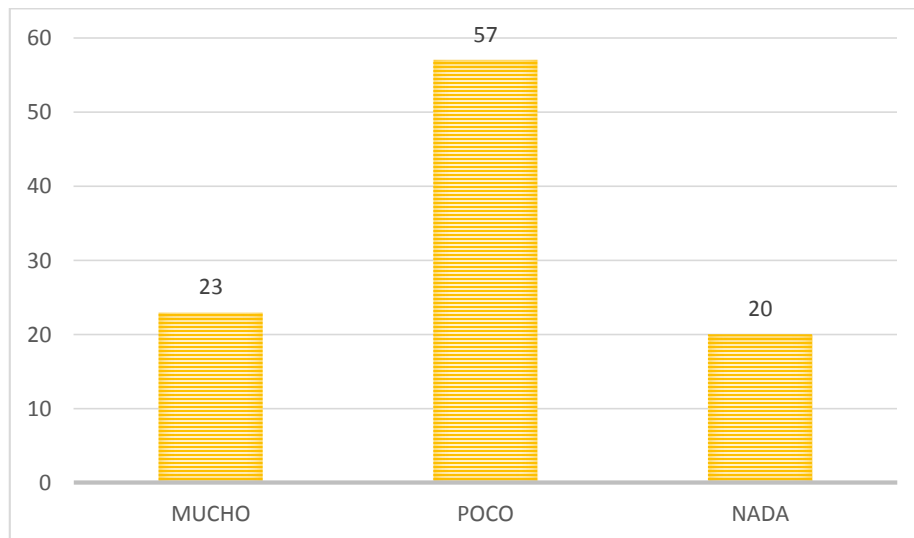
2.1 TABULACIÓN, PRESENTACIÓN, E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR.

1. ¿Conoce usted lo que es un Hotel Escuela?

CUADRO N° 1

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	23	23%
POCO	57	57%
NADA	20	20%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 1



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
 Fecha: diciembre 2014
 Realizado por: Grupo de investigación

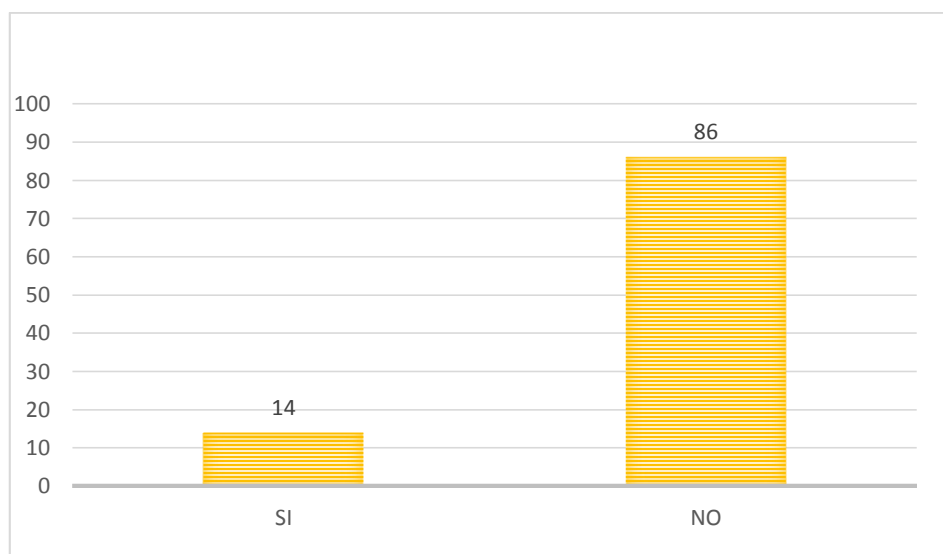
Interpretación: De la pregunta realizada la gran mayoría de los estudiantes conocen muy poco sobre lo que es un Hotel Escuela, debido a que existe un desconocimiento físico al no haber un Hotel Escuela en la localidad y también se debe a la poca difusión de lo que es el Hotel Escuela por parte de las Autoridades de la Universidad.

2. ¿Conoce usted si la Carrera de Turismo y Hotelería cuenta con un establecimiento determinado, donde los estudiantes puedan realizar sus Prácticas Pre-profesionales?

CUADRO N° 2

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	14	14%
NO	86	86%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 2



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

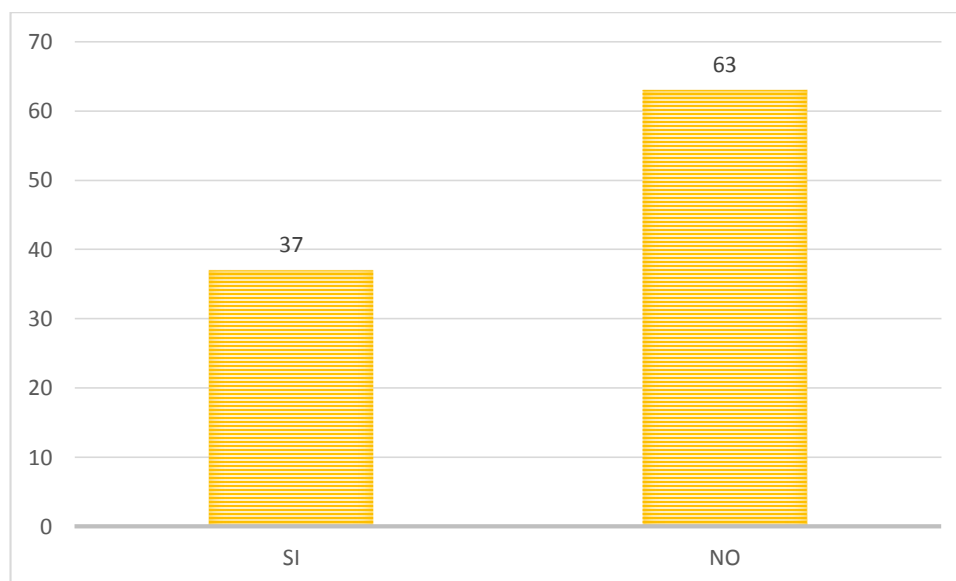
Interpretación: De todos los encuestados la mayor parte de los estudiantes no conocen que la Carrera de Turismo y Hotelería cuente con un establecimiento para realizar las Prácticas Pre-profesionales ya que la Universidad no tiene un lugar fijo donde realizar las mismas.

3. ¿Conoce usted si la Universidad Estatal de Bolívar tiene Convenios Institucionales vigentes, para las Prácticas Pre-profesionales de sus estudiantes?

CUADRO N° 3

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	37	37%
NO	63	63%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 3



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
 Fecha: diciembre 2014
 Realizado por: Grupo de investigación

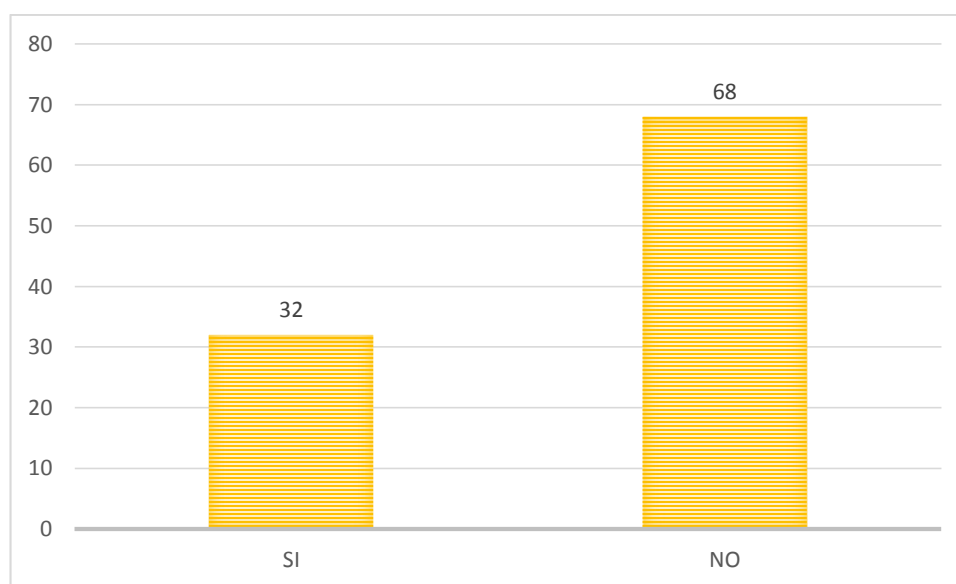
Interpretación: La mayoría de los estudiantes encuestados, no conocen que existan convenios vigentes con otras instituciones esto se debe a la falta de difusión por parte de las Autoridades encargadas y la falta de interés de los estudiantes.

4. ¿Conoce usted si en la Provincia de Bolívar hay establecimientos hoteleros para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes?

CUADRO N°4

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	32	32%
NO	68	68%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N°4



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

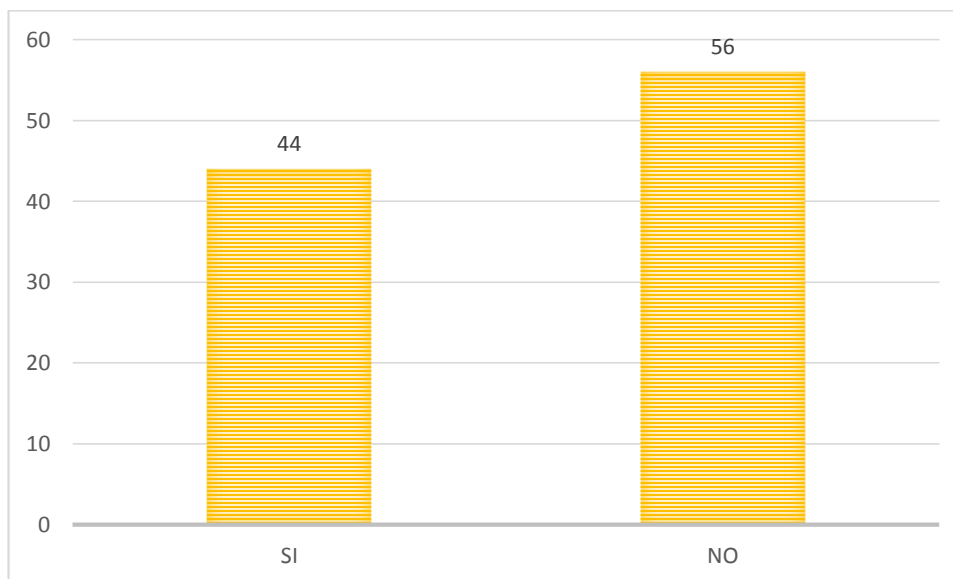
Interpretación: La gran mayoría de encuestados han respondido que no conocen que hayan establecimientos hoteleros en la provincia Bolívar para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales, ya que no existe una adecuada capacidad hotelera y no se prestan las facilidades para que los estudiantes puedan realizar sus prácticas.

5. ¿Conoce usted que la Carrera de Turismo y Hotelería tiene un reglamento de Prácticas Pre-profesionales?

GRAFICO N° 5

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	44	44%
NO	56	56%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 5



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar

Fecha: diciembre 2014

Realizado por: Grupo de investigación

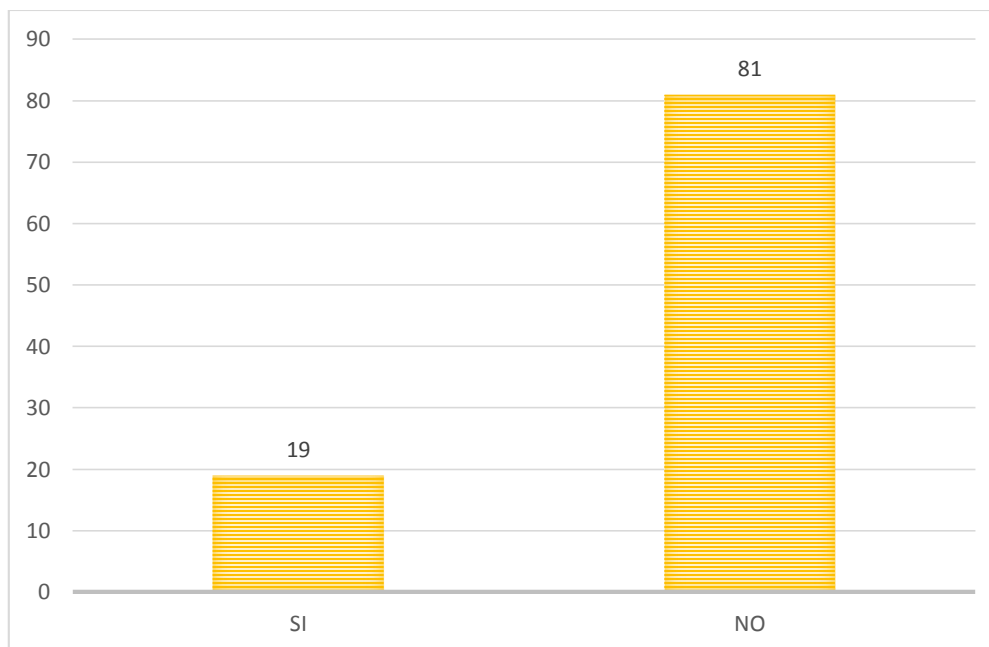
Interpretación: De todos los encuestados más de la mitad de los estudiantes han respondido que no conocen que la Carrera de Turismo y Hotelería tenga un reglamento de Prácticas Pre-profesionales debido a la poca difusión del mismo por parte de los Directivos y la falta de interés de los estudiantes.

6. ¿Usted ha analizado este Reglamento?

CUADRO N° 6

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	19	19%
NO	81	81%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 6



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

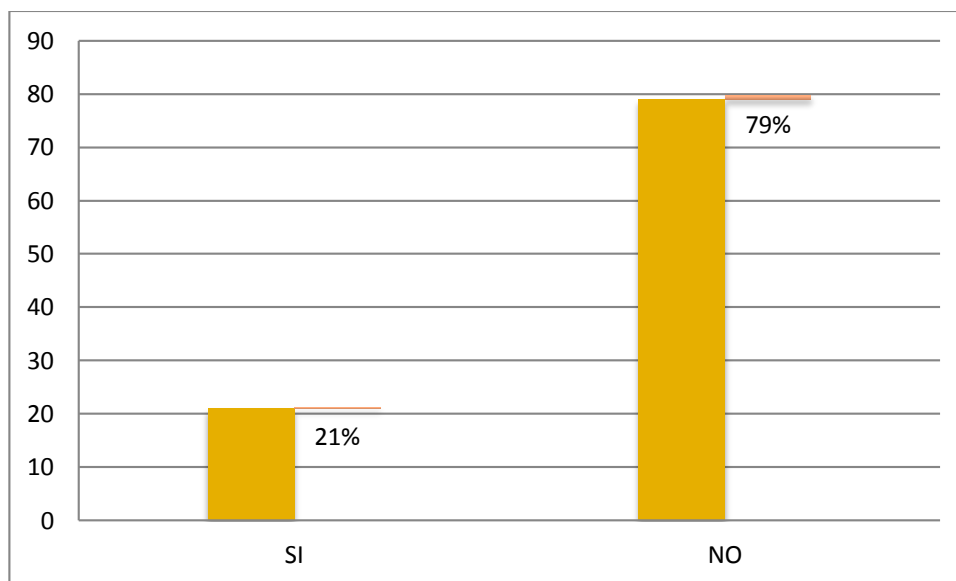
Interpretación: Más de la mitad de los encuestados no han analizado el Reglamento de Prácticas Pre-profesionales debido al bajo interés que han prestado los mismos para informarse sobre su funcionamiento.

7. ¿Usted cree que las horas asignadas a las Prácticas Pre-profesionales son suficientes en la formación de los estudiantes?

CUADRO N° 7

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	21	21%
NO	79	79%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 7



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

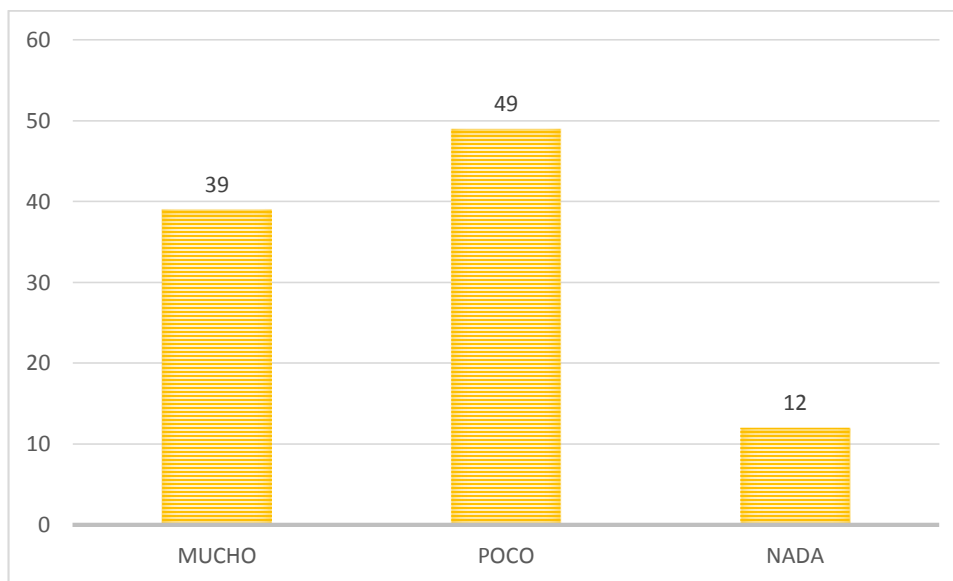
Interpretación: De todos los encuestados la mayor parte asegura que las horas que se les ha asignado a las Prácticas Pre-profesionales no son suficientes, razón por la que se debería tomar en cuenta la asignación de más horas al momento de realizar el distributivo de las horas prácticas.

8. ¿Usted cree que con un Hotel Escuela anexo a la Carrera de Turismo y Hotelería, las Prácticas Pre-profesionales se desarrollen de mejor manera?

CUADRO N° 8

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUCHO	49	49%
POCO	39	39%
NADA	12	12%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 8



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

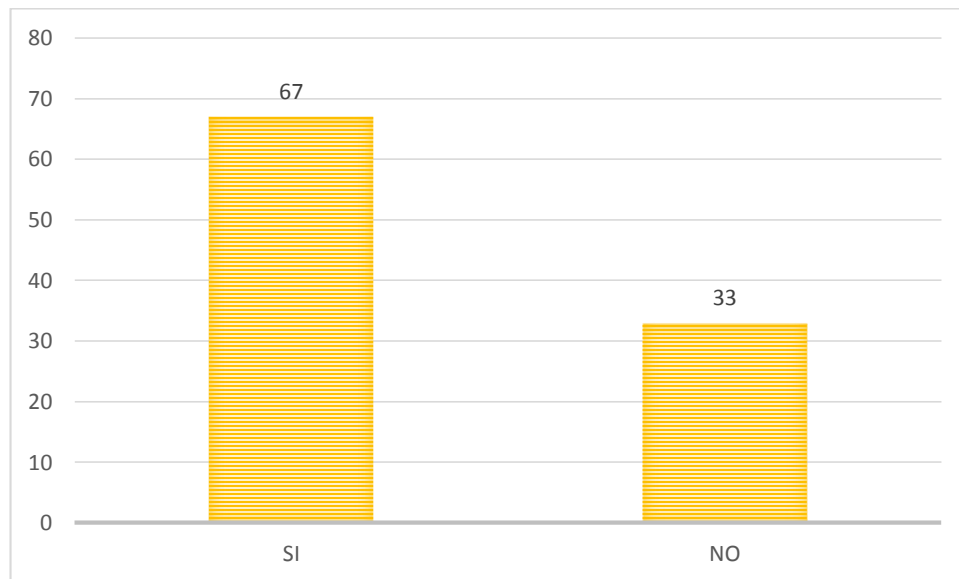
Interpretación: La mayoría de los encuestados piensan que con un Hotel Escuela anexo a la Carrera de Turismo y Hotelería, las Prácticas Pre-profesionales mejorarían mucho porque se tendría un establecimiento propio de la Universidad donde puedan acudir hacer prácticas; además tener la oportunidad de trabajar con Docentes del área.

9. ¿Usted cree que sería factible la administración de un Hotel Escuela por la Universidad Estatal de Bolívar y operado por los estudiantes de la Carrera?

CUADRO N° 9

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	67	67%
NO	33	33%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 9



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

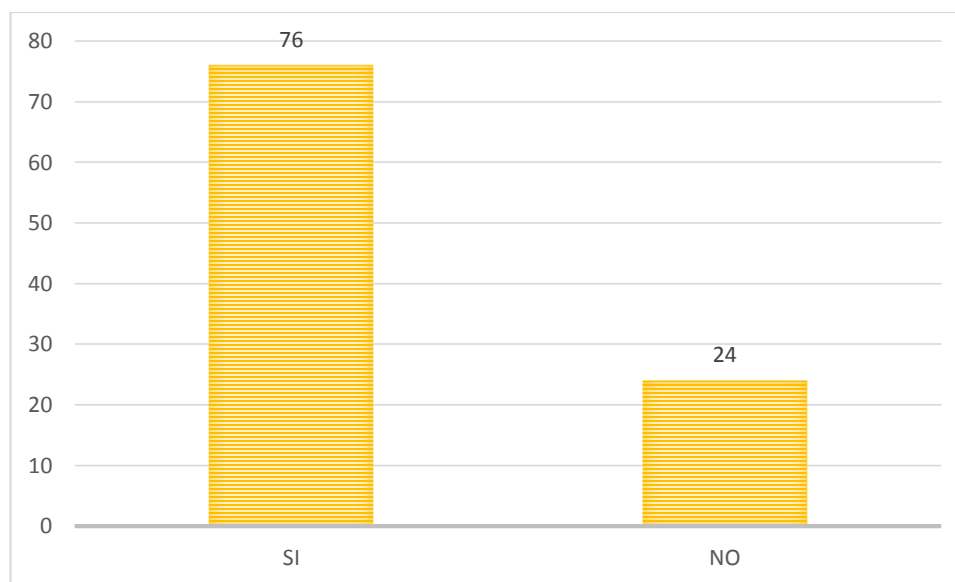
Interpretación: La mayor parte de los estudiantes están de acuerdo en que el Hotel Escuela sea administrado por la Universidad y operado por los estudiantes para que así se pueda aplicar todos los conocimientos teóricos aprendidos en las aulas.

10. ¿Cree usted que realizar las Prácticas en un Hotel Escuela, bajo la dirección de los Docentes, preparará estudiantes más capacitados, entrenados y competitivos frente al mundo laboral?

CUADRO N° 10

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	76	76%
NO	24	24%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 10



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
 Fecha: diciembre 2014
 Realizado por: Grupo de investigación

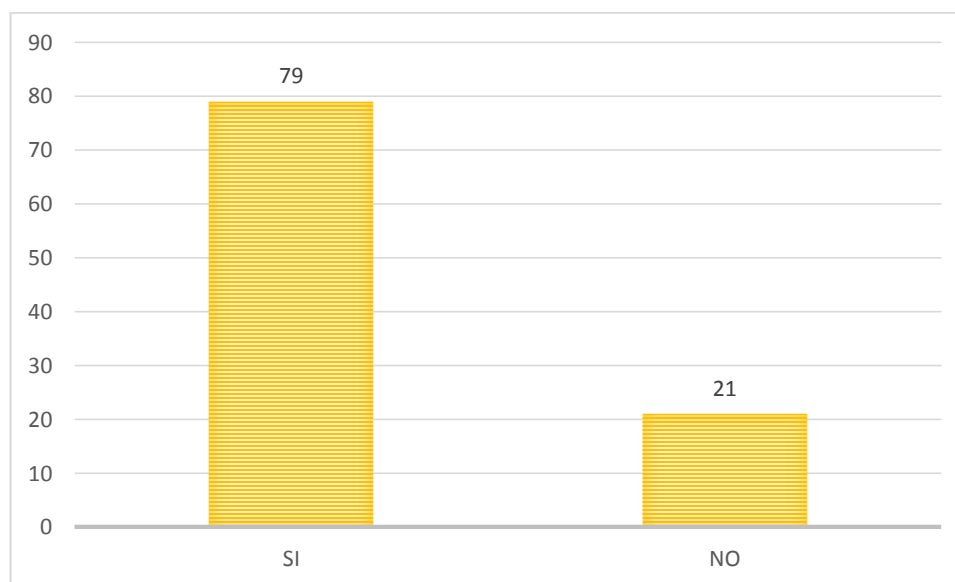
Interpretación: La mayor parte de encuestados están de acuerdo que las prácticas dirigidas en un Hotel Escuela, los harán más competitivos, capacitados frente al mundo laboral y al tener experiencia con la realidad se sentirán seguros de desenvolverse ante cualquier adversidad que se les presente.

11. ¿Estaría usted de acuerdo que las Autoridades de la Universidad apoyen la adquisición de un establecimiento hotelero de la ciudad, para las Prácticas de los estudiantes, convirtiéndolo en un establecimiento hotelero modelo y prestando sus servicios a la comunidad universitaria y al público en general?

CUADRO N° 11

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	79	79%
NO	21	21%
TOTAL	100	100%

GRÁFICO N° 11



Fuente: Estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar
Fecha: diciembre 2014
Realizado por: Grupo de investigación

Interpretación: Más de la mitad de los encuestados están de acuerdo en que las Autoridades viabilicen contar con un Hotel Escuela para poder realizar las Prácticas Pre-profesionales y tener contacto con la realidad del entorno en que vivimos.

TABULACIÓN DE ENTREVISTAS

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

HÉCTOR MARCELO VANEGAS SALINAS

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Está de acuerdo que en la Carrera de Turismo y Hotelería se implemente un Hotel Escuela para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales?	Estoy de acuerdo ya que es una aspiración completa de Autoridades, Docentes y estudiantes de la especialidad.
2	¿Qué orientación usted les daría a los estudiantes para que realicen las Prácticas en este Hotel Escuela?	Que lo hagan de acuerdo a su perfil profesional y cumplan las funciones que les demande su Carrera.
3	¿Cuál sería el apoyo que tendríamos por parte de la Universidad Estatal de Bolívar para el diseño del Hotel Escuela?	Un apoyo total siempre y cuando exista la cooperación interinstitucional.
4	¿Con el diseño del Hotel Escuela que cambios se darían en la Carrera?	Se darían muchos cambios buenos para fortalecer al estudiante en la Práctica
5	¿Con que profesionales se contaría para dirigir el Hotel Escuela?	Contaríamos con Docentes de la Carrera y de otras especialidades que estén vinculadas a la administración del Hotel Escuela
6	¿Qué se espera de los estudiantes que realizarán las Prácticas Pre-profesionales en el Hotel Escuela?	Se espera que adquieran experiencia.

Interpretación: El Señor Decano de la Facultad determina que al existir un Hotel Escuela se fortalecería las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar y además podemos contar con el aporte de Docentes, profesionales y estudiantes de otras especialidades en la administración y mantenimiento eficiente del Hotel Escuela.

SEÑORA VICEDECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PILAR JHANET CHÁVEZ CHACÁN

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	. ¿Está de acuerdo que en la Carrera de Turismo y Hotelería se implemente un Hotel Escuela para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales?	Estoy de acuerdo a que las instituciones de educación superior tengamos laboratorios donde los estudiantes puedan fusionar la teoría con la práctica, es lo ideal en la formación profesional
2	¿Qué orientación usted le daría a los estudiantes para que realicen las Prácticas en este Hotel Escuela?	El estudiante tiene la posibilidad de enmarcarse en las asignaturas que le van a permitir desarrollarse como profesionales de Turismo y Hotelería.
3	¿Cuál sería el apoyo que tendríamos por parte de la Universidad Estatal de Bolívar para el diseño del Hotel Escuela?	El apoyo que se le daría sería a través de los profesionales en el área, serían los llamados a realizar la organización de los estudiantes para que se desarrollen de mejor manera. El apoyo es total de la Facultad y la Institución
4	¿Con el diseño del Hotel Escuela que cambios se darían en la Carrera?	Se darían cambios muy buenos como por ejemplo el cambio de una carrera teórica para convertirse en una situación práctica.
5	¿Con que profesionales se contaría para dirigir el Hotel Escuela?	La Carrera de Turismo y Hotelería cuenta con muchos profesionales en la rama de hotelería y turismo y ellos se encargarían de encaminar a los

		estudiantes recalando que el personal de planta tendría que ser un personal aparte
6	¿Qué se espera de los estudiantes que realizarán las Prácticas Pre-profesionales en el Hotel Escuela?	Se espera que adquieran experiencia para desenvolverse en un mundo más competitivo.

Interpretación: La Señora Vicedecana de la Facultad determina que un Hotel Escuela es de mucha ayuda para sacar adelante la Carrera de Turismo y Hotelería sobre todo porque los estudiantes dejarían de ser teóricos para ser prácticos lo que ayudaría, para poder tener mejor categoría como Universidad y los estudiantes contarían con el apoyo y orientación de Docentes del área para realizar sus Prácticas Pre-profesionales.

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO TURÍSTICO

LCDO. JOSÉ VLADIMIR GUARNIZO DELGADO

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Dentro de su actividad conoce si la Facultad tiene convenios con empresas públicas o privadas para el cumplimiento de Prácticas Pre-profesionales en la Carrera de Turismo y Hotelería?	Si conozco tenemos convenios con el Municipio y también convenios de carácter interinstitucional, también habido actas compromiso y este proceso se lleva a cabo con las Autoridades que tienen que ver con la gestión y toma de decisiones.
2	¿Usted cree que contar con un Hotel Escuela ayudaría a fortalecer los conocimientos y la Práctica de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería?	Por supuesto contar con un Hotel Escuela es la aspiración desde hace mucho tiempo que la han tenido los iniciadores de la Escuela, las Prácticas Pre-profesionales van hacer un aval grande para cumplir con los indicadores de la educación, se espera dejar institucionalizando un Hotel Escuela.
3	¿De qué forma ayuda la estructura de un Hotel Escuela a la Carrera?	Apoyar desinteresadamente en el campo de la docencia no por intereses personales sino por colectivo. Se van integrando al proceso van siendo parte de cómo funciona un Hotel Escuela

		y como genera productividad
4	¿Cuál es la mayor fortaleza que tienen los estudiantes para poder desenvolverse dentro del Hotel Escuela?	Su mayor fortaleza son sus conocimientos y el fomento del turismo hace que hoy en el Ecuador la capacidad de trabajo sea más amplia para que los jóvenes se desenvuelvan en el ámbito laboral.
5	¿Contaríamos con su apoyo para la realización del Hotel Escuela?	Con todo el apoyo y es más ahora tenemos la oportunidad para contar con una gran entidad gubernamental el Alcalde Ramsses Torres que es un hombre visionario y que nos apoyara.

Interpretación: El Señor Director de la Escuela de Comunicación Social y Desarrollo Turístico determina que aspira contar con el Hotel Escuela que ha sido un sueño desde hace muchos años, además que se cuenta con algunos convenios para la realización de las Prácticas Pre-profesionales pero el Hotel Escuela sería un apoyo para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería que tienen como gran fortaleza sus conocimientos.

DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

N.	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	¿Usted considera que el Hotel Escuela será de gran apoyo para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería?	Por supuesto esto es la base de la carrera, Yo he recorrido algunas Universidades que tienen un Hotel Escuela y que se encuentran en mejor categoría como es el caso de la Universidad de Loja
2	¿De qué forma ayudaría el Hotel Escuela a los estudiantes?	Los Docentes dejaríamos de ser teóricos para ser netamente prácticos
3	¿Qué sugerencias nos daría para la creación de la estructura del Hotel Escuela?	Contratar un administrador, contador aparte; los Docentes participaríamos como profesionales que supervisan y controlan a los alumnos que estén realizando sus Prácticas.
4	¿Cómo instruiría a los estudiantes para darles a conocer sobre el Hotel Escuela?	A través de las clases con materias nuevas que se están añadiendo a la reforma curricular.

5	¿Usted consideraría formar parte del Hotel Escuela?	En lo que a mi área corresponde si estaría dispuesta, dejaría de ser una Docente teórica para ser práctica.
---	---	---

Interpretación: Los Docentes responden que el Hotel Escuela es la base de la Carrera siendo este factor el que haría que la Universidad este en mejor categoría, recomiendan que se contrate personal de planta y que los estudiantes realicen sus Prácticas Pre-profesionales con el control de los Docentes del área.

2.2 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En la siguiente investigación se plantea la siguiente hipótesis:

El Hotel Escuela mejora las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.

Se comprueba por las siguientes razones:

- Están conscientes las Autoridades de la Universidad Estatal de Bolívar que al existir un Hotel Escuela se fortalecería las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar y además se contaría con el aporte de conocimientos de Docentes y profesionales de otras especialidades en la administración y mantenimiento eficiente del Hotel Escuela.
- Que en la malla curricular de la Carrera de Turismo y Hotelería se incrementen más horas de Práctica ya que esto ayudaría a los estudiantes a dejar de ser teóricos para convertirse en prácticos; además los estudiantes contarían con el apoyo y orientación de Docentes del área para realizar sus Prácticas Pre-profesionales y así poder administrar de mejor manera el Hotel Escuela.
- El que se sociabilice con los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería que el contar con un Hotel Escuela es la aspiración desde hace mucho tiempo que han tenido los Directivos de la Universidad y la realización de las Prácticas Pre-profesionales por parte de los estudiantes va hacer un aval importante para cumplir con los indicadores de la Educación Superior.
- La utilización de las instalaciones del Hotel Escuela en el desarrollo de las Prácticas Pre-profesionales dará a los alumnos una educación personalizada y eficiente en el desempeño de sus habilidades y destrezas para enfrentarse a un mundo cada vez más competitivo.

2.3 CONCLUSIONES

- Los estudiantes desconocen lo que es un Hotel Escuela debido a la falta de difusión por parte de las Autoridades Universitarias.
- La gran parte de los estudiantes consideran que las horas de Prácticas no son suficientes.
- Los estudiantes toman mucho en cuenta que realizar las Prácticas Pre-profesionales en el Hotel Escuela los hará más competitivos en un mundo laboral.
- Autoridades y Docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal de Bolívar están de acuerdo que se implemente un Hotel Escuela para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de la Carrera de Turismo y Hotelería.
- Los Docentes de la Carrera de Turismo y Hotelería están de acuerdo en dirigir, supervisar y controlar a los estudiantes en el Hotel Escuela.

2.4 RECOMENDACIONES

- Fomentar charlas, foros, seminarios para acrecentar el conocimiento de lo que es un Hotel Escuela.
- Incrementar en la malla curricular más horas de Prácticas que fortalezcan los conocimientos, destrezas y habilidades de los estudiantes.
- Institucionalizar un Hotel Escuela que permita fortalecer y mejorar las Prácticas Pre-profesionales hacia la vida laboral del graduado en la Universidad Estatal de Bolívar.
- El cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales puede realizarse en el Hotel Escuela de acuerdo a los ciclos y asignaturas que va cursando cada alumno.
- Los Docentes se pueden respaldar de sus conocimientos y Práctica adquirida a través de su experiencia laboral para dirigir a los estudiantes.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

3.1 TÍTULO

PROCESOS OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS DE UN HOTEL ESCUELA.

3.2 INTRODUCCIÓN

Al iniciar nuestras Prácticas Pre-profesionales, requisito obligatorio exigido por nuestra Universidad, las realizamos en la Hostería “El Ángel”, ubicado en el Recinto Vinchoa, Cantón Guaranda. Nos dimos cuenta que nuestra sólida preparación académica necesitaba de un soporte técnico, que teníamos un desconocimiento frente a la realidad y que esta falencia podía constituir un freno en nuestra vida profesional y laboral.

Nos propusimos investigar cuál era el tratamiento que otras Universidades y Escuelas Tecnológicas nacionales e internacionales daban a nuestra inquietud, tomando como base Normas, Estatutos, Reglamentos, para poder interrelacionar el ámbito curricular (pensum académico) y el ámbito organizativo (la administración misma de un Hotel Escuela) por medio de características, propósitos, métodos, técnicas, para la estructura y manejo adecuado de un Hotel Escuela.

Nos encontramos a lo largo de nuestra investigación con algunos modelos implantados por universidades que imparten la Carrera de Turismo y Hotelería como la Universidad Técnica Particular de Loja, la misma que cerró sus puertas del Hotel Escuela por factores internos, porque sus instalaciones resultaron pequeñas ante el creciente número de estudiantes que querían realizar sus prácticas; además por una política gubernamental que impide el que las universidades tengan negocios que se manejen en forma privada.

Naciendo la figura de que las universidades realicen acuerdos con hoteles que permitan que los estudiantes puedan realizar sus Prácticas Pre-profesionales en las distintas áreas que ofrezcan los hoteles con los que han llegado a acuerdos. Así como también se ha propiciado que las universidades cuenten con aulas en las que se simula las áreas que conforman el Hotel Escuela.

La primera de nuestras conclusiones fue que todas las universidades del país que ofrezcan la Carrera de Turismo y Hotelería, de manera obligatoria deben tener herramientas que ayude a fortalecer los conocimientos prácticos a los estudiantes desde los primeros años de la Carrera.

Nuestra Universidad no es ajena ni está lejos de esta realidad, es por ello que nuestro trabajo, decidimos enfocarlo a buscar y sugerir la forma cómo podríamos instalar un Hotel Escuela, dadas las exigencias cada vez más grandes que demanda el mercado laboral actual, en este campo.

Es factible el desarrollo de este proyecto porque contamos con el apoyo de las Autoridades de la Universidad, la Facultad, de los Docentes y la total aceptación de estudiantes de la Carrera, finalmente tenemos los conocimientos científicos y metódicos necesarios para realizar el presente trabajo investigativo de graduación.

3.3 JUSTIFICACIÓN

La razón de nuestra propuesta, fruto de la investigación basada en las falencias vividas como estudiantes, de lo visto y oído en nuestras giras de observación, de la opinión de quienes colaboraron con nosotras contestando las preguntas que planteamos en las encuestas, de dueños y administradores de distintos establecimientos hoteleros de distintas categorías y ciudades, de personas que manejan negocios relacionados a la prestación de servicios hoteleros en distintos campos, al personal administrativo, trabajadores de los distintos departamentos, los clientes con quienes tuvimos la oportunidad de comunicarnos en la Hostería “El Ángel”, que nos abrió sus puertas para que en él podamos realizar las Prácticas Pre-profesionales. Todos ellos que al participarnos sus experiencias, expectativas e inconvenientes para realizar con mayor énfasis su trabajo, nos dieron el material y argumentos para poder elaborar y sustentar éste trabajo de investigación.

La coincidencia entre todos los actores antes señalados, es el que se debe mejorar en todos los campos relacionados con la explotación turística y fundamentalmente en el sector hotelero, incluso manifiestan que el Gobierno a través del Ministerio de Turismo debe con mayor preocupación regularizar los precios de acuerdo a la categoría, ubicación y servicios que ofrezca el establecimiento.

El que los estudiantes que deseen realizar las Prácticas Pre-profesionales en los hoteles especialmente de categoría considerable, deben tener también una formación práctica, algunos administradores piensan que teóricamente están completamente formados, pero a ellos les interesa que vengan a contribuir en la empresa hotelera con ideas innovadoras, a mejorar los servicios hoteleros, superar posibles problemas y los estudiantes a su vez vayan adquiriendo experiencia en base a lo aprendido en el Campus Universitario.

En los hoteles de mínima categoría, están dispuestos a recibirnos pero la realidad es que poco o nada tendríamos que aprender y mucho con lo que podríamos aportar.

Las Prácticas Pre-profesionales a nuestro criterio deben realizarse desde el principio de la Carrera; así empataríamos lo teórico con habilidades prácticas, esta asociación nos permitiría a los estudiantes el irnos familiarizando con la Carrera, adquiriendo destrezas, razonamiento lógico elementos básicos en nuestra formación profesional, en simuladores de Hoteles Escuelas que podrían funcionar en salones de clase debidamente equipados y amoblados, de acuerdo al tema a tratarse, en base a los departamentos básicos con los que debe contar un Hotel Escuela tales como: Recepción, Recursos Humanos, Alojamiento, Alimentos y Bebidas, Administración Financiera, Comercial, Ventas, Mantenimiento y Seguridad.

Si tomamos por ejemplo al departamento de alojamiento el aula tendría que simular a un dormitorio equipado con una cama de dos plazas desplegada con lencería blanca, sus respectivos veladores con lámparas, habría un escritorio con su pertinente silla, papelería, carta de alimentos, televisor, teléfono, refrigeradora, toallas, salida de baño, envases pequeños de shampoo, acondicionador de cabello, jabones y si a esto acompañamos un video didáctico sobre las funciones y tratamiento que da una camarera a la habitación, seguro que el estudiante al visualizar y tener los elementos necesarios para realizar su práctica habrá logrado adquirir conocimientos que irán fortaleciendo su preparación.

3.4 OBJETIVOS

3.4.1 Objetivo General

- Establecer Procesos Administrativos y Operativos del Hotel Escuela.

3.4.2 Objetivos Específicos

- Desarrollar la Imagen Corporativa del Hotel Escuela
- Elaborar políticas para el funcionamiento del Hotel Escuela por Departamentos
- Brindar alojamiento y otros servicios que ofrezca el Hotel Escuela con calidad y calidez, que permita mantener un nivel competitivo en el mercado
- Desarrollar la Estructura Orgánico Funcional del Hotel Escuela de la Carrera de Turismo y Hotelería
- Facilitar el intercambio de Docentes y estudiantes de otras Universidades, con el fin de conformar itinerarios académicos
- Diseñar y elaborar la papelería básica para operar el Hotel Escuela, con sus respectivos formularios
- Capacitar a los estudiantes en todos los aspectos relacionados a la actividad hotelera.

3.5 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

En el Ecuador un 80% de la explotación hotelera son administrados por sus propietarios, personas que en la mayoría de los casos prima la necesidad más que el profesionalismo que se requiere para un verdadero desarrollo sustentable de esta actividad.

El 20% restante son parte de cadenas que por estudios se ha percibido que en los siguientes hoteles internacionales como el Hilton, Sheraton, Weston, Howard Johnson, que administran los grandes hoteles los mismos que cumplen con los estándares de calidad, infraestructura y servicios para la acreditación y reconocimiento internacional de sus estrellas.²⁰

Conocemos que el Ecuador va ganando mayor espacio en el ámbito mundial como destino turístico, por lo que se hace prioritario dadas las crecientes oportunidades de trabajo formar profesionales que puedan desenvolverse en un mundo muy competitivo y complejo por las innumerables razones que le pueda motivar al turista venir a visitarnos, que bien pueden estar ligadas a su motivación, necesidad de viaje y que pueden estar enmarcados en la geografía, historia, agricultura, deporte, gastronomía, biodiversidad, etc.

La Provincia de Bolívar a pesar de su enorme potencial turístico, por su misma posesión geográfica y variados pisos climáticos, dueña de ecosistemas, hábitat natural de una indescriptible flora, fauna y gran valor escénico, sus fiestas tradicionales, aún deja mucho que desear para convertirse en un destino turístico.

El crecimiento hotelero en Guaranda en los últimos años ha aumentado, pero aún así su número de habitaciones que se ofrece es deficiente, los empresarios manifiestan que son muy pocas las ocasiones al año que tienen una demanda de habitaciones considerable y que por lo tanto no es rentable el construir más lugares de hospedaje.

²⁰ Ministerio de Turismo del Ecuador.

Lugares como la Parroquia Salinas, ha despertado nacional e internacionalmente el interés por conocerla, por parte de pequeños grupos durante todo el año, ya sea por sus avances en desarrollo comunitario, sus pequeñas industrias y ser ejemplo de iniciativas comunitarias.

El Santuario a la Virgen del Huayco, es otro de los lugares turísticos de la provincia, que en sus fiestas recibe la visita de cientos de feligreses devotos de la Virgen, que únicamente por horas acuden y están en el lugar, en busca de bendiciones o dar gracias a la Madre de los Bolivarenses por los favores recibidos.

La Fiesta de Carnaval es sin lugar a dudas, cuando la provincia recibe la mayor cantidad de turistas, pero su estadía también está limitada al tiempo de duración de la variada programación que se ofrece. Entre otras razones esta el que nuestra ciudad y los otros cantones de la provincia aún no cuenta con una infra estructura hotelera y de servicios.

Guaranda y la provincia en general, necesita desarrollar la industria turística por lo que es muy loable el que una de la carreras que ofrece la Universidad de Bolívar sea la de Turismo y Hotelería como un medio de potencializar la economía en todos los actores que se involucran directa e indirectamente en esta noble actividad.

Un Hotel Escuela, además de ser un centro de entrenamiento para los estudiantes sería un valioso aporte al empresariado hotelero de la provincia, porque ahí tendrían la oportunidad de mirar, compartir, aprender y buscar soluciones para mejorar el servicio que ahora ofrecen.

Por lo que se hace indispensable fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de los estudiantes a través de las Prácticas Pre-profesionales con herramientas que le lleven al campo práctico y una relación directa con el problema intercalando en forma paralela con el pensum curricular.

Ofreciéndole al turista servicios de calidad, satisfaciendo sus necesidades y respondiendo con la mayor cordialidad sus inquietudes, buscando por todos los medios que su estadía sea placentera y este de acuerdo a su capacidad económica.

3.5.1 ¿Qué es un Hotel Escuela?

La razón de ser de un Hotel Escuela es la de educar y capacitar a los estudiantes futuros profesionales en la áreas hoteleras, permitiéndoles el que en una manera más directa y eficaz pongan en práctica sus conocimientos teóricos, garantizando así la calidad y experiencia de su capacitación profesional, preparando a los estudiantes a implantar soluciones a posibles inconvenientes que se presentan en el complejo mundo de la administración hotelera, por lo que al Hotel Escuela deberíamos considerarlo como un verdadero laboratorio donde las destrezas y la enseñanza teórica impartida se ponga en práctica. Además el de brindar alojamiento, alimentación y otros servicios similares al de cualquier hotel de categoría alta.

3.5.2. Procesos Administrativos y Operativos del Hotel Escuela.

El nacimiento del Hotel Escuela, debe estar respaldado en procesos administrativos y operativos, para lo cual se ha señalado cinco elementos considerados básicos para un desarrollo progresivo, sostenido, basado en realidades, cuyas funciones específicas son:

1.- Planeación

Ideas claras que permitan trazar un objetivo y determinar el curso de acción a seguir dentro de un marco de políticas que orienten y garanticen la secuencia de la operación. Se debe contar con un patrón predeterminado de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, del propósito de ver hacia adelante.

2.- Organización

Buscar todas las herramientas que nos permitan contar con los medios necesarios al comenzar lo que vamos hacer, delegando funciones y obligaciones para cumplir con el trabajo, distribuyendo las actividades entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada uno de acuerdo a las disposiciones dadas por el propietario.

3.- Integración

Definir y fijar procedimientos contando con los recursos precisos, para dotar al Hotel Escuela de los medios necesarios para un eficaz funcionamiento mediante una selección de técnicas, para escoger los elementos ineludibles evitando el que se presenten discrepancias, malas interpretaciones y obstáculos inesperados, los que deberán ser comunicados con rapidez al gerente para que se emprenda una acción correctiva.

4.-Dirección

El definir acciones no es suficiente hay que tener la seguridad que las cosas se hagan de acuerdo a lo previsto para ello es necesario impulsar, coordinar y vigilar las funciones de cada elemento, realizar evaluaciones de desempeño periódicamente las que nos dará los elementos para sugerir las acciones pertinentes.

5.-Control

El inspeccionar, comprobar y fiscalizar son herramientas que los responsables tienen para asegurarse que el trabajo encargado está progresando en forma satisfactoria hacia el objetivo predeterminado y de la ejecución exitosa de la persona a quien se le encomendó su ejecución, determinando finalmente como se ha realizado toda acción en relación con el establecimiento de acuerdo al sistema propuesto y encaminado a mejorar y obtener mejores resultados.

3.5.3 Imagen Corporativa del Hotel Escuela.

Eslogan.- “*Su casa en Guaranda*”

Logo.-



Misión:

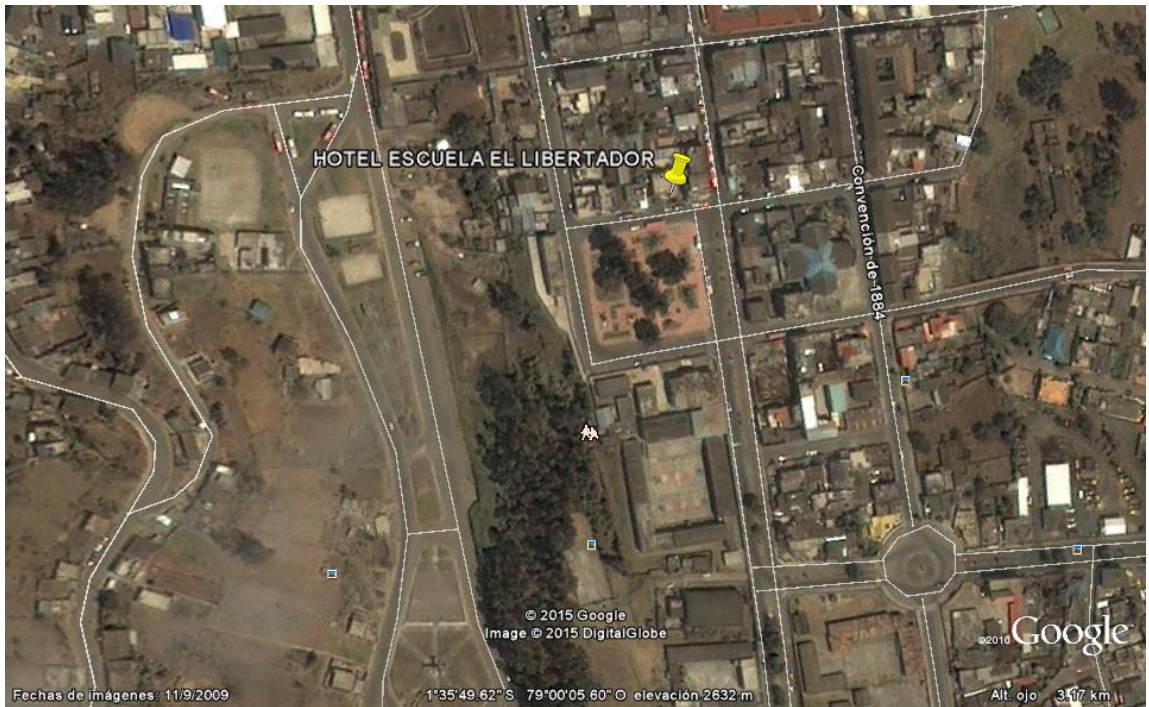
La misión del Hotel Escuela es que a partir de la excelencia proponer planes y proyectos de capacitación, utilizando clientes reales con un recurso didáctico específico donde los estudiantes puedan desarrollar plenamente sus capacidades y fortalecer su formación profesional.

Visión:

Es ser un centro integral de formación donde se preparen profesionales competitivos en el campo de la hotelería, caracterizándose por proporcionar una enseñanza integral y una formación práctica y acoplada en base a la realidad de su entorno.

Marketing.- Utilizando todos los sistemas a nuestro alcance de radio, prensa escrita, hojas volantes, televisión y a través de nuestros clientes a quienes tenemos que llenarles de satisfactorios servicios para que sean ellos quienes nos publiciten (marketing boca a boca).

Ubicación.- (Croquis)



Hotel Escuela “El Libertador”, ubicado en las calles Pichincha y Convención de 1984 (Parque Montufar)

Costos por tarifas.- Los costos de nuestro Hotel Escuela estará dado por el Ministerio de Turismo de acuerdo a la reglamentación tarifaria vigente, conforme a la categoría que logremos obtener de nuestro establecimiento. Otorgaremos un descuento de un 30% en habitación compartida y para grupos partiremos de ese mismo treinta por ciento hasta llegar a un 50% de acuerdo a los servicios que de antemano hayan sido negociados en el paquete.

LOGOTIPO CORPORATIVO



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR



UNIFORMES



UNIFORMES DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCION

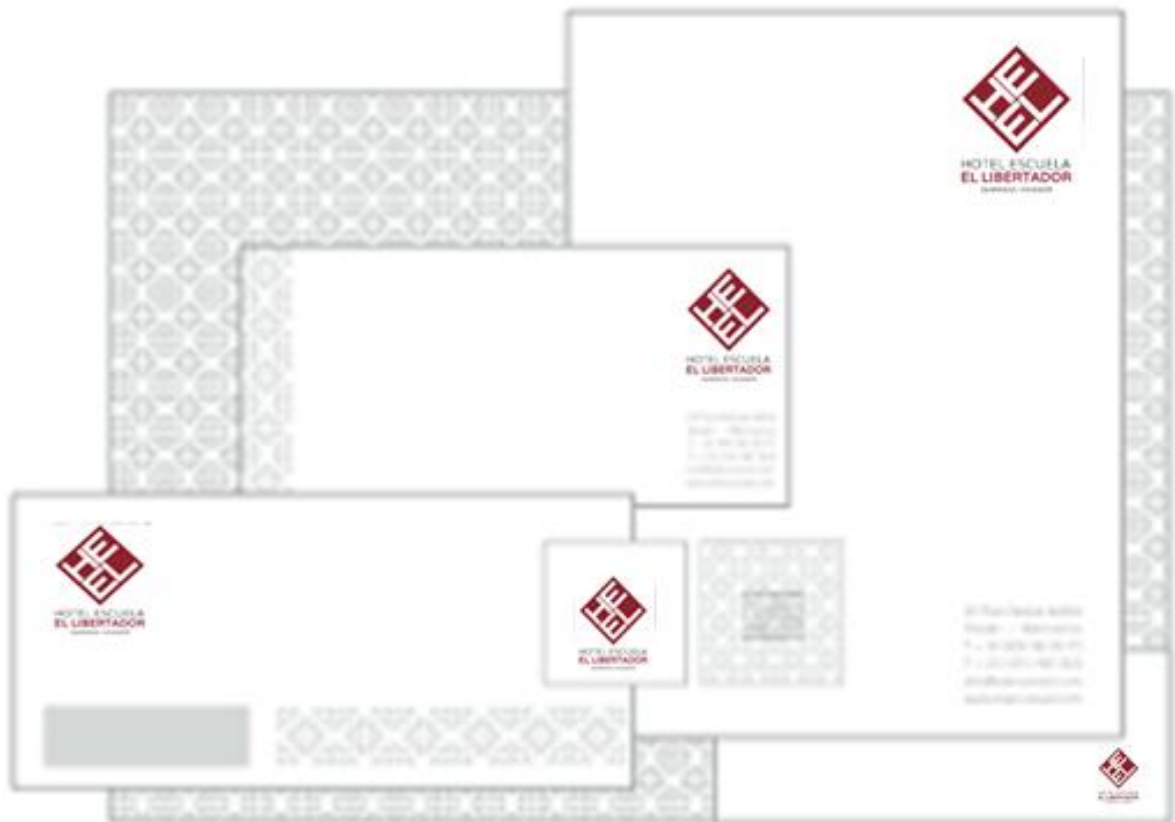


UNIFORME DEL CHEFF



UNIFORME DE CAMARERAS DE PISOS

- Papel membretado
- Sobres
- Carpetas
- Tarjetas de presentación
- Facturas





Dirección:

Teléfono:



TOALLAS



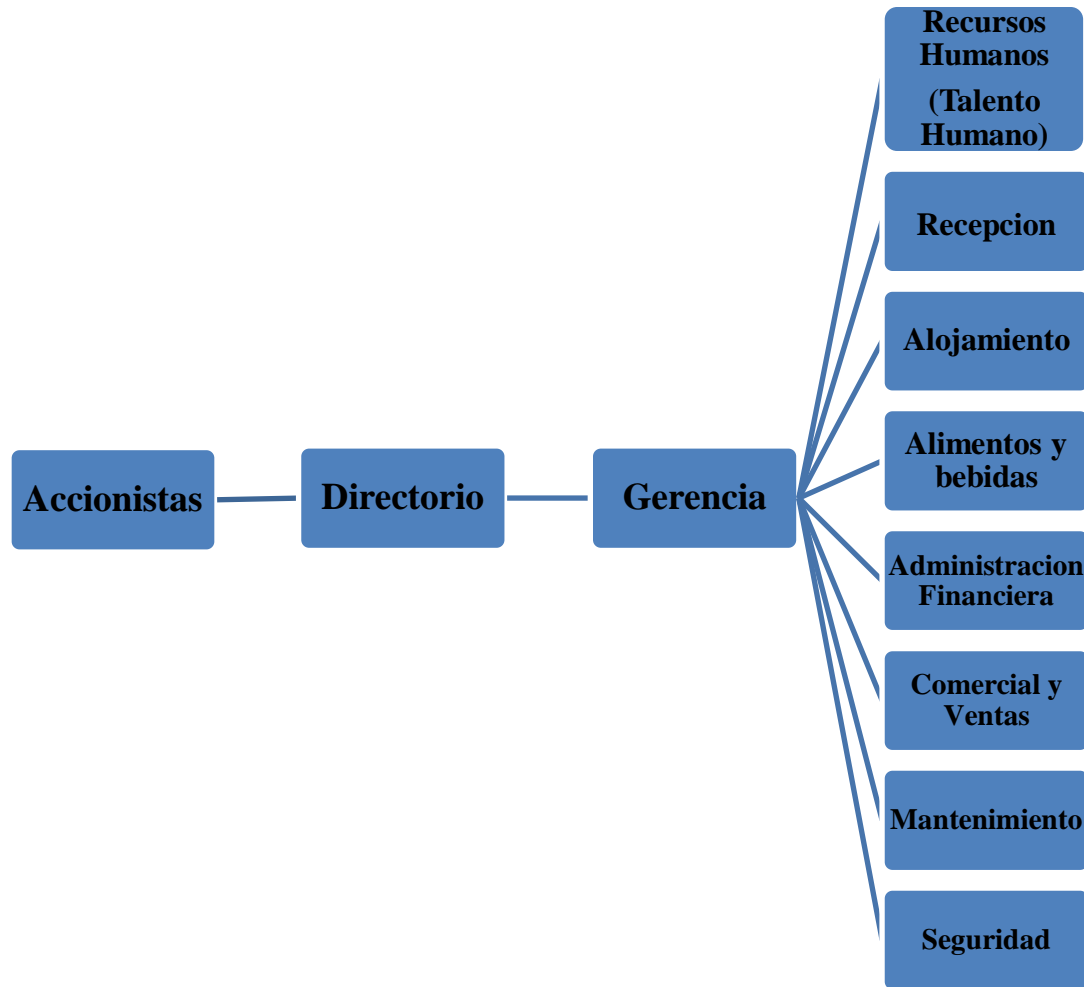
SÁBANAS

3.5.4 Departamentos Básicos para el funcionamiento de un Hotel Escuela

- Departamento de Recursos Humanos
- Departamento de Recepción
- Departamento de Alojamiento
- Departamento de Alimentos y Bebidas
- Departamento de Administración Financiera Contable
- Departamento Comercial y Ventas
- Departamento de Mantenimiento
- Departamento de Seguridad

Gráfico No. 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL HOTEL ESCUELA



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

ORGÁNICO FUNCIONAL

En el Hotel Escuela los distintos departamentos deben contar con personal profesional de planta los mismos que se encargarían de instruir y supervisar a los estudiantes a realizar sus Prácticas Pre-profesionales haciendo relación con la malla curricular que vayan aprobando en los respectivos semestres.

A todos los departamentos del Hotel Escuela hay que darles gran importancia y no conviene destacar una mayor relevancia para uno u otro.

Un Hotel Escuela debe funcionar como una empresa privada que ofrece servicios de hotelería y en la que cada departamento tiene funciones concretas y específicas, para desempeñar un papel dentro de la organización general.

El Directorio del Hotel Escuela será elegido por la Junta General de Accionistas o Personal Administrativo de la Universidad, quienes a su vez serán los responsables del estricto cumplimiento de los acuerdos y órdenes sugeridas por las Autoridades Universitarias.

El Gerente o Administrador es la persona encargada de administrar y responder por el correcto funcionamiento de todos los departamentos que son parte del Hotel Escuela; así como de su imagen interna, externa y su funcionamiento.

3.5.5. Políticas para el funcionamiento del Hotel Escuela por Departamentos

3.5.5.1 Departamento de Recursos Humanos.-

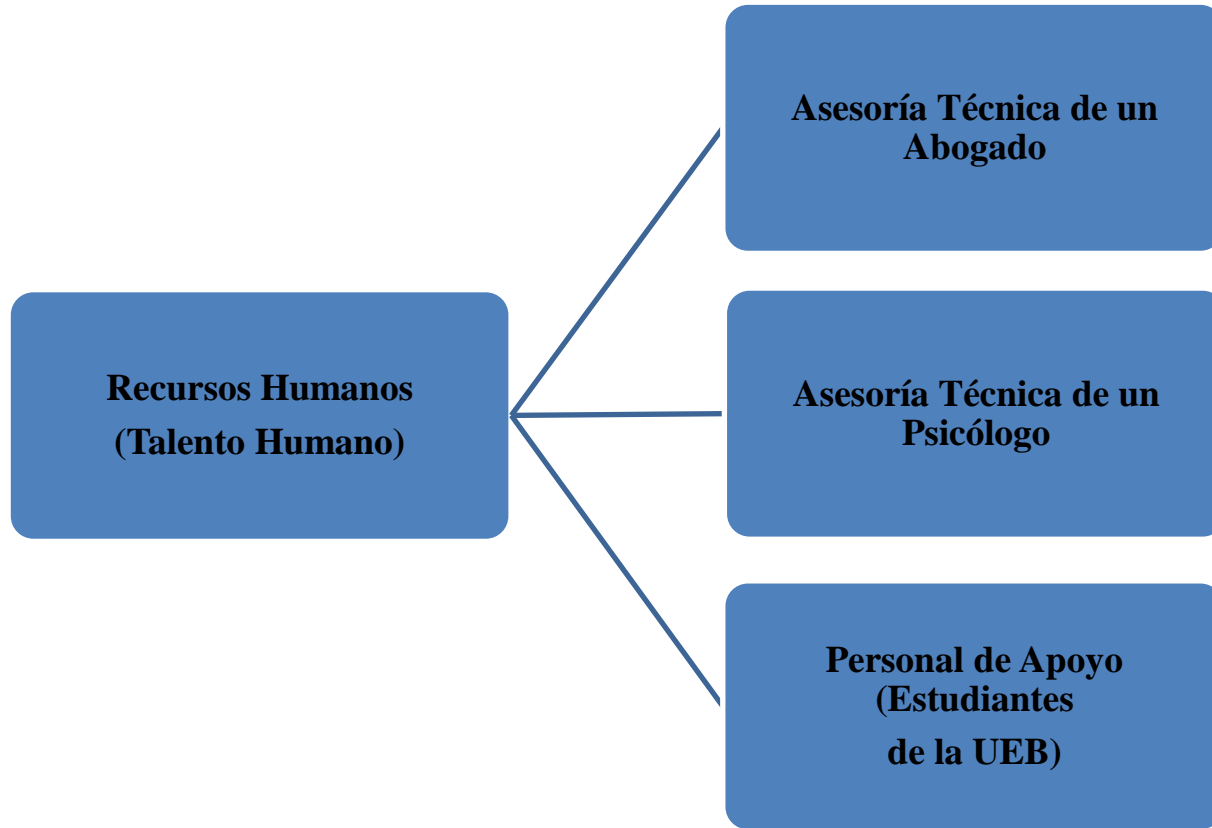
Es el que se encarga de obtener los mejores resultados en la selección del personal para ser ubicados en las distintas áreas del Hotel Escuela, bajo una estricta selección para lo cual deberá seguir los siguientes pasos:

Políticas:

- Realizar una entrevista
- Solicitar el Curriculum Vitae
- Comunicarle al interesado el resultado de su solicitud de empleo
- Contratar a un abogado para elaboración del contrato
- Determinar la importancia de un psicólogo en el proceso de contratación.

Gráfico No. 2

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El departamento de recursos humanos está conformado por:

- Jefe de Recursos Humanos
- Asesoría técnica de un Abogado
- Asesoría técnica de un Psicólogo
- Estudiantes de la Universidad.

Este departamento debe contar con un bien inmueble, una oficina lo suficientemente equipada. Muebles de oficina como escritorios, sillones, computadores, archivadores y como material de consulta la Constitución de la República del Ecuador, el Código Civil y de Trabajo.

El personal que labora en este departamento debe ser profesionales con mucha experiencia en materia laboral; además ser personas responsables y con un alto espíritu de colaboración.

Funciones del Departamento de Recursos Humanos.

- Investigar muy bien al personal antes de contratarlo
- Revisar las solicitudes de los aspirantes en compañía de un abogado, antes de contratar
- Referencias laborales
- Curriculum Vitae
- Realizar Entrevistas
- Identificar problemas y evaluar riesgos para prevenir posibles violencias en el puesto de trabajo
- Resolver conflictos entre empleados y supervisores
- Brindar entrenamiento para prevenir y combatir el stress en el área administrativa
- Desarrollar políticas para manejar las relaciones laborales.

Funciones de los integrantes del departamento de Recursos Humanos del Hotel Escuela.

Jefe de Recursos Humanos

Además del reclutamiento y del envío de los solicitantes a los jefes del departamento, las responsabilidades y funciones del departamento de personal son muy similares en ambas fases de la provisión de recursos humanos para el Hotel Escuela.

- Jefe de Recursos Humanos, responsable del manejo profesional
- Capacitar, evaluar, coordinar y supervisar el desempeño del personal
- Mantener una relación respetuosa y cordial
- Comunicación fluida y un clima laboral satisfactorio con todo el personal.

Asesoría Técnica del Abogado

- Suministrar asistencia en asuntos de carácter legal
- Elaboración del Contrato, contemplando tiempo de duración del puesto de trabajo, remuneración y otros beneficios de Ley, siguiendo los pasos que se determina en el Código de Trabajo Vigente
- Asesorar sobre las soluciones legales a los problemas y demás asuntos que se presenten en la gestión diaria, especialmente en materia administrativa y laboral procedimientos licitatorios y de contratación
- Interpretar los textos legales y contractuales, además la elaboración de normativas internas
- Representar y asumir la defensa legal, en los casos en que para ello haya sido debidamente autorizado.

Asesoría técnica del Psicólogo

- Analizar, evaluar, seleccionar, entrevistar y la orientación del personal
- Aplicaciones del test para valorar habilidades y aptitudes
- Emitir su opinión sobre la orientación psicológica del personal

- Cursos de motivación
- Ubicar al personal en el puesto apropiado de acuerdo a su potencial
- Elaborar técnicas de reclutamiento del personal para las distintas áreas.

Función del Estudiante

Los estudiantes en el caso del Hotel Escuela tendrían que abarcar en sus Prácticas Pre-profesionales aspectos administrativos determinados en la visión, misión y la organización en materia legal, con la que se manejaría de acuerdo a las funciones de cada uno de los departamentos que constituyen la estructura.

3.5.5.2 Departamento de Recepción.-

Es la primera imagen, con el objetivo de satisfacer al huésped por todo el tiempo que permanezca en el Hotel Escuela y el primer punto de encuentro. Lugar en el que se debe en forma clara hacerle conocer los servicios que se ofrece, tipos de habitaciones, precios, etc.

Políticas.-

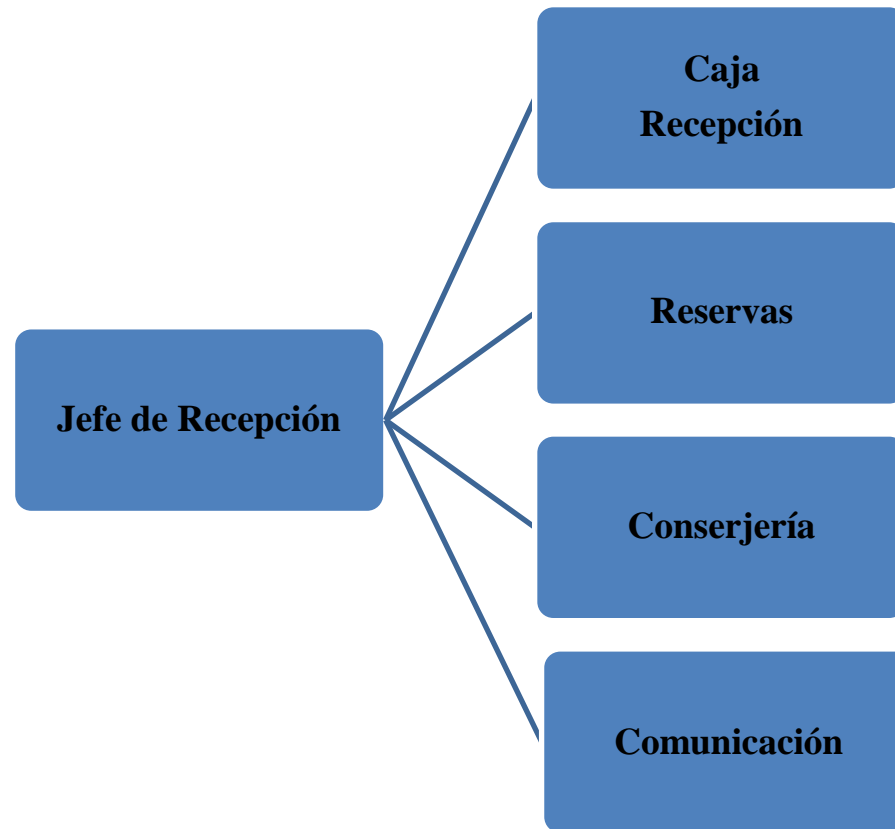
Las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de la recepción están descritas en el manual de políticas, al cual deberán acogerse todos los miembros de este departamento.

- Recibir al huésped con una cordial bienvenida
- Actuar con seguridad y rapidez guardando una compostura correcta
- Transmitir un estado de ánimo positivo, sonriendo siempre
- Brindarle toda la información necesaria antes de efectuar su alojamiento
- Hacerle conocer en forma clara y amable los servicios que se ofrece en el Hotel Escuela y los precios de los mismos
- Solicitarle sus documentos de identificación
- Verificar su reservación en caso de haberla
- Informarle sobre el Manual de Políticas

- Informarle al huésped sobre cualquier inquietud que requiera
- Realizar la apertura y cierre de facturas y elaborar el cierre administrativo del día
- Coordinar e informar a todos los departamentos para que conozcan sobre la prestación de servicios para que estos se desarrollen de forma coordinada y sin incidencias que repercutan en la satisfacción de los clientes.

Gráfico No. 3

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

Este departamento debe contar con suficiente espacio y todos los apoyos tecnológicos tales como: computadoras, servicio de internet, teléfonos, buzón de correo, máquina para imprimir Boucher de tarjeta de crédito, Intercomunicador o radio para comunicarse con otras secciones y suficiente mobiliario acorde a la decoración del Hotel Escuela.

El personal de este departamento debe ser experto en relaciones públicas, conocer otro idioma, saber ofrecer con cortesía los servicios que presta el Hotel Escuela y guardar una compostura correcta que no resulte desagradable al cliente.

Funciones del Departamento de Recepción.

- Mantener contacto con huéspedes y clientes
- La venta correcta de habitaciones
- El control de las ventas realizadas
- Atender la correspondencia
- La utilización y el control del internet, teléfonos, correo
- Mantener el registro y control de ingresos (check in) y salidas (check out) de los huéspedes
- Distribución de cambios de habitación solicitados por el departamento de House Keeping (Administrador de pisos) o por el mismo huésped
- Mantener contacto directo con los departamentos de caja y facturación (Main Courante
- Realizar tareas de control
- Facturación interna y servicios consumidos por el huésped
- Favorecer las relaciones interdepartamentales
- Es importante una comunicación fluida y formal con otros departamentos para un mejor desempeño de las actividades.
- Conocer las instalaciones, horarios, planos de evacuación y datos útiles del lugar para brindar mejor información.

Funciones de los integrantes del departamento de Recepción.

Jefe de Recepción

Es el encargado directo de la operación de este departamento por lo que es de su absoluta responsabilidad velar y hacer cumplir los altos estándares de servicio que debe entregar el personal a su cargo.

- Mantener un elevado nivel de eficiencia entre el personal de recepción
- Manejar los problemas y quejas de los huéspedes con cortesía y tacto
- Asignar obligaciones a los integrantes del personal de recepción
- Revisar periódicamente el desempeño de cada uno de los integrantes del personal a su cargo
- Definir las políticas de reservaciones
- Supervisión de la asignación de habitaciones a grupos pendientes
- Gestión de los cupos o grupos de habitaciones pendientes de reserva asignados a los diferentes intermediarios turísticos
- Ejercer Control de las hojas de reserva para cada día, para asegurar el correcto cumplimiento de estas y detectar posibles incidencias en el listado de llegadas (reserva VIP, discapacidad en silla de ruedas, familia con niños)
- Utilización de los recursos de la manera más eficiente
- Control de la facturación del día, asegurando el cierre correcto de las facturas emitidas a los clientes durante el día y la noche así como las facturas a crédito derivadas al departamento de contabilidad
- Supervisión sobre el uso adecuado y conservación de los uniformes del personal y el mobiliario de recepción
- Dar la bienvenida a huéspedes importantes.

Funciones de la Caja Recepción

- Registrar huéspedes y grupos
- Realizar el cobro de los consumos del huésped
- Emitir la factura correspondiente
- Depositar los dineros cobrados en el departamento de Contabilidad o caja central
- Hacer el pre registro de pasajeros y grupos
- Asignar habitaciones reservadas
- Elaborar listas de grupo y distribuirlas
- Registrar huéspedes y grupos
- Asignar habitaciones a los Walk in
- Recibir y entregar mensajes para pasajeros y para el hotel
- Atender llamadas telefónicas y mensajes por el internet
- Autorizar cambios de habitaciones
- Llenar requisiciones para Almacén
- Controlar llaves de habitaciones
- Dar salida a las habitaciones
- Verificar reportes de ama de llaves
- Atender problemas de los huéspedes
- Solicitar trabajos a mantenimiento
- Solicitar trabajos al Ama de llaves
- Autorizar envíos de camas y cunas extra
- Atender el Departamento de Reservas
- Promover los servicios del hotel
- Solicitar servicios médicos cuando el huésped lo requiere
- Comentar a su jefe las opiniones de los huéspedes del hotel
- Mantener limpia la recepción
- Realizar inventario de papelería, folletos y tarifas
- Archivar la papelería que ya ha sido utilizada.

Funciones de la Conserjería

En la Conserjería se realiza tareas múltiples, por su proximidad con los huéspedes se encierran básicamente en la atención al cliente o huésped y ofrecerle sus servicios durante su estancia.

- Acompañamiento a los huéspedes a las habitaciones
- Ayudar al huésped con el equipaje al momento de su ingreso y/o salida
- Estar a disposición del huésped en lo que necesite
- Atender las llamadas de los huéspedes o funcionarios atendiendo sus peticiones, tales como: bajar equipaje, llevar el periódico si así lo solicitaren
- Llevar los autos de huéspedes a la cochera
- Controlar el equipaje de huéspedes y grupos
- Guardar en custodia el equipaje de los huéspedes
- Controlar accesos y ascensores
- Llevar los mensajes de huéspedes a las habitaciones
- Verificar al momento que un cliente se retira si la recepción ya tiene la llave de la habitación en la cual estuvo registrado
- Conocer de primeros auxilios.

Funciones del Botones

La función de los botones es la de verdaderos guías del Hotel Escuela, por lo que deberán tener los conocimientos suficientes para desempeñar sus funciones con responsabilidad.

- Llevar los recados u otras comisiones que se le encargue
- Conocer las áreas del Hotel Escuela, tanto administrativas como de servicios con su respectiva ubicación

- Tener un conocimiento de la ciudad y de los lugares que puedan ser de interés de los huéspedes
- Poseer mentalidad de vendedores y buena disposición para informar al cliente cuando necesite de algún servicio con los horarios de atención de cada una de ellas
- Reportar cualquier anomalía que ocurriese
- No permitir la entrada al establecimiento de personas que desmejoran la imagen del Hotel Escuela ante sus clientes, tales como: vendedores ambulantes, pordioseros, personas de muy mal aspecto, etc.

Función del Portero

- Quien se encarga de abrir la puerta del auto a los huéspedes al momento de su llegada y de su salida
- Recibir al huésped a la entrada del Hotel Escuela

Función del Parking

- Es el chofer profesional encargado de recoger el vehículo del huésped y trasladarlo al parqueadero.

Función del Ascensorista

- Es la persona encargada de operar el ascensor, siendo su única función

Función de Comunicación

Como su nombre lo indica se encarga del servicio de comunicación de los huéspedes.

En este departamento se realizan las siguientes funciones:

- Enlace de llamadas locales y de larga distancia
- Cargos a la cuenta de los huéspedes por concepto de llamadas telefónicas
- Llamadas de despertador
- Servicio de información: horarios de servicios del Hotel Escuela, clima, etc.

- Recados telefónicos
- En algunos hoteles aquí se toman las comandas de room service.

3.5.5.3 Departamento de Alojamiento.-

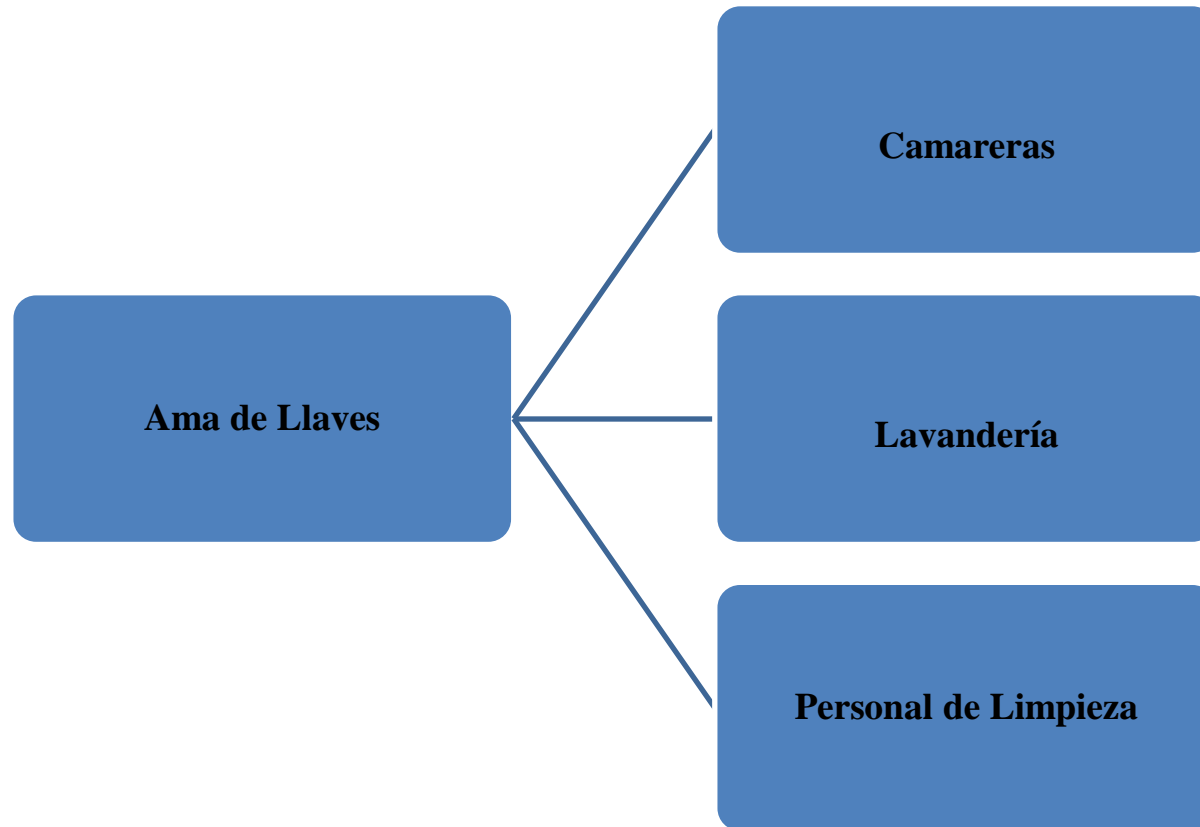
Es el área destinada al alojamiento de los huéspedes, donde las habitaciones son las más representativas y esenciales del establecimiento y encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas en estrecha coordinación con el personal de recepción y ama de llaves; quiénes deben determinar la disponibilidad del Hotel Escuela, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones de acuerdo a la capacidad del hotel, coordinar y garantizar las reservas con los agentes, agencias de viajes, asegurándose también mediante un depósito la seriedad de las mismas.

Políticas.-

- Presentar las habitaciones de acuerdo a las políticas pre establecidas del Hotel Escuela
- Recibir al huésped y hacerle conocer los servicios específicos que le ofrece la habitación
- Indicarle al huésped de su predisposición en prestarle su atención ante cualquier requerimiento que este tenga.

Gráfico No. 4

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El Ama de Llaves y el personal que forman parte de este departamento, deben contar con el suficiente entrenamiento y un altísimo grado de responsabilidad, cualquier descuido puede traer consecuencias negativas para el nombre y reputación del Hotel Escuela.

Además que su equipamiento debe estar a la altura de la categoría del Hotel Escuela, ser lo suficientemente funcional con el objetivo que brinde comodidad. Camas, mesitas de luz, un pequeño escritorio, closet, televisor, música ambiental, teléfono, el baño con toallas, jabonería y papelería de aseo en suficiente cantidad y calidad.

Funciones del Departamento de Alojamiento.

- Supervisión, control y adiestramiento del mismo
- Distribución del trabajo
- Dirigir los inventarios mensuales de lencería y suministros de su área
- Revisar mensualmente el estado de lencería
- Revisar la limpieza de habitaciones y áreas públicas
- Recopilación y verificación de los listados de ocupación
- Control y supervisión del área de lencería y lavandería
- Hacerse cargo de quejas y peticiones de los huéspedes
- Informar fallas o desperfectos al departamento de mantenimiento
- Revisión y reposición de artículos en el servi bar.

Funciones de los integrantes del departamento de Alojamiento.

Ama de Llaves

- Al ser la persona responsable del alojamiento de huéspedes y en gran parte del éxito o fracaso de la imagen y lo económico del Hotel Escuela, sus labores se centran en:
 - Planificar, organizar, coordinar y supervisar

- Inspeccionar la limpieza de las habitaciones, corredores, elevadores, estaciones de servicio y áreas públicas
- Supervisar cada una de las habitaciones que cuenten con toallas, lencería y otros suministros requeridos de acuerdo a lo establecido
- Supervisar la labor de sus auxiliares
- Solicitar la ejecución de algún trabajo con personal de mantenimiento en caso de haber algún desperfecto en la habitación
- Encaminar todas las acciones positivas a la venta de habitaciones garantizando una alta calidad de atención al cliente.

Funciones de la Camarera

Son generalmente personal femenino quienes durante la noche y el día están a cargo de:

- Estar atenta a las necesidades y exigencia de los huéspedes
- Mantener en orden y limpieza las habitaciones de los huéspedes
- Surtir diariamente el carro de camarera con todos los implementos necesarios para realizar su trabajo
- Colaborar en la realización de los inventarios.

Funciones de Lavandería

Es el área donde se ofrece servicio de lavado, secado y planchado de la ropa de los clientes como también de sabanas, toallas, mantelería, uniformes, cortinas, de uso en el Hotel Escuela.

La persona encargada o jefe de lavandería es quien se encarga de controlar que el personal a su cargo cumpla de la mejor manera la tarea a ellos encomendada y que el equipo mecánico utilizado en estas labores rinda y trabaje en excelentes condiciones; además preocuparse de:

- Llevar el control de entradas y salidas de blancos sucios y limpios

- Lavado y planchado de blancos o mandarlos a la lavandería
- Reparación de blancos.

Funciones de Limpieza

El personal de limpieza es responsable del aseo, organización y la reposición de las habitaciones del Hotel Escuela, sus tareas diarias incluyen el cambio de ropa de cama, limpieza, pulido de muebles y tapices, vaciado de papeleras, pasar la aspiradora a las alfombras, barrer y lavar los pisos de superficie dura y limpiar las ventanas y espejos, con la ayuda de máquinas y productos adecuados de acuerdo a las normas recomendadas por los fabricantes. Debe estar atento a:

- Tener receptividad ante las instrucciones recibidas
- Cumplir con responsabilidad el plan de trabajo
- Capacidad de trabajo en equipo
- Mantenerse atentos cuando están utilizando maquinaria e instrumentos y productos químicos de limpieza
- Actitud discreta ante los clientes y sus pertenencias
- Usar adecuadamente la indumentaria y equipos de protección de acuerdo a la labor de limpieza que vayan a desarrollar
- Presentación personal impecable.

3.5.5.4 Departamento de Alimentos y Bebidas.-

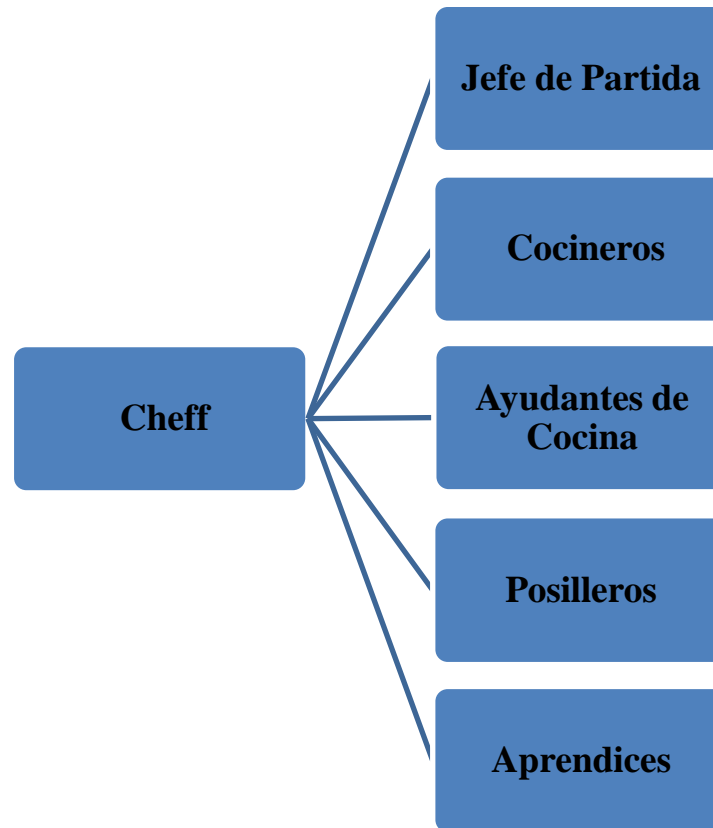
El Departamento de Alimentos y Bebidas de un Hotel Escuela, es el que abarca todo lo relacionado al sector gastronómico, por ser ahí donde a diario se organizan y coordinan la producción, operaciones de: restaurante, cafetería, cocina, catering, sel servicie, room service, banquetes, bufetes, bar. Ofreciendo un estupendo producto y un buen servicio a los comensales, a fin de satisfacer sus gustos y necesidades, guardando un equilibrio entre el servicio y los ingresos.

Políticas.-

- El que las compras de materias primas y productos para la preparación de los alimentos y bebidas sean de calidad
- El que el suministro y reposición de materias primas y otros artículos sean realizados a tiempo
- Acomodar y conducir al personal para lograr la realización de sus tareas de una manera clara y sencilla en el área de cocina, restaurantes y bares
- Facilitar el aprendizaje del personal y proporcionar la orientación necesaria para la ejecución eficiente de sus actividades
- Fortalecer las políticas y actividades de cada uno de los procedimientos que lleva a cabo esta unidad; así como de los formatos que para estos efectos se utilizan
- Propiciar la desconcentración de actividades y el logro eficiente de los objetivos previstos
- Describir y detallar los pasos a seguir en cada una de las tareas que han de realizarse en el departamento de alimentos y bebidas.

Gráfico No. 5

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El departamento de Alimentos y Bebidas se encuentra conformado por:

- Chef Ejecutivo
- Jefe de Partida
- Cocineros
- Posilleros
- Maître
- Ayudantes de Cocina

Todo el personal que trabaja en esta área debe ser lo suficientemente capacitado en el cumplimiento de sus tareas, guardando siempre la compostura y aseo.

Funciones del Departamento de Alimentos y Bebidas.

- Trabajar con la tecnología que mejore el proceso de control
- Hacer un adecuado proceso de porcionamiento para evitar pérdidas
- Identificar puntos de riesgo de seguridad y críticos para mejorar
- Detectar porque hay desperdicios si es por robo, por el pedido sobrecargado de un proveedor o en el proceso de producción y porcionamiento
- Estar en capacidad de devolver un pedido
- Hacer auditorias y solicitar permiso en caso de que algo salga del área de producción
- Establecer sistemas de compra de verificación y recepción de productos
- Hacer recibo, despacho y almacenamiento de los licores
- Supervisar el licor para el bar, un almacén o un salón de eventos
- Expedir tiquetes que luego serán cambiados por licores
- Manejar sistemas de control para el barman, los cantineros y supervisores
- Revisar continuamente los reportes de caja para detectar fluctuaciones en costos o en ventas
- No vender licor a menores de edad o personas intoxicadas.

Funciones de los integrantes del departamento de Alimentos y Bebidas.

Funciones del Chef Ejecutivo

- Es aquel que se encarga de administrar el departamento
- Cuidar y supervisar la atención al cliente, ordenar las compras, controlar existencias
- Dirigir y planificar acciones con el personal del área
- Coordinar con los demás departamentos, sobre eventos sociales, banquetes, etc.

Funciones de los Jefes de Partida

Persona que tiene por oficio guisar y aderezar los alimentos siguiendo las instrucciones dadas por el Chef:

- Cuidar el tiempo de cocción de los alimentos
- Utilizar productos de buena calidad
- Cumplir las normas sanitarias
- Manejar el equipo con cuidado.

Funciones de los Cocineros

- Realizar de manera cualificada, autónoma y responsable, la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.
- Colaborar en los pedidos y conservación de materias primas y productos de uso en la cocina.
- Preparar, cocinar y presentar los productos de uso culinario.
- Colaborar en el montaje, servicio y desmontaje de buffets.
- Revisar y controlar el material de uso en la cocina, comunicando cualquier incidencia al respecto.
- Colaborar en la planificación de menus y cartas.
- Colaborar en la gestión de costes e inventarios, así como en las compras.
- Controlar y cuidar de la conservación y aprovechamiento de los productos puestos a su disposición.

Funciones de los Posilleros

- Es el personal que se encarga de cortar, ordenar, limpiar, lavar la vajilla y otros utensilios.
- Colaborar en todo lo que le sea posible, dentro del área de trabajo.

Funciones del Maitre

O jefe de comedor, es la persona que se encarga:

- De dar la bienvenida al comensal
- Ubicarlo en una mesa
- Ofrecerle la carta de comida y bebidas
- Sugerir algún plato en especial
- Controlar la limpieza
- Supervisar la correcta ubicación de mesas, sillas, copas, platos, cubiertos
- Supervisión y coordinación del personal y de las reglas.

Funciones de los Ayudantes de Cocina

- Ubican la vajilla en su respectivo lugar
- Monta y desmontan el servicio
- Repasan la vajilla
- No involucrarse ni opinar sobre conversaciones de los clientes
- Satisfacer al cliente en cualquier consulta que este le formule
- Llevar y retirar los servicios a las habitaciones
- Cuidar de su presencia y aseo personal
- Hacer firmar las facturas de consumo.
- Tener presente que es la imagen del comedor del Hotel Escuela ante el comensal.

3.5.5.5 Departamento de Administración Financiera.-

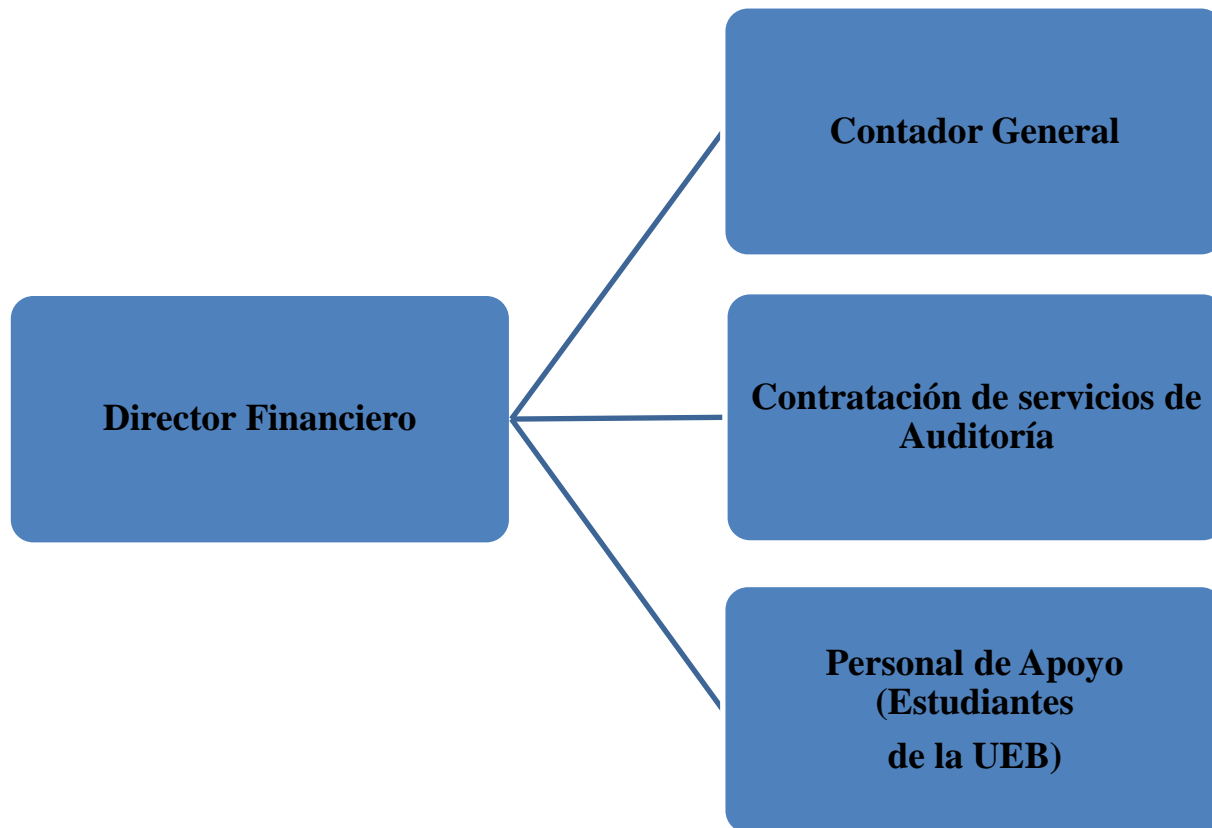
El Departamento de Administración Financiera, tiene como función principal la administración general de los recursos económicos del Hotel Escuela.

Políticas.-

- Proporcionar información oportuna a los dueños, socios, directores y/o gerentes, que les sirvan para la toma de decisiones
- Mantener el informe financiero que resuma el valor de los Activos, Pasivos y Patrimonio del Hotel Escuela
- Elaborar el inventario de los bienes muebles e inmuebles
- Llevar la contabilidad del Hotel Escuela
- Conservar el grado de liquidez para atender de forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas
- Realizar la declaración y pago de impuestos al SRI
- Revisar los movimientos de cajeros y sacar los reportes de pagos (tarjetas de crédito, cheque, efectivo)
- Chequear que los huéspedes paguen únicamente las tarifas de acuerdo a la habitación y servicios que ha usado
- Estudios de informes de factibilidad y viabilidad de inversiones
- Supervisión de la relación con terceros: Auditores y administradores externos
- Supervisión e interpretación de los flujos de caja para predecir situaciones futuras
- Formulación de planes de negocio estratégicos a corto y largo plazo
- Investigación de factores influyentes (positivos y negativos) de la organización.

Gráfico No. 6

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El departamento de Administración Financiera se encuentra conformado por:

- Director Financiero
- Contador General
- Auditor
- Personal de apoyo

Además contará con mobiliario de oficina como:

- Archivadores metálicos donde se guardaran en forma organizada los folders con documentos
- Computadores
- Caja fuerte
- El local deberá estar equipado con alarmas anti robo y contra incendios.

Funciones del Departamento de Administración Financiera.

- Custodiar e invertir los valores y recursos del Hotel Escuela
- Mantener los sistemas de información adecuados para el control de activos y operaciones
- Proteger el capital invertido
- Informar, interpretar los resultados de operaciones y de situación financiera.
- Contratación de servicios de auditoría externos
- Contratación de seguros
- Protección de los activos de la empresa
- Obtención de financiamiento a corto y a largo plazo
- Evaluación sobre el crédito y cobranzas que tenga el Hotel Escuela.

Funciones de los integrantes del departamento de Administración Financiera.

Funciones del Director Administrativo

Profesional que deber tener vastos conocimientos de economía, contabilidad y política económica por su responsabilidad de asesorar, planificar a corto y largo plazo que las prácticas financieras se encuentran dentro de las normas establecidas en las leyes vigentes.

- Definir, administrar y mantener el sistema de información de la compañía
- Confeccionar, analizar, presentar e interpretar los estados contables
- Coordinar y administrar el presupuesto general del Hotel Escuela y del análisis de los desvíos resultantes del control presupuestario
- La planificación y ejecución de vinculaciones con entidades financieras y bancarias
- Cumplimiento de políticas administrativas financieras fijadas por el Hotel Escuela
- Elaboración y seguimiento diario del flujo de caja proyectado
- La aplicación de políticas administrativas y financieras fijadas por el Hotel Escuela
- La representación operativa del hotel en sus relaciones con la auditoría externa y asesores impositivos
- Analizar e instrumentar convenios por prestación de servicios externos
- La gestión y adquisición de las pólizas de seguros que garanticen la cobertura adecuada de los recursos humanos y materiales del hotel, como así también la responsabilidad ante terceros
- La custodia y actualización de los libros legales rubricados (actas de asambleas, etc.)
- Supervisar sobre la correcta aplicación de pagos de acuerdo a la estructura salarial más
- Cargas sociales y sindicales

- Verificar la correcta liquidación de haberes
- Control y autorización de pagos
- La autorización y firma de órdenes de compra
- Mantenimiento de los manuales de operación y procedimientos
- Cumplimiento con los requisitos de información de los organismos oficiales de control SRI
- El análisis de necesidades de recursos informáticos y equipamientos administrativos

Funciones del Contador

El contador debe ser un profesional que exteriorice altas cualidades morales y de conocimientos en el área de la contaduría pública determinadas por las normas y Código de Ética establecidos para el ejercicio de su profesión como el de:

- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera
- Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por el SRI
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control
- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional
- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes
- Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas
- Cumplir con los Estatutos, reglamentos, normas que rigen en el Hotel Escuela.

Funciones del Auditor

El Auditor interno es un profesional en Contaduría Pública en cargo de examinar en forma detallada toda la información contable del Hotel Escuela, con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como está operando el sistema y formular sugerencias para su mejoramiento y de certificar la situación contable y de patrimonio del Hotel Escuela.

- Planificar y ejecutar el control interno de Hotel Escuela
- El reportar cualquier novedad a los superiores jerárquicos
- La supervisión, coordinación y motivación de los distintos equipos de trabajo a su cargo
- Expresar una opinión basada en la veracidad de los documentos y de los estados financieros.

Hay auditores externos o independientes son personas o empresas que no tienen ninguna relación laboral con el Hotel Escuela, con el objetivo de averiguar la razonabilidad, integridad y autenticidad de los estados, expedientes y documentos y toda aquella información producida por los sistemas de la organización.

- Cruzar información con los entes de control propios del Hotel Escuela
- Identificar y prevenir sobre posibles riesgos
- Evaluar el sistema de información financiero
- Emitir informes y formular sugerencias para el mejoramiento del sistema financiero del Hotel Escuela
- Mantener independencia con los administradores del Hotel Escuela
- Presentar un informe al término de su gestión o examen.

3.5.5.6 Departamento de Mantenimiento.-

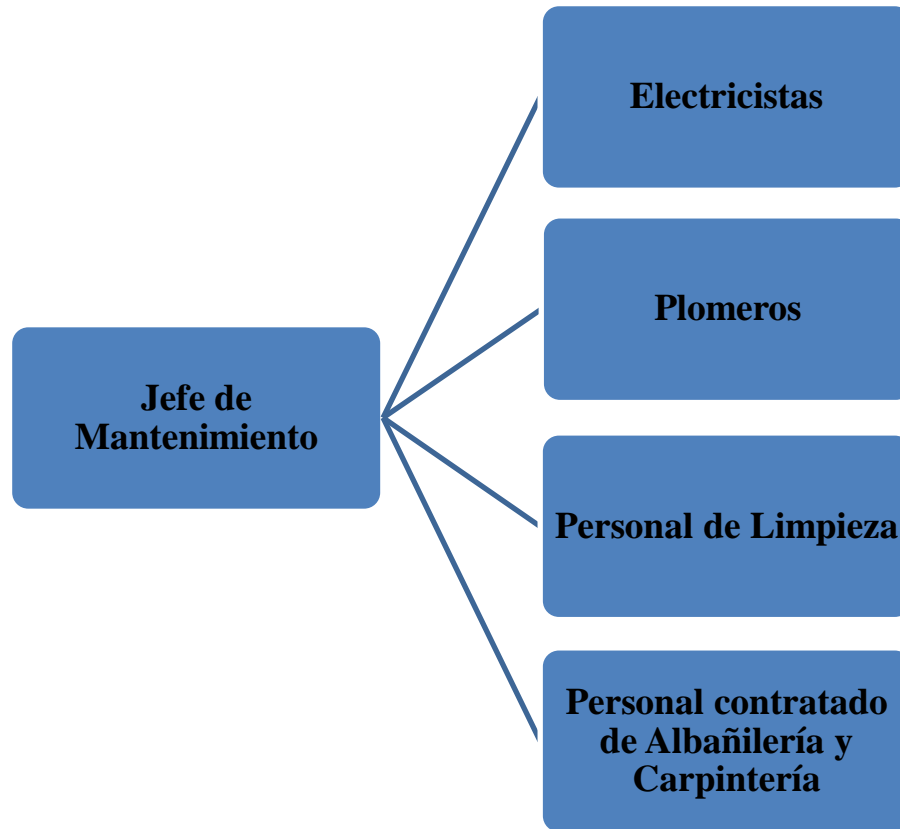
Este departamento es el que se encarga de la conservación y del correcto funcionamiento de los equipos y servicios que ofrece el Hotel Escuela, destinados a garantizar el proceso de producción en las distintas áreas como también el confort de los huéspedes.

Políticas.-

- Mantener en orden y operativos los equipos
- Preocuparse de la conservación, preservación y mantenimiento de las distintas áreas del hotel escuela
- Aplicar todos los conocimientos técnicos que contribuyan al óptimo aprovechamiento de los recursos existentes
- Manejo del personal de mantenimiento
- Estar pendiente de las diversas áreas del Hotel Escuela
- Anotar Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Estar pendiente en la llegada y partida de su personal a cargo y su comportamiento,
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas
- Reportar cualquier anomalía.

Gráfico No. 7

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El departamento de Mantenimiento se encuentra conformado por:

- Jefe de Mantenimiento
- Electricistas
- Plomeros
- Personal de limpieza
- Personal contratado de albañilería y carpintería.

Además el personal que labora en este departamento debe poseer las siguientes cualidades:

- Honestidad
- Puntualidad
- Voluntad
- Responsabilidad
- Honradez
- Respeto
- Vocación de trabajo.

Este departamento debe contar con el siguiente equipo de trabajo:

- Escritorios de madera o metal con cajones y cerraduras
- Repisas para colocar artículos de recambio inmediato
- Equipo electrónico para comprobación de fallas eléctricas
- Herramienta manual para distintos usos
- Bancos de trabajo debidamente equipados
- Herramienta específica destinada a la reparación y mantenimiento en: cerrajería, electricidad, gasfitería, refrigeración, gas, vapor, limpieza
- Radios de comunicación, para facilitar las diligencias y frecuencias en casos de emergencia
- Extinguidores contra incendios.

Funciones del Departamento de Mantenimiento

- Dar prioridad al mantenimiento de equipos y de implementos de seguridad que lo necesiten o que deban ser reparados o reemplazados
- Conocer cada vez más el funcionamiento de sus equipos
- Inspeccionar para detectar anomalía
- Hacer un correcto uso de la herramientas y cuidado de las máquinas
- Evitar que objetos pertenecientes al hotel, sean revendidos y/o robados
- Estar en coordinación con el departamento de seguridad
- Participar en planes y sistemas de emergencia en el establecimiento.

Funciones de los integrantes del departamento de Mantenimiento.

Funciones del Jefe de Mantenimiento

Es el funcionario que a más de tener conocimientos técnicos, experiencia, creatividad, don de mando, liderazgo, debe ser consciente de la importancia que implica su función en la vida productiva diaria del Hotel Escuela.

Funciones del Electricista

- Técnicos con amplio conocimiento sobre reparaciones mediatas e inmediatas de máquinas
- Recambio de focos, instalaciones provisionales, que se usan en las distintas áreas del Hotel Escuela.

Funciones del Plomero

- Personas que se encargan con dedicación y esmero a reparar sobre fallas que se puedan presentar en las instalaciones de agua, servicios higiénicos, llaves, etc.

Funciones del Personal de Limpieza

- Es el encargado de mantener la limpieza de los espacios externos del Hotel Escuela
- Cuidado de los espacios verdes y jardinería.

Funciones del Personal contratado de albañilería y carpintería

- Los albañiles generalmente son contratados cuando en la estructura física del Hotel Escuela se debe realizar pequeñas reparaciones y trabajos de pintura
- Son personas contratadas eventualmente para realizar la reparación de sillas, mesas, camas y demás enseres de madera que pudieron verse afectados por alguna situación fortuita
- Autonomía en la toma de decisiones.

3.5.5.7 Departamento Comercial y Ventas.-

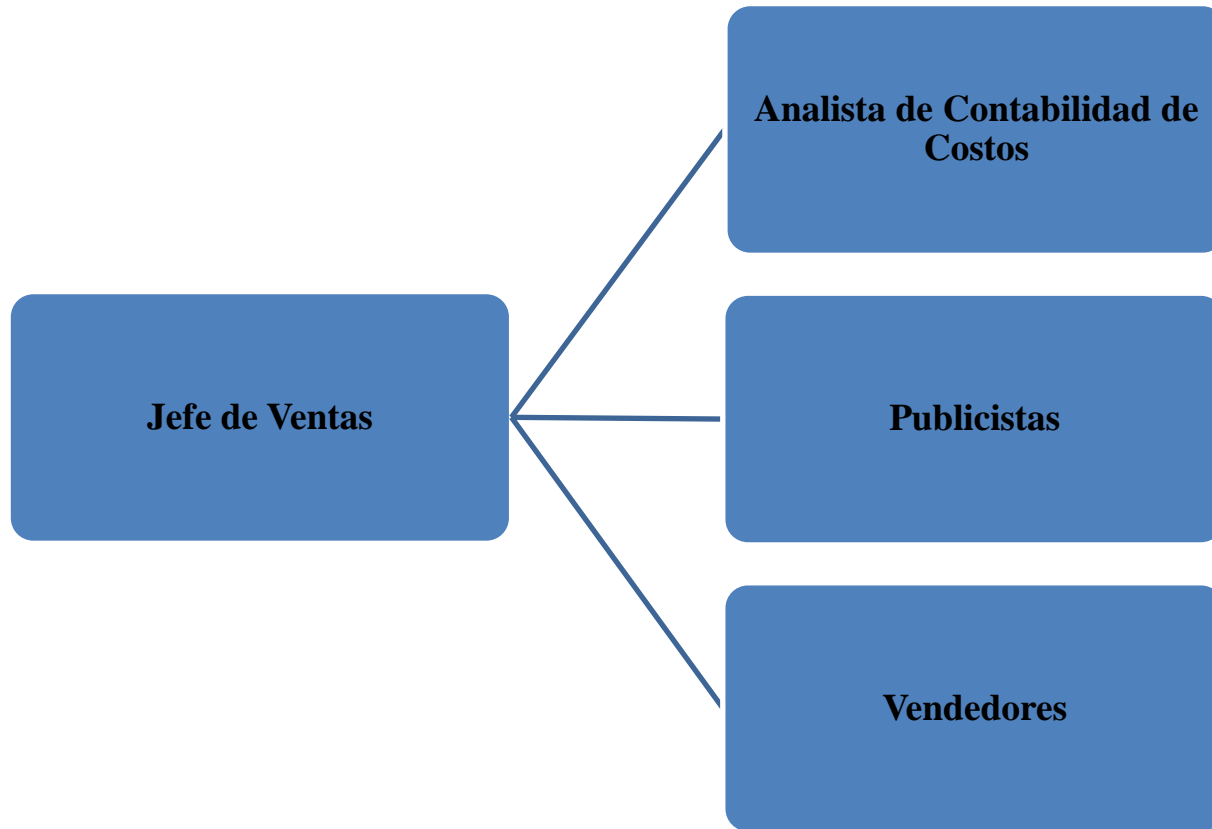
Es un departamento altamente calificado que tiene como objetivo buscar alternativas a través de un plan de publicidad y venta de servicios, maximizar la rentabilidad en forma ordenada, planificada, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos por los ejecutivos del Hotel Escuela.

Políticas.-

- Visitar personalmente y en forma sistemática a los clientes potenciales y personal clave de las empresas, a fin de promover la venta de alojamiento, alimentos, bebidas y servicios del Hotel Escuela
- Buscar nuevos mercados potenciales
- Investigar en detalle todo lo relativo a las convenciones que la competencia ha captado, para ofrecer sus servicios en eventos venideros
- Esforzarse por recuperar a los clientes que haya perdido
- Participar en todos aquellos eventos de carácter empresarial, gubernamental o industrial a través de los cuales se presente la oportunidad de captar negocios para el Hotel Escuela
- Representar al Hotel Escuela dignamente ante cualquier situación, lugar y momento.

Gráfico No. 8

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO COMERCIAL Y VENTAS.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

- Jefe de ventas
- Analista de contabilidad de costos
- Publicistas
- Vendedores

El personal que trabaja en este departamento se encarga de conducir nuevos negocios para incrementar ventas que le produzcan ingresos al Hotel; así como también dirigir, motivar, planificar las actividades del equipo de ventas en el mercado, demostrando capacidad de liderazgo analítica, decisoria y utilizando una serie de estrategias propias de su oficio y el respaldo en publicidad. No en vano se manifiesta que son los responsables del éxito o fracaso financiero del Hotel Escuela.

Además contará con mobiliario de oficina como:

Escritorios, archivadores, computadoras, carpetas de los respectivos clientes, material de publicidad, teléfonos.

Funciones del Departamento Comercial y Ventas

- Analizar el mercado, competencias, servicios y precios
- Coordinar con la Dirección del Hotel Escuela las políticas de tarifas, descuentos y comisiones
- Obtención de información del mercado
- Diseñar e implementar el Plan de Marketing y Comercial
- Analizar el cumplimiento de objetivos de ventas y toma de las decisiones correctoras
- Participar en Ferias, reuniones, seminarios donde se pueda promocionar el Hotel Escuela
- Respetar las condiciones concertadas a través de las agencias y vendedores.

Funciones de los integrantes del departamento Comercial y Ventas.

Funciones del Jefe de Ventas

Se encarga de preparar planes y presupuestos de ventas, de modo que debe planificar sus acciones y las del departamento, tomando en cuenta los recursos necesarios y disponibles para llevar a cabo dichos planes.

- Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas
- Calcular la demanda y pronosticar las ventas
- Compensar, motivar y guiar las fuerzas de venta
- Conducir el análisis de costos de ventas
- Evaluación del desempeño de las fuerzas de ventas; así como también los pronósticos
- Distribución física del personal
- Formular las estrategias de ventas
- Financiamiento a las ventas
- Costos y presupuestos de ventas
- Estudio del mercado al que se pretende llegar
- Promoción de ventas y publicidad
- Planeamiento de ventas.

Funciones del Analista de Contabilidad de Costos

Es el funcionario encargado de establecer un presupuesto en común acuerdo con el director sobre las posibles ventas que se están buscando negociar, desarrolla su trabajo con suficiente creatividad y genera ideas como alternativas de solución, para concretar el negocio.

Elaboración de análisis económicos financieros de rentabilidad, costeo, presupuestos por unidad de negocios.

- Responsable de la elaboración de indicadores de gestión

- Planificar las mejoras alternativas de un plan de venta
- Responsable de efectuar el análisis y control del direccionamiento de costos y gastos
- Elaboración de consultas gerenciales (soluciones y/o alternativas)
- Prestar apoyo en cuanto a la función de control de la ejecución presupuestaria, llevando los registros establecidos, procesando y analizando información
- Diseñar propuestas de mejoras en lo referente al sistema
- Brindar asesoría o apoyo a otras áreas de la organización en temas propios de la función de su cargo.

Funciones del Publicista

Son profesionales con o sin relación laboral que se encargan de:

- Planificar y dar seguimiento al desarrollo de las estrategias de comunicación, soportes publicitarios y campañas de comunicación
- Orientar, supervisar el desarrollo de: catálogos, folletos, material impreso, página web, videos, CD Rom, DVD y Banner
- Diseñar presentaciones a organismos e instituciones
- Preparación de Plan de Medios e Inversión de la campaña publicitaria.

Funciones de los Vendedores

Por lo general son personas sin relación laboral con el hotel, que se encargan de buscar contactos que puedan proporcionarle negocios al Hotel Escuela.

- El personal que trabaja en o para este departamento deben ser verdaderos expertos en el conocimiento de técnicas de ventas y sus aplicaciones, feriado, eventos, turismo geográfico, mantener un estrecho vínculo con agencias de viajes operadores de viajes turísticos, secretarias, publicistas y más personas involucradas en el negocio de la hotelería que le den acceso a información, además conocer las políticas del hotel, tarifas, descuentos, comisiones,

elementos claves que le permitirán llegar a acuerdos económicos con sus potenciales clientes.

3.5.5.8 Departamento de Seguridad.-

Este departamento es el encargado de velar por la seguridad de los huéspedes, sus objetos personales y pertenencias del Hotel Escuela, a su vez que imparte instrucciones sobre las normas básicas establecidas para proteger su integridad física en caso de incendios, terremotos, entre otras catástrofes que se puedan dar durante su estadía.

Políticas.-

- Protección al personal que labora en caja
- Prevención de robos
- Investigar daños o robos causados al hotel por algún huésped
- Vigilancia en las áreas de las habitaciones
- Vigilar al personal en caso de alguna sospecha
- Capacitar a los empleados de todas las áreas del Hotel Escuela sobre seguridad, prevención de incendios, socorrismo
- Vigilar la entrada y salida de los huéspedes y empleados.

Gráfico No. 9

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción de la conformación del Departamento.

El Departamento de Seguridad está conformado por:

- Jefe de Seguridad
- Guardias

Su departamento debe contar con:

- Mobiliario de oficina, teléfonos, terminales de cámaras de video, armas permitidas, alarmas, casetas en la entrada de los garajes, puertas de servicio.

Además de contar con un alto grado de conocimientos en seguridad física, electrónica, informática, seguridad de personas, defensa personal, uso de armas, inteligencia policial, deben ser profesionales formados para cumplir específicamente con su tarea, dentro de un margen de absoluta seriedad, tranquilidad, honradez, disciplina y relaciones públicas.

Funciones del Departamento de Seguridad

- Elaborar y difundir los programas de seguridad
- Ubicar estratégicamente alarmas y equipos de video
- Supervisar y custodiar el traslado de valores
- Garantizar la seguridad de los huéspedes
- Investigar robos
- Garantizar la protección de las personas, los bienes, valores, negocios del Hotel Escuela y el normal funcionamiento de los servicios
- Mantener siempre abierto un canal de comunicación del hotel y los servicios policiales, para trámites, informaciones y consultas.

Funciones de los integrantes del departamento de Seguridad

Funciones del Jefe de Seguridad

- Es el responsable de hacer cumplir las políticas específicas sobre seguridad privada establecidas por el Hotel Escuela, para la seguridad de sus huéspedes, personal administrativo y de servicios; así como de los bienes, propiedad del hotel y sus huéspedes.

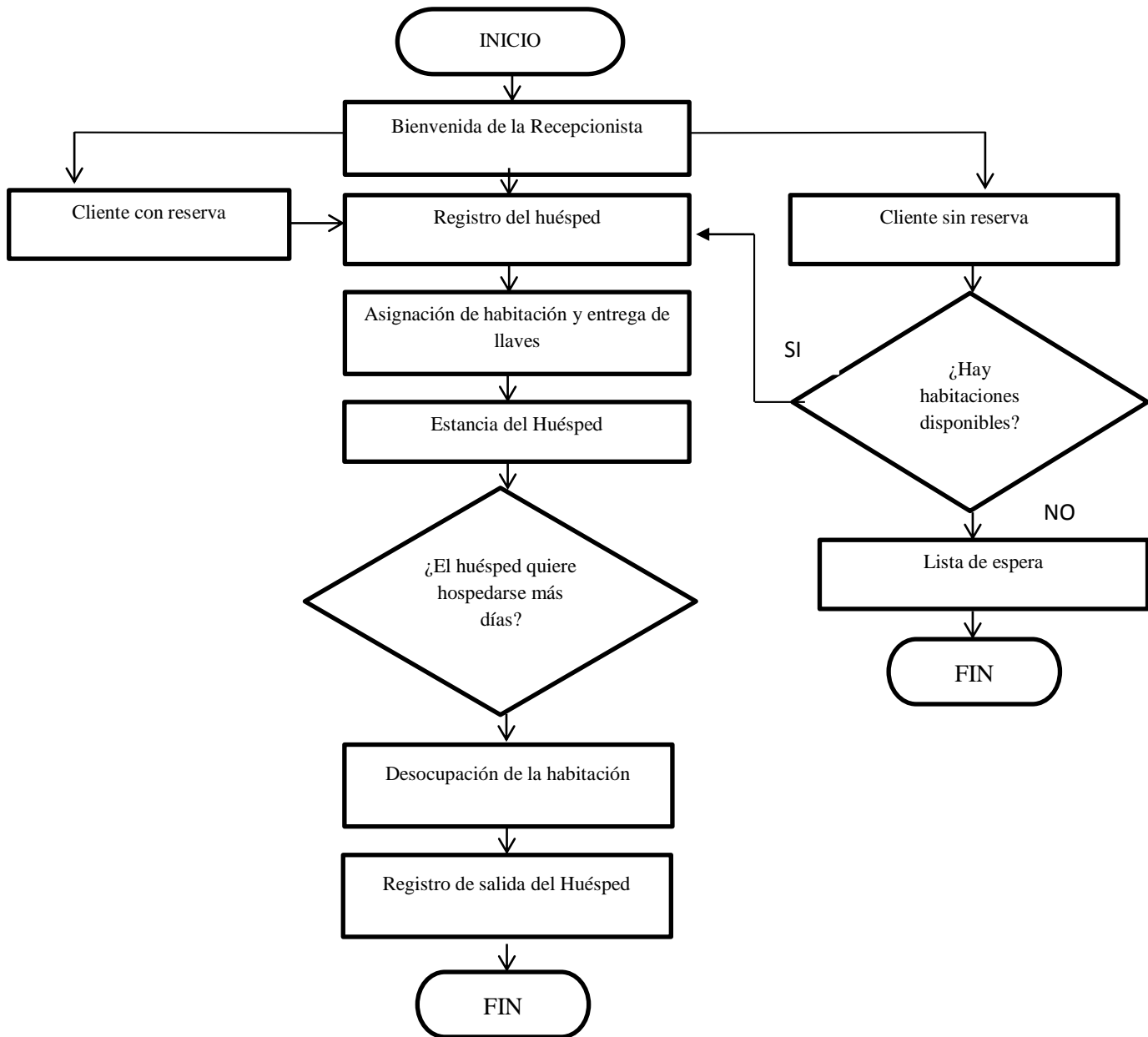
Funciones de los Guardias

- Los guardias son las personas que se encuentran vigilando en turnos rotativos de ocho horas y listos para actuar en caso de existir algún contratiempo que amerite su intervención, pueden estar uniformados o vistiendo ropa casual, les está prohibido usar armas en los exteriores y únicamente podrán intervenir dentro de las instalaciones del Hotel Escuela.

3.5.6 Descripción de los servicios que ofrece el Hotel Escuela.

Los planes de crecimiento del Hotel Escuela está calculado en tres etapas, la primera será ofrecer alojamiento y servicio de cafetería. El segundo la apertura de comedores en el que se ofrecerá una gama de platos de la cocina nacional e internacional y salones de eventos con servicio de alimentación o bocaditos, cocteles, vinos y otros tipo de licores y en tercer lugar será ofrecer un Spa equipado con hidro masaje, baños: sauna, turco, de cajón, piscina temperada y polar.

3.5.6.1 Primera Etapa: FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción.

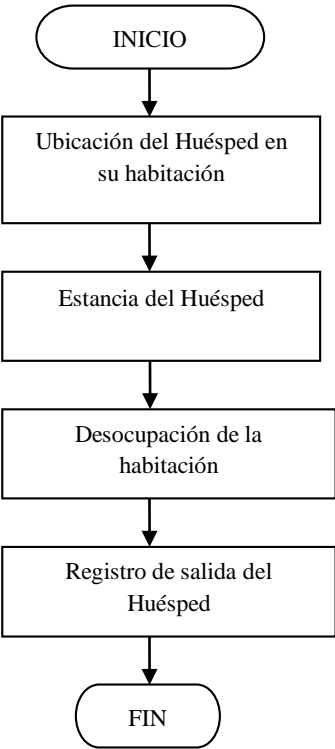
Al arribar el huésped al Hotel Escuela es recibido por el portero que se encuentra en la puerta, con un cálido saludo e inmediatamente lo conduce a la recepción.

La recepcionista le da un saludo de bienvenida y si es un cliente con reserva procede la recepcionista a realizar el registro de ingreso del huésped al Hotel Escuela, le asigna una de las habitaciones disponibles y le hace la entrega de las llaves.

El huésped en el Hotel Escuela, puede permanecer los días que crea necesario por lo que debe anticipar a su ingreso el tiempo que va a ocupar los servicios del Hotel Escuela, si desea hospedarse por más tiempo el huésped, la recepcionista le indicará si puede hacerlo o no, en caso de una respuesta negativa el huésped procederá a desocupar la habitación y la recepcionista realizará el registro de salida del huésped del Hotel Escuela.

En caso de ser un cliente sin reserva pregunta a la recepcionista si hay disponibilidad de habitaciones, al ser positiva la respuesta se realiza el anterior procedimiento y al ser negativa la respuesta, la recepcionista le pone al cliente en la lista de espera y finaliza el proceso.

FLUJOGRAMA DE HABITACIONES Y PISOS.



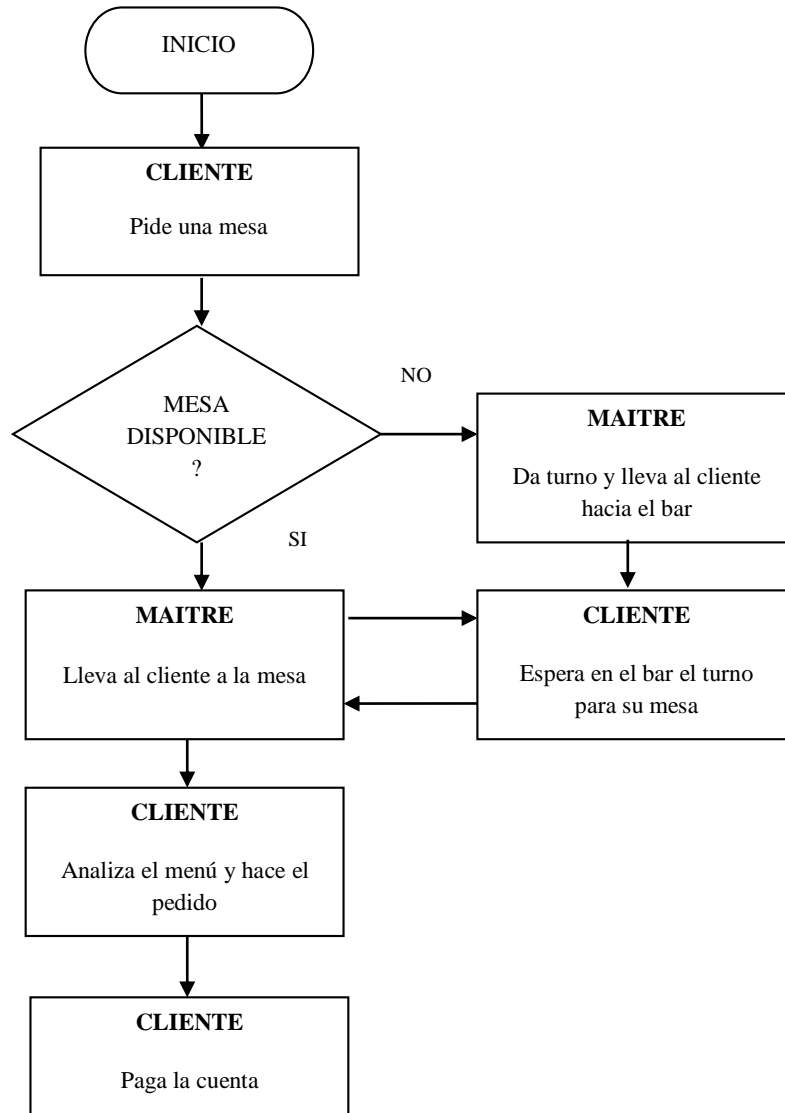
Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción.

Terminado el trámite obligatorio en la recepción el huésped es conducido a la habitación por un botón el mismo que le ayuda a trasladar el equipaje. Una vez instalado, el mozo le hace conocer que si tienen alguna necesidad se comuniquen con el Ama de Llaves quien es persona encargada de atenderle.

El huésped decide el tiempo que se va a hospedar y una vez terminado su estadía en el Hotel Escuela procede a desocupar la habitación y la recepcionista realiza el registro de salida del huésped.

FLUJOGRAMA DEL RESTAURANTE.



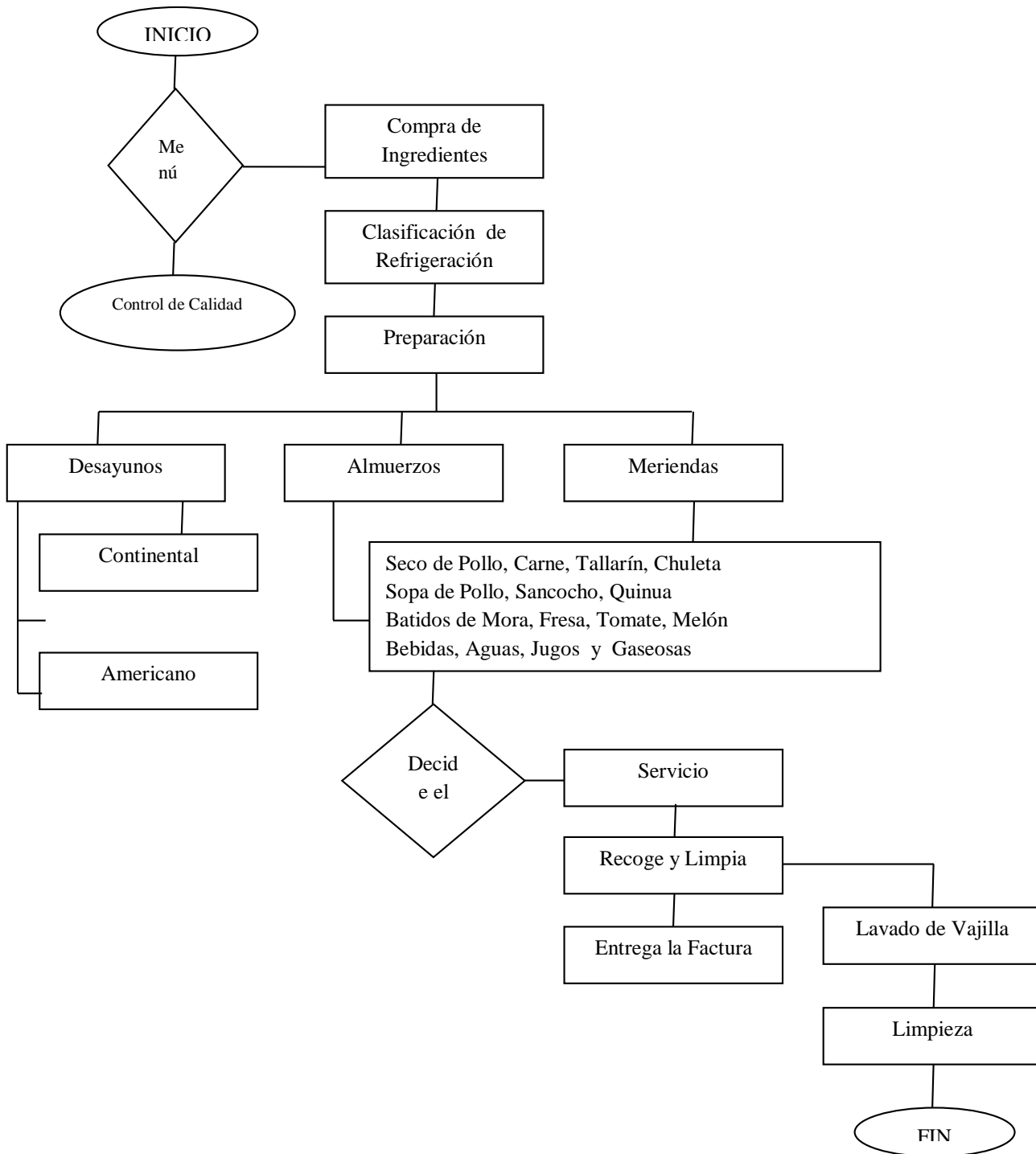
Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción.

El cliente al ingresar al restaurante es recibido por el Maître quien le indica si hay disponibilidad de una mesa, si la respuesta es negativa le invita a descansar por un tiempo prudente en el bar, caso contrario le conduce a una mesa, le ofrece la carta del menú el cliente analiza el menú y hace el pedido. El mozo llena las copas de agua, de inmediato trae los platos, sirve el vino y se retira, sin perder de vista a sus comensales por si acaso puedan requerir de sus servicios.

El cliente pide que retiren el servicio, solicita la cuenta, el mozo trae la factura, el cliente cancela y sale, en la puerta es despedido por el Maître.

DIAGRAMA DEL PROCESO PRODUCTIVO.



Elaborado por: Paulina Fuentes y Jhomayra Ramos.

Descripción.

El Cocinero recibe del Cheff la orden de elaboración del menú o algún plato a la carta, pide al ayudante de cocina que verifique la existencia de los insumos, le consulta si existen o no suficientes insumos, el ayudante responde que si y el cocinero dispone lo necesario para elaborar el menú o plato, solicitando al ayudante de cocina que lave las verduras.

Si la respuesta es negativa por parte del ayudante referente a la existencia de insumos, el cocinero pide al ayudante de cocina que elabore la requisición de insumos, éste a su vez elabora la requisición de insumos y la entrega al Cheff, quién autoriza la requisición de insumos y procede a la preparación del plato solicitado.

3.5.6.2 Segunda Etapa:

Comedor

En la etapa dos hemos contemplado la apertura de un comedor en el que se ofrecerá platos de la cocina nacional e internacional tipo gourmet o menús pre establecidos para ser servidos en eventos tales como: matrimonios, conferencias, el servicio será ofrecido en vajilla color blanco, cubiertos de acero inoxidable y en número de acuerdo al menú, cristalería: copas para agua, vino, vasos opcionales para jugo o refrescos.

Salones para eventos

Un salón para eventos, el que puede ser equipado con infocus, computadora, pantalla, parlantes, para conferencias, fiestas o reuniones sociales con mesas redondas para 8 personas con sus respectivas sillas, mantelería a gusto del cliente, ofreceremos servicio a la mesa, o de pie, bocaditos, cocteles, vinos y otros tipos de licores.

Los alimentos serán preparados en la cocina central, cuenta también con hornos calibrados para mantener caliente los alimentos.

La decoración, flores y otros detalles de acuerdo a la ocasión serán solicitados por los contratantes o dueños de la fiesta.

Bar

Contará con una larga mesa de madera, (Barra) donde los huéspedes parados o sentados en sillas de modelo específico, podrán degustar de su bebida preferida o simplemente de un café.

En su equipo se contempla estanterías finamente elaboradas para la exhibición de las botellas de licor.

Máquina para la elaboración de cubos de hielo

Refrigeradoras

Vasos y copas de vidrio acordes al licor que se sirva

Máquina para café

Tazas de cerámica para servir café

Equipo de sonido (música ambiental)

Recipientes para desperdicios.

3.5.6.3 Tercera Etapa:

En nuestro plan de crecimiento hemos visto la necesidad de ofrecer servicios de:

Spa

Vestidores

Duchas personales

Piscina temperada

Baños de vapor

Baños Sauna

Piscina Polar

Hidro masaje

Gimnasio

Gabinete de masajes

Cancha de uso múltiple la que también podrá ser usada para eventos sociales al aire libre.

Con los servicios que vamos a ofrecer y el respaldo de personal altamente calificado que estarán a cargo de los distintos departamentos, los estudiantes tendrán la oportunidad de realizar sus Prácticas Pre-profesionales en un ambiente similar al que ofrecen los hoteles de primera categoría o cinco estrellas en cualquier parte del mundo y que son los que mayoritariamente ofertan plazas de trabajo a profesionales de la Carrera de Turismo y Hotelería.

3.5.7 Red Académica de Turismo y Hotelería del Ecuador

Entre los fines y objetivos de la Universidad, sobresalen la formación de profesionales, el fomento de la investigación científica, tecnológica y humanística, el aporte al desarrollo del cantón, la provincia y el país; de igual forma en el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico, priorizando áreas y líneas relacionadas con problemas actuales de la sociedad, intensificando la interacción social, la asistencia técnica, la prestación de servicios, capacitación, consultoría y asesoría, fomentando la cooperación interinstitucional, el intercambio científico, tecnológico, académico y cultural con instituciones de educación superior y organismos nacionales y extranjeros.

La RATHE es un espacio constituido para fortalecer la cooperación académica-científica, entre las universidades que conforman la Red, con el fin de promover el mejoramiento académico de la Educación Superior en nuestro país.

Red en la cual la Universidad Estatal de Bolívar es partícipe activa y cofundadora de dicha organización.

Su principal objetivo es el intercambio de conocimientos y movilidad de Docentes y estudiantes a los diferentes “IES” en una especie de intercambio académico en el que podrán realizar, prácticas, visitas, observaciones de campo y vinculación.

Al frente de la Red se encuentra la Ing. Paula Moreno de la Universidad Nacional del Chimborazo (UNACH), Presidenta de dicha Red, en coordinación con la UTEQ, cuya iniciativa mentalizadora surge de los Docentes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar.

La Red Académica de Turismo y Hotelería del Ecuador (RATHE) está conformada por la:

- Universidad Estatal de Bolívar
- Universidad Nacional de Chimborazo

- Universidad Técnica Estatal de Quevedo
- Universidad Nacional de Loja
- Universidad Politécnica Estatal del Carchi
- Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Ing. Diana Delgado, de la Universidad Técnica de Quevedo; da a conocer los beneficios que tendrán las Universidades que forman la Red Académica, si en conjunto suben el rediseño curricular con las aspiraciones académicas, proyectos de vinculación y de investigación, a la plataforma del CES y poder ser evaluados como una Red.

3.5.8 Plan de Capacitación para los estudiantes de Turismo y Hotelería.

Introducción:

La Universidad Estatal de Bolívar tiene como tarea la formación de profesionales en las distintas áreas del conocimiento como el de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, orientado en un programa de estudios el ofrecer una sólida formación teórica-práctica, capaz que en la vida profesional este lo suficientemente capacitado para tomar decisiones basadas en estrategias empresariales, emprender proyectos, creación de negocios de la manera más eficiente y exitosa.

Objetivo:

El Plan de Capacitación para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Estatal de Bolívar, es ofrecer una formación a los futuros profesionales con conocimientos y procedimientos técnicos, brindándole herramientas de trabajo para la motivación y el desarrollo de sus habilidades en las distintas áreas del Hotel Escuela.

Misión:

Garantizar la formación de profesionales líderes, humanistas, emprendedores y competentes con valores que contribuyan al desarrollo sustentable de las actividades turísticas y hoteleras de la provincia, región y país.

Visión:

Ser una carrera formadora de profesionales líderes, humanista, emprendedora competente e impulsadora de la interculturalidad vinculada a sectores sociales, gestora de la investigación para el desarrollo sustentable de la administración.

Análisis y descripción del problema

Es indudable que las Prácticas Pre-profesionales son una herramienta muy valiosa en el futuro de quienes pronto dejaremos las aulas universitarias que nos han abierto generosamente sus puertas por 10 semestres. Como fruto de la investigación que hemos realizado para la elaboración del presente trabajo de investigación, de la experiencia que hemos vivido como estudiantes, hemos llegado a la conclusión que además de haber recibido los conocimientos teóricos es imprescindible el que contemos con conocimientos prácticos y habilidades específicas en hospitalidad, atención, servicio, emprendimiento de recursos hoteleros y turísticos, capaces de generar cambios positivos en nuestro futuro entorno de trabajo incorporando estrategias nuevas con habilidades específicas. Y entendamos que la capacitación pre-profesional es una actividad de fortalecimiento que descubrirá en nosotros conocimientos útiles, reales, prácticos que nos permitirán adquirir experiencia en el campo laboral y en el desenvolvimiento diario al que tenemos que enfrentarnos en forma concreta, poder alcanzar los objetivos y los resultados que esperan de nosotros, quienes contratarán nuestros servicios.

Si los estudiantes logramos incorporar a los aprendizajes teóricos, conocimientos, destrezas, actitudes, sin duda mejorará nuestro desempeño y la búsqueda de soluciones a los problemas que se presenten a diario.

Es por ello que creemos fundamental que nuestra Universidad establezca vínculos con organismos, instituciones, hoteles, en capacidad de brindar al estudiante la oportunidad de tener experiencias prácticas, incorporándolo en forma temporal a su rutina diaria y así pueda familiarizarse en forma adecuada con su futuro profesional. Y más tarde pueda concretar el anhelo de las Autoridades de la Universidad, Docentes y estudiantes contar con un Hotel Escuela, pero mientras esto se cristalice al menos tener aulas en las que se simulen las distintas áreas que tiene un Hotel.

Justificación

Debemos resaltar que la hotelería en nuestro país se desarrolla en forma progresiva y cada vez busca herramientas tecnológicas que le permitan el mejoramiento sistemático de los servicios que ofrece el Hotel Escuela y ahí radica la importancia de los procesos de capacitación de los futuros profesionales para desarrollar y utilizar los recursos que estén en sus manos para lograr la satisfacción del cliente como un paso clave para obtener resultados positivos en el cual el Hotel Escuela y el usuario tengan beneficios mutuos.

El principio inicial de la hotelería, es vender servicios por lo que se debe hacer hincapié en sus Prácticas Pre-profesionales, de cómo desarrollar habilidades, comunicación, a fin de que los estudiantes aprendan a tener un contacto cercano y fructífero con los huéspedes en los que la:

Creatividad.- Sea un medio para que el estudiante encuentre formas de hacer las cosas rápido y bien.

Organización.- Los estudiantes desde los primeros semestres de estudio deben aprender en forma organizada a manejar su tiempo, agenda, sus horarios y Prácticas Pre-profesionales.

Liderazgo.- Convirtiéndose en guía, asesor y gerente de sus actividades personales y de los equipos de trabajo en que participa, de manera que vea su trabajo como un negocio personal en el que prime la calidad de atención al cliente, habilidades en ventas, manejo de quejas, reclamos y buscar la forma de mejorar procesos.

Beneficiarios:

Para los estudiantes en su vida universitaria, las Prácticas Pre-profesionales son de gran trascendencia, porque pueden generar mucha efectividad en su proceso de aprendizaje, no sólo fortaleciendo sus conocimientos teóricos y prácticos; sino también contribuyendo a su desarrollo personal.

Los estudiantes no deben considerar que las Prácticas Pre-profesionales son únicamente un requisito para optar un título; sino concebir que son un espacio de aprendizaje y perfeccionamiento profesional, que les permitirá cumplir con ellos mismos y la comunidad.

Los futuros profesionales se verán beneficiados por que mediante las prácticas podrán adquirir experiencias valiosas y necesarias para su futura gestión profesional al frente de empresas hoteleras, clubs, agencias de viajes, oficinas y departamentos de turismo de los Gobiernos Autónomos Provinciales y Municipales.

Además implementando técnicas y conocimientos culinarios estratégicos en alimentos y bebidas que a más de satisfacer a los paladares exigentes contribuyan con el marketing de su trabajo.

Conocer la organización de eventos sociales y convenciones de todo tipo implementando reglas de etiqueta y protocolo de acuerdo amerite la situación en un ambiente cordial y ameno.

En la instalaciones del Hotel Escuela debe existir aulas anexas donde los estudiantes reciban las instrucciones teóricas, de cómo se va a proceder en las prácticas, para luego pasar en pequeños grupos a realizar la práctica en los distintos escenarios del Hotel Escuela.

En el mundo de la gastronomía antes de realizar en vivo las prácticas es necesario se conozca en forma teórica sobre ingredientes, condimentos, tiempo de cocción de los alimentos, presentación del plato con distintas alternativas en el acompañamiento, para luego bajo la mirada atenta del Docente, realizar la práctica.

Estructura Académica

La temática seleccionada para el presente Plan de Capacitación dirigido a los estudiantes de la Universidad Estatal de Bolívar de la Carrera de Turístico y Hotelería, está compuesto por 10 ciclos, las mismas que están relacionadas con las necesidades

identificadas y analizadas al inicio del presente documento y se desarrollarán bajo el siguiente esquema:



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR

ESTRUCTURA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Área	Docente Responsable	Nombre del Estudiante	Asignaturas	Ciclo	Fecha Inicio	Fecha Finalización	Horarios	No. Cédula	Correo Electrónico	No. Celular
Gerencia			Administración de Empresas Hoteleras	Primero						
Alimentos y Bebidas (cocina)			Producción Culinaria I							
Gerencia			Administración de Empresas Hoteleras	Segundo						
Alimentos y Bebidas (cocina)			Producción Culinaria II							
Habitaciones y Pisos			Operación Departamental de Habitaciones y Pisos	Tercero						
Alimentos y Bebidas (cocina)			Producción Culinaria Ecuatoriana							
Recursos Humanos			Desarrollo del Talento Humano para Empresas	Cuarto						
Restaurantes y Cafeterías			Operación Departamental de Restaurantes y Cafeterías							
Alimentos y Bebidas			Producción Culinaria							

(cocina)			Internacional							
Recepción			Operación Departamental del From Office	Quinto						
Alimentos y Bebidas (repostería)			Repostería, Panadería y Pastelería							
Gerencia			Administración Financiera	Sexto						
Alimentos y Bebidas (nutrición)			Dietética y Nutrición							
Alimentos y Bebidas (Menús)			Elaboración y Producción de Bocaditos							
Alimentos y Bebidas (bares)			Enología y Bares	Séptimo						
Publicidad (reuniones públicas)			Marketing Turístico y Hotelero	Octavo						
Alimentos y Bebidas			Organización de Congresos y Eventos							
Publicidad (reuniones públicas)			Marketing Turístico y Hotelero II	Noveno						
Alimentos y Bebidas (Producción gastronómica)			Organización de Banquetes y Catering							

Gerencia			Software de aplicación Turística y Hotelera	Décimo						
Alimentos y Bebidas (Producción Gastronómica)			Elaboración y Producción de Menús							

3.5.9 Papelería Básica utilizada en el Hotel Escuela.

DESCRIPCIÓN:

RESERVA CONFIRMADA.

Es un formulario que será llenado por la recepcionista en el que constará una serie de datos que el huésped tiene que darlos, tales como: Nombre, número de cédula o pasaporte, email, teléfonos, días que se hospedarán y personas que lo acompañan en caso de haberlas.

La recepcionista registrará también el día y hora que ingresa, el tipo de habitación elegida, si existe algún pago anticipado, además de lugar de procedencia, empresa donde trabaja y alguna petición especial que hiciera el huésped.

FACTURA.

Es un formulario de obligatorio uso que deberá ser entregado al huésped una vez que se haya terminado la transacción comercial, la factura es una medida de control que tiene el Estado para el cobro del impuesto a consumos especiales IVA y posibles descuentos al impuesto a la renta.

TARJETA DE REGISTRO DEL HUÉSPED.

En esta tarjeta debe constar los datos personales del huésped, tales como: Nombre, número de cédula o pasaporte, email, teléfonos. Constará también el número de habitación, hora de llegada y posible salida, la forma como pagará su cuenta con cheque o tarjeta de crédito, este registro es muy importante para la administración del Hotel Escuela, porque a través de ella ejerce el control económico y flujo de pasajeros.

TARJETA DE SUGERENCIAS Y COMENTARIOS.

Es un formulario que el huésped puede encontrar en la papelería de su habitación o solicitar a cualquier persona que esté al frente de una área de servicio, en el que puede anotar sobre cualquier anomalía, reclamo, sugerencia o también felicitar, los comentarios vertidos por el huésped son muy importantes para la administración del Hotel Escuela, gracias a ellos podrá superar errores y mejorar el servicio; así como dar las respectivas satisfacciones al huésped en caso que merite.

REPORTE DE CAMARERAS.

Este formulario de uso exclusivo del Hotel Escuela es llenado diariamente por la camarera en la que registra el estado inicial y final de las habitación ocupadas, tipo de avería en caso de haberse producido y también de algunos requerimientos o novedades del huésped.

AVISO DE MANTENIMIENTO.

De existir cualquier tipo de daño en cualquier equipo del hotel, mediante este formulario todo funcionario o personal responsable de un área de servicio deberá hacer conocer al departamento de mantenimiento sobre la novedad existente para que este proceda a su inmediata reparación o recambio.

CONTROL DE LENCERÍA DE HABITACIONES CON LAVANDERIA.

Las camareras mediante inventario reportan diariamente sobre la lencería ocupada a la lavandería, para que esta proceda a su restitución y posterior lavado de la misma.

REPORTE DIARIO DE QUEJAS Y SOLICITUDES.

Si el comportamiento del huésped no ha sido el correcto o si a su vez existe alguna disconformidad, mediante este formulario en el que se anotará su nombre, número de habitación y las observaciones que sean del caso, se dará aviso a recepción, para que tomen las medidas pertinentes de acuerdo a las políticas establecidas por el Hotel Escuela.

CUADRO DE RESERVAS Y DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES.

El ama de llaves en concordancia con el departamento de recepción revisa y llenan diariamente este formulario en el que se debe hacer constar el número y tipo de habitaciones ocupadas, las que tienen futuras reservas con el fin de mantener un control interno de ocupación y evitar posibles ventas de habitaciones que a una fecha próxima han sido reservadas.

3.6 RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que realizamos para la elaboración del presente trabajo, nos lleva a evidenciar que la realización de las Prácticas Pre-profesionales en el Hotel Escuela de la Universidad Estatal de Bolívar, sería la forma más idónea de dar facilidades a los Docentes en la enseñanza de la malla curricular de la Carrera de Hotelería y Turismo y entregar a los estudiantes una herramienta que les facilite su aprendizaje.

En el Ecuador existen algunas Universidades que cuentan con un Hotel Escuela y a dichos establecimientos a más de haber complementado la formación profesional de sus estudiantes les ha servido para ubicarse en una mejor categoría.

Universidades Internacionales tales como: La Universidad de EUHT ST: POL Barcelona (España), Universidad Autónoma de Querétaro (México), etc. tienen Hoteles Escuelas que son verdaderos laboratorios, donde sus estudiantes aprenden haciendo. Porque tienen la oportunidad de combinar la teoría con la práctica y de esta manera estar lo suficientemente capacitados a desenvolverse en un mundo laboral cada día más exigente, ser competitivos y dueños de su propio negocio.

Con la aplicación del Orgánico Estructural y Funcional del Hotel Escuela, las Prácticas Pre-profesionales, aportarían un mejor desarrollo en las actividades de los estudiantes dentro de las distintas áreas que lo conforman, de una manera óptima y acorde a las exigencias de los huéspedes que visitan el Hotel Escuela.

Nuestra Universidad cuenta con un aula de alimentos y bebidas en la que los estudiantes realizamos nuestras prácticas con resultados muy satisfactorios, esta experiencia nos invita a pensar que las Autoridades Universitarias deberían dotar de aulas en las que se simulen departamentos tales como: Recepción, Restaurant, Habitaciones, etc.

BIBLIOGRAFÍA

ALVAREZ, P. Pedro, Tutoría Universitaria Inclusiva Guía de buenas prácticas para la orientación de estudiantes con necesidades educativas específicas Narcea S.A. de Ediciones, 2012 Impreso en España.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR AÑO 2008.

DALY EDICIONES, Escuela Daly de Hostelería y Turismo – Dirección de Recepción.

GALLEGO, J. Felipe, Gestión de Hoteles. Una nueva visión 1 Edición, 3era reimpresión 2007 Impreso en España.

LEXUS EDITORES - Edición 2011 Impreso en España.

LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Registro Oficial Suplemento 298 del 12 de octubre del 2010.

LEY DE TURISMO Ley No.97 .RO/SUP 733 de 27 de Diciembre del 2002.

REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO Registro Oficial N° 465 24 de marzo del 2015.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO Decreto Ejecutivo N.1186./244 de 5 de Enero del 2004.

REGLAMENTO GENERAL DE PRÁCTICAS PRE PROFESIONALES de la Facultad de Ciencias Administrativas 2010.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR Decreto Ejecutivo 865- Registro Oficial 526 del 2 de septiembre del 2012.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN ACADÉMICO 2014.

SCHEEL, M. Adolfo. Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes. Tomo 1 EDINTER Ediciones Internacionales - Edición 1992 Impreso en Colombia.

NETGRAFÍA

<http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>

<http://educaciondecalidad.ec/leyes-sistema/ley-educacion-superior-loes.html>

<http://procuraduria.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/regimenacademico2013nov.pdf>

<http://www.leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/#>

<http://procuraduria.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/regimenacademico2013nov.pdf>

http://www.santpol.edu.es/es/formacion/grado_en_turismo-1

<http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/HT4a.html>

<http://es.slideshare.net/HernanSalazar/investigacin-bibliogrifica-2463165>

<http://estrategiasdidacticas.jimdo.com/t%C3%A9cnicas-de-investigaci%C3%B3n-directa>

A N E X O S

Anexo No. 1

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

ENCUESTA A LOS ESTUDIANTES DE TURISMO Y HOTELERÍA

Fecha de realización de la Encuesta: Ciclo de la Carrera que está cursando:

Señor (Srta.) estudiante: la presente encuesta nos permitirá saber su opinión sobre la necesidad de que la Escuela de Turismo y Hotelería cuente con un Hotel Escuela, donde los estudiantes tengan la facilidad de realizar sus Prácticas Pre-profesionales, por lo que le pedimos leer cuidadosamente las preguntas y responderlas objetivamente.

1. ¿Conoce usted lo que es un Hotel Escuela?
Mucho Poco Nada

2. ¿Conoce usted si la Carrera de Turismo y Hotelería cuenta con un establecimiento determinado, donde los estudiantes puedan realizar sus Prácticas Pre-profesionales?
SI NO

3. ¿Conoce usted si la Universidad Estatal de Bolívar tiene Convenios Institucionales vigentes, para las Prácticas Pre-profesionales de sus estudiantes?
SI NO

4. ¿Conoce usted si en la provincia de Bolívar hay establecimientos hoteleros para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales de los estudiantes?
SI NO

5. ¿Conoce usted si la Carrera de Turismo y Hotelería tiene un Reglamento de Prácticas Pre-profesionales?
SI NO

6. ¿Usted ha analizado este Reglamento?
SI NO

7. ¿Usted cree que las horas asignadas a las Prácticas Pre-profesionales son suficientes en la formación de los estudiantes?

SI

NO

8. ¿Usted cree que con un Hotel Escuela, anexo a la Carrera de Turismo y Hotelería, las Prácticas Pre-profesionales se desarrollen de mejor manera?

MUCHO

POCO

NADA

9. ¿Usted cree que sería factible la administración de un Hotel Escuela por la Universidad Estatal de Bolívar y operado por los estudiantes de la Carrera?

SI

NO

10. ¿Cree usted que realizar las prácticas en un Hotel Escuela, bajo la dirección de los Docentes, preparará estudiantes más capacitados, entrenados y competitivos frente al mundo laboral?

SI

NO

11. ¿Estaría usted de acuerdo que las Autoridades de la Universidad apoyen la adquisición de un establecimiento hotelero de la ciudad, para las prácticas de los estudiantes, convirtiéndolo en un establecimiento hotelero modelo y prestando sus servicios a la comunidad universitaria y al público en general?

SI

NO

Gracias por su tiempo y colaboración

Anexo No. 2

ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Fecha de la entrevista:

Nombre de los entrevistadores:

Datos personales del entrevistado

Nombre completo

Teléfonos

Ocupación

Cargo

Preguntas:

1. ¿Está de acuerdo que en la Carrera de Turismo y Hotelería se implemente un Hotel Escuela para el cumplimiento de las Prácticas Pre-profesionales?
2. ¿Qué orientación usted les daría a los estudiantes para que realicen las prácticas en este Hotel Escuela?
3. ¿Cuál sería el apoyo que tendríamos por parte de la Universidad Estatal de Bolívar para el diseño del Hotel Escuela?
4. ¿Con el diseño del Hotel Escuela que cambios se darían en la Carrera?
5. ¿Con que profesionales se contaría para dirigir el Hotel Escuela?
6. ¿Qué se espera de los estudiantes que realizarán las Prácticas Pre-profesionales en el Hotel Escuela?

Anexo No. 3

ENTREVISTA AL DIRECTOR DE ESCUELA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Fecha de la entrevista:

Nombre de los entrevistadores:

Datos personales del entrevistado

Nombre completo

Teléfonos

Ocupación

Cargo

Preguntas:

1. ¿Dentro de su actividad conoce si la Facultad tiene convenios con empresas públicas o privadas, para el cumplimiento de Prácticas Pre-profesionales en la Carrera de Turismo y Hotelería?
2. ¿Usted cree que contar con un Hotel Escuela, ayudaría a fortalecer los conocimientos y la práctica de los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería?
3. ¿De qué forma ayuda la estructura de un Hotel Escuela a la Carrera?
4. ¿Cuál es la mayor fortaleza que tienen los estudiantes para poder desenvolverse dentro del Hotel Escuela?
5. ¿Contaríamos con su apoyo para la realización del Hotel Escuela?

Anexo No. 4

ENTREVISTA A DOCENTES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Fecha de la entrevista:

Nombre de los entrevistadores:

Datos personales del entrevistado

Nombre completo

Teléfonos

Ocupación

Cargo

Preguntas:

1. ¿Usted considera que el Hotel Escuela será de gran apoyo para los estudiantes de la Carrera de Turismo y Hotelería?
2. ¿De qué forma ayudaría el Hotel Escuela a los estudiantes?
3. ¿Qué sugerencias nos daría para la creación de la estructura del Hotel Escuela?
4. ¿Cómo instruiría a los estudiantes para darles a conocer el Hotel Escuela?
5. ¿Usted consideraría formar parte del Hotel Escuela?

Anexo No. 5



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR

HOTEL ESCUELA EL LIBERTADOR
RESERVA CONFIRMADA
LOCALIZADOR (0001)

DATOS DE LA ESTANCIA					
Hotel Escuela El Libertador		Tipo de habitación:			
Dirección:		Habitación 1: Superior, Todo Incluido		\$	
Email:	heel@gmail.com	Habitación 2: Doble, MP		\$	
Teléfono:	593-03-000000	Habitación 3: Triple, PC		\$	
Fechas y personas		Extras			
Fecha de la reserva:	día, día, mes, año	Habitación 1:	(caja fuerte)	\$	
Entrada:	día, día, mes, año	Habitación 2:	(parqueo)	\$	
Salida:	día, día, mes, año	Habitación 3:		\$	
Noches:	#				
N° de ocupantes por Habitación 1:					
Datos del cliente					
Nombre:					
Teléfono:					
Correo:					
Fecha de cumpleaños:					
País de origen:					
Empresa donde trabaja	Dirección de la empresa		Teléfono empresa		
Cargo que desempeña					
Peticiónes especiales:		Cancelaciones			
		Cancelaciones realizadas con menos de 1 día de antelación		\$ (50%)	
		Cancelaciones realizadas con más de 1 día de antelación		\$ (100%)	
Nota: El pago de la estancia se realizara en USD.					
				TOTAL	\$
		Prepago realizado		\$	
Impuestos incluidos		Pago pendiente al llegar al hotel		\$	
Dirección:	Teléfono:		heel@gmail.com		
Guaranda-Ecuador					

Anexo No. 6



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR

HOTEL ESCUELA EL LIBERTADOR

Dirección: Teléfono: RUC:

FACTURA

FECHA:	XX/XX/XXXX	FACTURA N°	H-00001
CLIENTE:			
CI/RUC:			
DIRECCION:		TELÉFONO:	
N° DE HABITACION		Pensión:	
FECHA CHECK-IN		Tipo de habitación:	
FECHA CHECK-OUT		Número de días:	
Servicio	Cantidad	V.U.	Total
Alojamiento			
Alimentación			
Mini bar			
FORMA DE PAGO:		SUBTOTAL	
N° Tarjeta:		% IVA	
Fecha vigencia		Descuento	
Banco		TOTAL	
FIRMA CLIENTE	FIRMA		

DATOS DE LA IMPRENTA

Anexo No. 7



HOTEL ESCUELA EL LIBERTADOR

Dirección: Teléfono: RUC:

TARJETA DE REGISTRO DEL HUESPED					
Nombre:		CI/Pasaporte:		Edad:	
Profesión:		Lugar de residencia:		Dirección:	
Correo:		Celular:		Nacionalidad:	
N° Reserva	N° Habitación	N° Personas	Hora de llegada	Hora de salida	N° de días
Compañía donde trabaja:			Dirección:		
RUC:			Cargo:		
Email:			Telf. / Fax:		
Mi cuenta será pagada con:					
Tarjeta de credito:		Número:		Banco:	
Efectivo:		Convenio:		Otros:	
	FIRMA				
Comentarios:			Ingresado por:		

Anexo No. 10



REPORTE DE CAMARERAS

PISO: _____	FECHA: _____
-------------	--------------

Nº HABITACION	TIPO HABITACIÓN	ESTADO INICIAL	ESTADO FINAL	TIEMPO	OBSERVACIONES (AVERÍAS)
101					
102					
103					
104					
105					
106					
107					
108					
109					
Código:	S Salida	RS Rehusó servicio	V Vacía	NM No molestar	
	OL Ocupada limpia	CE Cama extra	OS Ocupada sucia		

Firma de la camarera

Anexo No. 11



AVISO DE MANTENIMIENTO N°.....

AVISO DE MANTENIMIENTO		
Departamento		Fecha de aviso
Persona solicitante		Fecha deseada de atención
Ubicación (Sector/piso/ambiente)		
Descripción de la falla:		
Observaciones técnicas		
Firma del solicitante	V.B. Técnico	Recibí conforme

Anexo No. 12



**CONTROL LENCERIA DE HABITACIONES CON
LAVANDERIA**

DETALLE	CANTIDAD	ENTREGADA SUCIA FECHA	ENTREGADA LIMPIA FECHA	PENDIENTE FECHA
SÁBANA DE 1 1/2 PLAZA				
SÁBANA DE 2 PLAZAS				
SÁBANA QUEEN				
SOBRE SÁBANA 1 1/2 PLAZA				
SOBRE SÁBANA 2 PLAZAS				
SOBRE SÁBANA QUEEN				
FUNDA DE ALMOHADA				
FUNDA DE ALMOHADÓN				
DUVET				
COBIJAS DE LANA				
PIE DE CAMA				
CUBRE COLCHON				
TOALLA GRANDE				
TOALLA MEDIANA				
TOALLA DE MANOS				
ALFOMBRA DE PISO				
BATA DE BAÑO				
CAMARERA		ENTREGUE LAVANDERIA	ENTREGUE OFFICE	PENDIENTE

Anexo No. 13



HOTEL ESCUELA
EL LIBERTADOR
GUARANDA - ECUADOR

FECHA: _____

REPORTE DIARIO DE QUEJAS Y SOLICITUDES

Hora	Habitación	Nombre del huésped	Motivo	Observaciones	Reporta a:	Seguimiento	Recepcionista

NOTA IMPORTANTE: Favor de entregarlos al responsable de Recepción en cada cambio de turno

Anexo No. 14



CUADRO DE RESERVAS Y DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES

MES:.....	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
SWB																																
101																																
103																																
104																																
105																																
106																																
DWB																																
107																																
108																																
109																																
110																																
111																																
112																																
TWB																																
113																																
114																																
115																																
116																																
117																																
118																																
119																																

← → C <https://secure.orkund.com/view/15013943-620100-558782#HYq5DUJBDAV7+FEU77WphVECUSEIN551Gt8vXlfz9d1uy82W22ZGlu3/mfem0XVKUOKKFMUM1aSadpk55UmTjWkwIcP0FOaWgJPvPA>

ORKUND

Document: [TESIS PARA IMPRIMIR1.docx \(D14987997\)](#)

Submitted: 2015-07-27 09:22 (-05:00)

Submitted by: PAULINA FUENTES (paulinadtorres@gmail.com)

Receiver: mlara_ueb@analysis.orkund.com

Message: TESIS HOTEL ESCUELA PAULINA FUENTES JHOMAYRA RAMOS [Show full message](#)

10% of this approx. 63 pages long document consists of text present in 18 sources.

List of sources

- http://www.eshowenespanol.com/mejores-10-universidades-manejo-hotelero-fista_446750/
- <http://www.vivienuestromundo.com/noticias/en-cuenca-se-construira-el-primer-hotel-escuela/>
- [regimenacademico2013nov.pdf](#)
- http://planipolis.iiep.unesco.org/upload/Ecuador/Ecuador_Ley_organica_educacion_superior.pdf
- <http://www.indoamerica.edu.ec/docs/dia1.pptx>
- http://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/diposiciones_consti...
- [1433603566_TESIS DIANA C SOLORZANO RAMON.pdf](#)
- [TESIS DEFINITIVA DE PLAN DE DESARROLLO TURISTICO DE LA MAGDALENA ultima.docx](#)

83% **Active**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA
 ESCUELA DE COMUNICACION SOCIAL Y DESARROLLO TURISTICO CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA I PORTADA
 TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERAS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
 TURISTICAS Y HOTELERAS TEMA: "

HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA
 DE TURISMO Y HOTELERIA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR* AUTORAS: FUENTES NARANJO PAULINA DEL
 CARMEN RAMOS PURCACHI JHOMAYRA LILIBETH. DIRECTOR ING. MARCO LARA OLALLA PARES ACADÉMICOS. LIC. MARIA
 FERIBANDA QUINTANA LIC. MAURICIO GAIBOR GUARANDA 2015

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA
 ESCUELA DE COMUNICACION SOCIAL Y DESARROLLO TURISTICO CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA TRABAJO DE
 GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERAS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURISTICAS Y
 HOTELERAS TEMA: "

HOTEL ESCUELA PARA EL CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS PRE-PROFESIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA
 DE TURISMO Y HOTELERIA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR* AUTORAS: FUENTES NARANJO PAULINA DEL
 CARMEN RAMOS PURCACHI JHOMAYRA LILIBETH. DIRECTOR ING. MARCO LARA OLALLA PARES ACADÉMICOS. LIC. MARIA
 FERIBANDA QUINTANA LIC. MAURICIO GAIBOR GUARANDA 2015 II. DEDICATORIA Con todo mi amor a mi amado esposo y
 mis adorados hijos, por su apoyo, paciencia y comprensión en la consecución de este sueño, por ser mi inspiración en
 cada paso que daba, a todo ese tiempo que no pude compartir con ellos por dedicarme a cumplir con mis tareas
 académicas y alcanzar mi superación personal. A mi familia por ser la inmensa razón de esforzarme cada día en ser la
 mejor y demostrar con el ejemplo vivencial, que con perseverancia y constancia, lo que somos capaces de obtener
 cuando nos proponemos algo, porque nunca es demasiado tarde para conseguir una profesión. Paulina Dedicó este
 trabajo de grado a Dios por darme la vida y permitir que escale cada vez mas alto en la vida, a mis padres por ser mi

Urkund's archive: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR / TESIS DEFINITIVA DE PLAN DE DESARROLLO TURISTIC... 83%

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTION EMPRESARIAL E INFORMATICA
 ESCUELA DE COMUNICACION SOCIAL Y DESARROLLO TURISTICO CARRERA DE TURISMO Y HOTELERIA TRABAJO DE
 GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE TURISMO
 Y HOTELERIA TEMA: