



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA

CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL

EXP. 85/18

Res. 1448/19

ACTA N° 199, de fecha 4 de junio de 2019.

VISTO: La solicitud de Reformulación de los Programas de las Asignaturas de Gestión de Alojamiento III (área 342 – asignatura 17993) y de Gestión de Alojamiento IV (área 342 – asignatura 17994), correspondientes al 3° y 4° semestre de la Tecnicatura Gestión de Alojamiento;

RESULTANDO: I) que los mismos fueron remitidos por la Coordinación de Turismo, Prof. Ana SALOM, y elaborados por la Prof. Mariela SPINETTI CAUDURO, con el asesoramiento de la mencionada coordinadora;

II) que la Asamblea Técnico Docente solicita la creación de un grupo de trabajo que incluya docentes efectivos e interinos a fin de elaborar los programas de las asignaturas mencionados en el VISTO;

III) que a fs. 71 y 72 la Inspectora de Turismo, Prof. Laura IBARLUCEA informa que no es necesario la creación de un grupo de trabajo que elabore otros programas para las asignaturas de Gestión de Alojamiento III y IV;

CONSIDERANDO: que este Consejo entiende pertinente aprobar los mencionados programas en virtud de sustituir definitivamente a los provisorios utilizados hasta el momento;

ATENTO: a lo expuesto;

EL CONSEJO DE EDUCACIÓN TÉCNICO-PROFESIONAL POR UNANIMIDAD (DOS EN DOS), RESUELVE:

1) Aprobar los Programas de las Asignaturas de Gestión de Alojamiento III (área 342 – asignatura 17993) y de Gestión de Alojamiento IV

(área 342 – asignatura 17994), correspondientes al 3° y 4° semestre de la Tecnicatura Gestión de Alojamiento que a continuación se detallan:

		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		713	Turismo		
ORIENTACIÓN		40D	Gestión de Alojamiento		
MODALIDAD		---	---		
AÑO		2°	2°		
TRAYECTO		---	---		
SEMESTRE		III	III		
MÓDULO		---	---		
ÁREA DE ASIGNATURA		342	Gestión de Alojamiento		
ASIGNATURA		17993	Gestión de Alojamiento III		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		N/C			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		-----			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 90	Horas semanales: 6	Cantidad de semanas: 15	
Fecha de Presentación: 07/12/17	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 85/15	Res. 1448/19	Acta Nº 199	Fecha: 04/06/19

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Gestión de Alojamiento III se encuentra en el primer semestre del segundo año de la Tecnicatura Gestión de Alojamiento, teniendo un carácter teórico-práctico, de manera de poner a los estudiantes “en situación de” conocer y resolver la complejidad y diversidad de situaciones que tienen lugar en el marco de la gestión sostenible de establecimientos de hospedaje, siempre en función de las motivaciones, volúmenes y expectativas de los nuevos turistas.

En este segundo año se continúa el proceso de adquisición y fortalecimiento de las competencias necesarias para afrontar la dinámica del Sector Hospedaje, adaptándose a los nuevos tiempos de creciente globalización, las nuevas



tecnologías, la descentralización empresarial, los mercados abiertos, la diferenciación, la inclusión y la accesibilidad y la calidad empresarial y ambiental.

Dado que la calidad del destino turístico es un aspecto clave para satisfacer la creciente diversidad de necesidades de los turistas, al tiempo de asegurar el desarrollo equilibrado y sostenible de la región, en este semestre se continuará con las líneas de trabajo enunciadas en la Fundamentación de del primer año de la presente asignatura.

COMPETENCIAS

Competencias genéricas

Investigar a partir de la familiarización de la consulta de fuentes diversas como prensa especializada, Internet y bibliografía especializada.

Incorporar la necesidad de aprender a aprender como política de la formación continua.

Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

Visualizar alternativas extraordinarias o de emergencia para reflexionar sobre las soluciones posibles en un trabajo de equipo.

Analizar críticamente la Información y aplicar los conocimientos en la práctica.

Competencias transversales

Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.

Identificar atractivos naturales y culturales de la localidad, a fin de transmitir el patrimonio material e inmaterial del sitio donde está ubicado el alojamiento y enriquecer la estadía del huésped.

Interactuar con los actores de la comunidad receptora, propiciando el encuentro entre visitantes y habitantes del destino y de esta manera hacerles partícipes de

los beneficios de la actividad turística.

Incluir la variable “conflicto” entre los diversos sectores de la empresa y dentro del sistema turístico para trabajar hacia objetivos y metas comunes.

Incentivar la capacidad de observación y de escuchar las sugerencias de los huéspedes, de los compañeros de trabajo, y de sus superiores para lograr la mejora continua.

Interpretar los datos macroeconómicos e identificar y valorar las variables económicas relevantes que intervienen en una empresa de alojamiento.

Manejar las técnicas de comunicación para la optimización de las relaciones dentro de las diferentes áreas del hotel y con los clientes.

Conocer y practicar el trato adecuado a las personas con diferentes tipos de discapacidad.

Crear, organizar y promover actividades inclusivas, detectando y neutralizando riesgos potenciales en los espacios internos y externos de los equipamientos de alojamiento.

Competencias específicas

- Incorporar técnicas y herramientas imprescindibles para el manejo sostenible de los recursos y la gestión integrada de la calidad en todos los procesos que implica el funcionamiento competitivo de un establecimiento de hospedaje, en sinergia con el entorno y en sintonía con la realidad circundante.

- Integrar técnicas y herramientas para la implementación de procesos sostenibles y la puesta en marcha de buenas prácticas humanas y empresariales, tomando como premisa la preservación de recursos ambientales y el respeto por la cultura local, así como la puesta en valor del patrimonio material e inmaterial del destino.

- Consolidar el enfoque al cliente y la ética de trabajo como premisas

fundamentales en todos y cada uno de los procesos del devenir laboral y en la configuración de modelos de negocios diferenciadores e inclusivos.

- Construir capacidades inherentes a la formulación y seguimiento de proyectos turístico-hoteleros y planes de negocio para microempresas del sector. Capacidades que se adquieren y fortalecen, principalmente, a partir del desarrollo de los proyectos integradores que se presentan al final de la tecnicatura.

EJES VERTEBRADORES

La asignatura Gestión de Alojamiento III se desarrolla de manera integrada con las asignaturas de Metodología de Proyectos Turísticos I, Marketing Turístico I, Gestión de Recursos Humanos I e Introducción a la Contabilidad de Alojamiento, a fin de analizar la estructura de procesos, estrategias y servicios del establecimiento de una manera integrada.

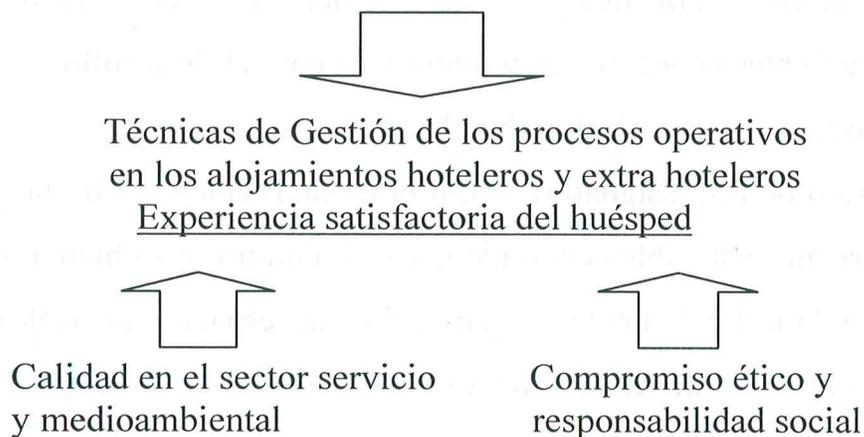
Al final del semestre se incluye un Seminario de Emprendedurismo, que complementa la visión holística y profesional del sector, en tanto brinda a los alumnos herramientas conceptuales y operativas para el desarrollo de proyectos y procesos productivos en el ámbito hotelero y turístico.

El marco teórico de esta asignatura como el de la Tecnicatura de la que forma parte, es el turismo sostenible económico, social, cultural y ambientalmente y su metodología aula-taller fomenta la generación de espacios de reflexión y de construcción colectiva de conocimiento, destinados a la actualización de los objetivos del curso.

Las asignaturas mencionadas anteriormente aportan en el proceso de elaboración del Proyecto de egreso, desde la identificación de la idea hasta su elaboración final. Asimismo el proyecto se nutre del aporte teórico - práctico de los semestres anteriores y apunta a:

- Despertar el espíritu crítico y reflexivo en el análisis de otros emprendimientos del sector alojamiento, observando los que se enmarcan en el desarrollo sostenible a través de una planificación respetuosa con el ambiente local, institucional y cultural de la sociedad residente.
- Desarrollar capacidades conceptuales y metodológicas para integrar equipos capaces de actuar en el proceso de mejora, reformulación de emprendimientos existentes o generar iniciativas para la creación de pequeñas y medianas empresas del Sector Hospedaje.
- Promover la investigación y la innovación en el diseño y / o gestión de productos y servicios de calidad.
- Fomentar el emprendedurismo y generar planes de negocios en los proyectos con los que los estudiantes adquieren la titulación.
- Las áreas temáticas que comprende el presente programa son:

Funcionamiento global de un alojamiento en un entorno sostenible económico, socio-cultural y ambiental



Que se vinculan a través de los siguientes ejes vertebradores:

- 1-Promover el trabajo en equipo,
- 2-Impulsar la consulta de fuentes diversas y la investigación.
- 3-Motivar la creatividad y la innovación.



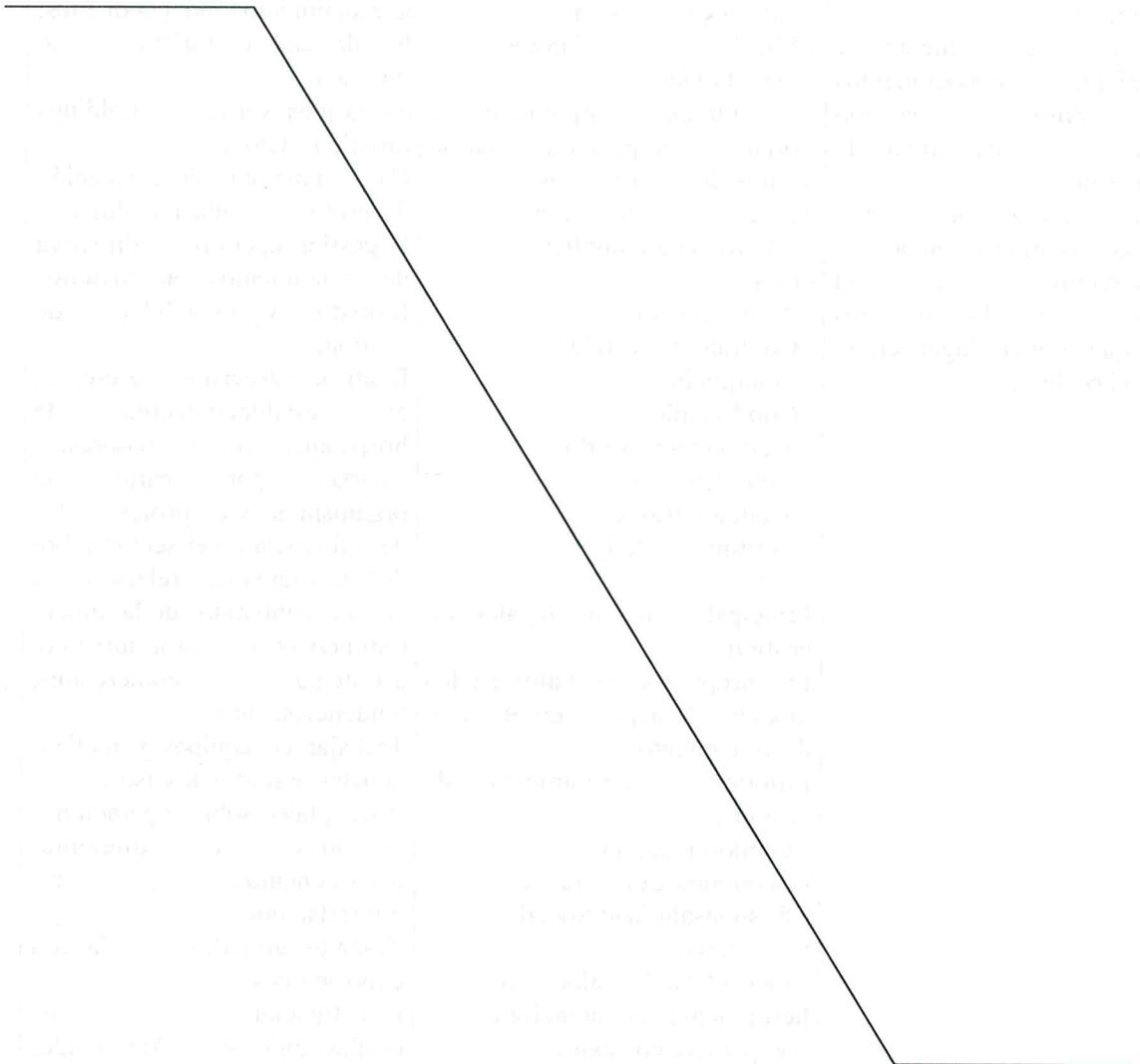
Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

4-Desarrollar la autonomía, la adaptación a los cambios y la toma de decisiones.

PROGRAMA

Unidad I: Aspectos fundamentales y principales áreas de gestión de un alojamiento.

Propósito Clave (objetivo): Abordar aspectos esenciales para la gestión sostenible de establecimientos de hospedaje en entornos específicos y genéricos de la actividad.



Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica.</p> <p>Habilidad para buscar, procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Capacidad para organizar y planificar el tiempo.</p> <p>Desarrollar capacidades para identificar, plantear y resolver problemas.</p> <p>Conocer y aplicar técnicas de negociación</p> <p>Conocer e incorporar herramientas y conocimientos claves para la gestión sostenible y competitiva de alojamientos.</p> <p>Fomentar la visión de conjunto de las distintas áreas y departamentos en el desempeño de los distintos roles que tienen lugar en el ámbito hotelero.</p>	<p>La planificación sostenible en las empresas de hospedaje.</p> <p>Estrategias en el sector turístico en general y de la hospitalidad en particular. El entorno de las empresas turísticas.</p> <p>Aspectos básicos en la dirección en empresas de alojamiento.</p> <p>Análisis de técnicas, procesos y prácticas relacionadas con las principales áreas de gestión en establecimientos de hospedaje:</p> <p><u>1.- Área Corporativa:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Misión. Visión y Valores - Stakeholders - Estrategias corporativas y estrategias empresariales en la gestión de alojamientos. <p>Modelos de explotación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En propiedad: pública y privada - Arrendamiento - Contrato de gestión - Franquicia - Condominio - Tiempo compartido - Hotel Escuela - Modelos Híbridos - Multimodalidades - Otros <p>Principales marcos legales de gestión.</p> <p>Las propuestas de valor en los modelos de negocio en el sector de alojamientos</p> <p>Enfoques y herramientas de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Economía Social - Economía Colaborativa - Responsabilidad Social Corporativa - La Cadena de Valor como herramienta para la mejora competitiva constante. <p>La consultoría organizacional y hotelera como apoyo en la gestión.</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Investigación online sobre casos relacionados con modalidades de gestión implementadas por establecimientos nacionales e internacionales.</p> <p>Visitas técnicas con realización de informes sobre diferentes modelos de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. alojamientos independientes; b.- de cadena turística y no turística, c.- grupos verticales; holdings turísticos. Otros. <p>Casos prácticos de resolución de problemas relacionados con la gestión operativa y directiva de alojamientos en distintos formatos y modalidades de gestión.</p> <p>Realizar entrevistas a referentes en establecimientos de hospedajes y tour operadores.</p> <p>Charlas por parte de organismos y/o profesionales de referencia en el sector sobre distintas temáticas relacionadas con los contenidos de la unidad (empleo en el sector turístico, estrategias comerciales, tendencias, etc.)</p> <p>Trabajar en equipos y realizar debates. Estudio de casos.</p> <p>Role plays sobre operaciones aplicadas a diferentes departamentos y sus interrelaciones.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Articulación con otras</p>



	<p><u>2.- Área Ejecutiva:</u> Análisis global de la gestión del talento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Gestión de la formación como factor fundamental en la excelencia de la gestión. - Liderar en el sector de servicios turísticos. El autoliderazgo en el desempeño de funciones. - Competencias y habilidades claves para la gestión competitiva, según las características organizacionales. - El Coaching Ejecutivo como herramienta para el desarrollo del potencial en los recursos humanos de la organización. <p>Gestión comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - La tarea de mediación y negociación en el ámbito turístico/hotelero. La touroperación. - Estrategias de distribución. Canales de ventas. Aspectos diferenciales en las tarifas. Contrataciones. - Aspectos básicos y estrategias de Revenue Management. <p><u>3.- Área Operativa:</u> Gestión interdepartamental. Organigramas y sinergias entre los distintos departamentos de un establecimiento de alojamiento. Outsourcing / Subcontrataciones y externalización de servicios. La integración de servicios. Enfoque multisectorial y multidisciplinario de la gestión hotelera. Gestión de proveedores Softwares de gestión y administración hotelera.</p>	<p>asignaturas, especialmente coordinar con RRHH. Prácticas curriculares: visitas a diferentes modalidades de alojamiento. Elaboración de pautas de entrevista a responsables de establecimientos de alojamiento. Elaboración de informes, fichas de registro, etc. Articulación con el conjunto de las asignaturas, especialmente se coordina con relaciones humanas. Coordinar con asignatura Marketing Turístico y Seminario de Emprendedurismo. Planificar y realizar la tutoría de prácticas y/o pasantías en hoteles y otras modalidades de alojamiento.</p>
--	--	--

Unidad II: Procesos sostenibles en la gestión de los alojamientos

Propósito Clave (objetivo): Comprender la importancia de implementar

procesos en un marco de sostenibilidad y de buenas prácticas amigables con el ambiente y la cultura local. Integrar aspectos que contribuyan a consolidar una actitud y conductas éticas con respecto al desarrollo de las actividades profesionales y empresariales.

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica.</p> <p>Habilidad para buscar, procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Capacidad para organizar y planificar el tiempo.</p> <p>Desarrollar capacidades para identificar, plantear y resolver problemas.</p> <p>Agudizar la mirada holística sobre la gestión sostenible de los procesos, enfocada al personal, comunidad y cliente final.</p> <p>Incorporar herramientas y técnicas de análisis global y aplicación local en los procesos y procedimientos en línea con la gestión sostenible en el ámbito hotelero.</p> <p>Fomentar el comportamiento ético-profesional y fortalecer actitudes comprometidas con la gestión sostenible, como factores claves en el quehacer cotidiano de la actividad turístico-hotelería.</p>	<p>Políticas empresariales sostenibles</p> <p>Aplicación de principios económicos, sociales, culturales y ambientales sostenibles al ámbito de la gestión de alojamientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sostenibilidad de los procesos. <p>Uso responsable de los recursos: agua, energía, residuos, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impactos en la comunidad. - La tarea de sensibilizar a cada huésped. - Trabajo decente: enfoque de género, prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. <p>Prevención del trabajo infantil.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manuales de procesos y procedimientos para establecimientos de hospedaje 	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Uso y diseño de manuales de buenas prácticas.</p> <p>Investigar organismos que tengan injerencia en la elaboración de normativas y regulación de los establecimientos.</p> <p>Investigaciones de establecimientos de alojamiento, con el fin de conocer quienes cumplen con las normativas internacionales y nacionales y cómo lo hacen, así como la forma de operar y organizar su flujo de procesos.</p> <p>Estudio de casos Trabajo en equipos. Debates.</p> <p>Diseño de mapas de procesos.</p> <p>Diseño de manuales de buenas prácticas.</p> <p>Role plays, integrando a huéspedes y su actitud responsable con los recursos del ambiente en diferentes procesos y procedimientos.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Coordinar con resto de asignaturas del semestre Prácticas curriculares.</p>

Unidad III: La calidad como premisa de excelencia, inclusión y fidelización del huésped.

Propósito Clave (objetivo): Incorporar conocimientos teóricos a los cursados previa o simultáneamente, remarcando la importancia del enfoque al cliente e identificando lineamientos básicos indispensables que refuercen la gestión sostenible de procesos y la creación de una oferta diferenciadora e inclusiva a partir de herramientas de aplicación sencilla.

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica.</p> <p>Desarrollo de habilidades para buscar y procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped.</p> <p>Reconocer en la importancia de la segmentación de clientes, el valor de la diferenciación para facilitar la labor de fidelización</p> <p>Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa y en marcos de gestión de calidad, enfatizando en técnicas de autoevaluación y mejora continua y propiciando la generación de experiencias satisfactorias orientadas a la fidelización.</p> <p>Desarrollar habilidades para interactuar con los actores de la comunidad anfitriona y propiciar encuentros entre visitantes y locales, haciéndoles partícipes de los beneficios de la actividad turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - La calidad en los servicios. - Gestión de la calidad. La calidad interna. La calidad externa. - La Calidad Total. La NO calidad. Principios de la calidad - Herramientas para la autoevaluación y la mejora continua. - Enfoque de procesos basado en el cliente. - Gestión de procedimientos en productos y servicios. - Sellos, certificaciones y modelos Internacionales y su aplicación a servicios de hospedaje y turísticos en general (ISO, EMAS, SIGO, SERVQUAL, EFQM, entre otros) - Certificaciones y modelos que se aplican en el Uruguay en el ámbito turístico (UNIT-ISO, Modelo Compromiso de Calidad con el Turismo, etc.) - Organismos normalizadores y certificadores en el Uruguay - Manuales de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje. 	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Invitar a responsables de hoteles y agencias de viaje para informar de la actividad turística nacional.</p> <p>Diseño de manuales de buenas prácticas</p> <p>Coordinar con otras asignaturas del semestre.</p> <p>Ejercicio de investigación en establecimientos sobre las políticas de manejo de la información, reclamaciones y quejas.</p> <p>Trabajos grupales en aula con exposiciones.</p> <p>Investigación de establecimientos</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados a cada uno de los proyectos.</p> <p>Prácticas curriculares (se continúa con las actividades planteadas en la primera unidad que deben ser acompañadas a lo largo de todo el semestre).</p>

SUGERENCIAS METODOLÓGICAS

El logro de los objetivos y competencias aportadas por cada una de las unidades del programa se sustentan en la herramienta de la Coordinación, dado que el

servicio de la hospitalidad integra el Sector Turismo y este es esencialmente una actividad interdisciplinaria.

Este programa, como se ha indicado en las Actividades, debe coordinar con todas las asignaturas de la Tecnicatura, en mayor o menor medida según el tema específico.

Otro pilar es la dinámica de una clase que debe partir de los conocimientos, capacidades, y experiencia de los estudiantes para trabajar las competencias propuestas en el curso. Por lo tanto, se incentivarán las clases interactivas a partir de la lectura de la bibliografía indicada, proyección de videos y trabajos en equipo, finalizando en debates y registros finales.

Asimismo, se propician visitas a los centros de alojamiento o la realización de Foros con invitados pertenecientes al sector alojamiento.

Preparar y realizar salidas didácticas son la condición sine qua non para desarrollar cada una de las unidades del programa. Se debe propiciar la iniciativa de los diferentes equipos, la exposición de los temas en clase, la participación como jóvenes responsables de asumir las funciones de trabajo para la que se están formando.

Por tanto, durante el desarrollo de la asignatura Gestión de Alojamiento III, se debe ser coherente poniendo en práctica lo enunciado en la fundamentación de la Tecnicatura de Gestión de Alojamiento respecto al rol que juega la educación por competencias en el de “ poner a los estudiantes “ en situación”, a partir de la internalización de los conceptos básicos del sistema turístico y de la ejecución de actividades que incorporan competencias específicas y transversales esenciales para facilitar el ingreso al mundo laboral”.

En el marco de esta asignatura se realiza el seguimiento de las prácticas curriculares que se desarrollan en los hoteles. Las mismas se coordinarán de



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

acuerdo a los conocimientos operativos adquiridos en el primer año (reservas, check in, housekeeping, check out) siendo estos los temas centrales de la pasantía. Del mismo modo, se tendrán en cuenta los principios centrales de la Tecnicatura como hilo conductor. Se monitoreará con presencia del docente y con el personal a cargo del hotel, según pautas dadas por el docente.

Total carga horaria semestral de la asignatura: 90 horas.

EVALUACIÓN

La evaluación deberá ser coherente con esta práctica: estará integrada al funcionamiento de las situaciones problemas e incorporará al propio alumno a la reflexión sobre su actuación, sus dificultades y la visión de sus propios compañeros de clase.

La evaluación formativa, integrada al proceso de enseñanza- aprendizaje debe iniciarse con un diagnóstico inicial, el que informará sobre los conocimientos previos de los alumnos, situación laboral y entorno familiar y social para luego elaborar de manera coordinada con el equipo docente de la Tecnicatura, las estrategias y recursos didácticos a utilizar. Será fundamental evaluar de acuerdo a la metodología utilizada. La evaluación es parte del proceso pedagógico permitiendo realizar ajustes y modificaciones a lo largo del camino.

Finalmente, el curso se aprobará con la evaluación de la pasantía - que es obligatoria - que se incluirá en la nota de la asignatura, y un examen final compuesto de dos partes; una escrita y otra oral que para esta especialización es fundamental.

EQUIPAMIENTO NECESARIO

Para alcanzar los objetivos y las competencias de los estudiantes en el sentido de ponerlos en situación de la función para la cual se están preparando es necesario contar con el siguiente equipamiento:

PC con conexión a Internet

Herramientas multimedia (proyector/cañón, pantallas, etc.)

Software de hotelería

Papelería indicada.

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ VARÓ, Enrique (2006) – Diccionario de términos de turismo y de ocio. Madrid. Editorial Ariel.

BLASCO, Albert (Coord.) (2006) – Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid. Editorial Síntesis.

BULL, Adrián (1994) – La economía del sector turístico. Madrid. Editorial Alianza.

CHON, Kye-Sung – SPARROWE, Raymond (2001) – Atención al cliente en hostelería. Madrid. Editorial Paraninfo – Thompson Learning.

DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración hotelera. Primer Curso: división cuartos. Primera edición 1990. (Cuarta reimpresión). México. Editorial Trillas.

DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración Hotelera. Segundo Curso: alimentos y bebidas. Primera impresión 1983 (Octava reimpresión) México. Editorial Trillas.

DORADO, José Antonio (2004) – Organización y control de empresa de hostelería y Turismo. Madrid. Editorial Síntesis.

GONZÁLEZ, L. – TALÓN, P. (2003) Dirección hotelera. Operaciones y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.

GALLEGO, JF. (2007) – Gestión de hoteles. Una Nueva Visión. Madrid. Editorial Thomson Paraninfo.

IGLESIAS TOVAR, J. Ramón (1998) – Comercialización de productos y



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

servicios turísticos. Ciclos Formativos. Formación profesorado superior. Madrid. Editorial Síntesis.

JULIA, M. – PORSCHE, F. (2002) – Gestión de calidad aplicada a la hostelería y restauración. Madrid. Pearson Educación.

KOTLER, Ph. – BOWEN, J. – MAKENS, J. – (2004) Marketing para turismo. Madrid. Editorial Pearson.

MESTRES SOLER, Juan (1995) – Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona. Edición Gestión 2000 SA.

MONTANER, Jordi – Estructura del mercado turístico. Barcelona. Editorial Síntesis.

OLMO GARRE, María José (2008) – Departamento de hotel. Sistemas y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.

PERRENOUD, P. (1997) – Construir competencias desde la escuela. Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.

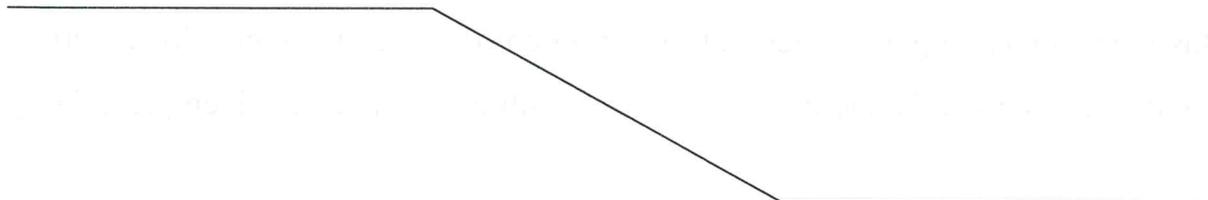
SANCHO, Amparo (1998) – (Comp.) Introducción al turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo.

SIMON, Miguel A. (2004) – HOUSEKEEPING. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

SCHÜLTER, R. – WINTER, G. (2003) – Turismo, una perspectiva empresarial. Buenos Aires. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

SCHÜLTER, R. (2000) – Investigación en turismo y hotelería. Buenos Aires Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

TINARD, Yves (1999) – Turismo. Economía y gestión. Traducción Álvarez Souza, Antonio. Barcelona.



		PROGRAMA			
		Código en SIPE	Descripción en SIPE		
TIPO DE CURSO		050	Curso Técnico Terciario		
PLAN		2015	2015		
SECTOR DE ESTUDIO		713	Turismo		
ORIENTACIÓN		40D	Gestión de Alojamiento		
MODALIDAD		---	---		
AÑO		2º	2º		
TRAYECTO		---	---		
SEMESTRE		IV	IV		
MÓDULO		---	---		
ÁREA DE ASIGNATURA		342	Gestión de Alojamiento		
ASIGNATURA		17994	Gestión de Alojamiento IV		
ESPACIO o COMPONENTE CURRICULAR		N/C			
MODALIDAD DE APROBACIÓN		-----			
DURACIÓN DEL CURSO		Horas totales: 90	Horas semanales: 6	Cantidad de semanas: 15	
Fecha de Presentación: 07/12/17	Nº Resolución del CETP	Exp. Nº 85/15	Res. 1448/19	Acta Nº 199	Fecha: 04/06/19

FUNDAMENTACIÓN

La asignatura Gestión de Alojamiento IV se encuentra en el segundo semestre del segundo año de la Tecnicatura Gestión de Alojamiento, teniendo un carácter teórico-práctico de manera de poner a los estudiantes “en situación de” conocer y resolver la complejidad de la gestión de diversos negocios de hospedaje, en claves de diversificación y diferenciación en las propuestas de valor en perspectiva con los nuevos turistas.

En este cuarto y último semestre se continúa el proceso de adquisición y fortalecimiento de las competencias necesarias para afrontar la dinámica del Sector Hospedaje, adaptándose a los nuevos tiempos de creciente globalización, las nuevas tecnologías, la descentralización empresarial, los mercados abiertos, la diferenciación, la inclusión y la accesibilidad y la calidad empresarial y

ambiental.

Dado que la calidad del destino turístico es un aspecto clave para satisfacer la creciente diversidad de necesidades de los turistas al tiempo de asegurar el desarrollo equilibrado y sostenible de la región, en este cuarto semestre se continuarán con las líneas de trabajo precedentes las que se aplicarán al Proyecto de egreso con el que se adquiere el Título de Técnico en Gestión de Alojamiento.

Las competencias genéricas, transversales y específicas desarrolladas a lo largo de los cuatro semestres así como los contenidos del presente programa se aplicarán en el proceso de elaboración del Proyecto Final de los estudiantes, que junto a las prácticas y horas de pasantía le permitirán llegar a la instancia de defensa del proyecto y a la adquisición del título correspondiente.

COMPETENCIAS

Competencias genéricas

Investigar a partir de la familiarización de la consulta de fuentes diversas como prensa especializada, Internet y bibliografía especializada.

Incorporar la necesidad de aprender a aprender como política de la formación continua.

Desarrollar la capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.

Visualizar alternativas extraordinarias o de emergencia para reflexionar sobre las soluciones posibles en un trabajo de equipo.

Analizar críticamente la Información y aplicar los conocimientos en la práctica.

Competencias transversales

Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa generando experiencias satisfactorias y de fidelización.

Identificar atractivos naturales y culturales de la localidad, a fin de transmitir el

patrimonio material e inmaterial del sitio donde está ubicado el alojamiento y enriquecer la estadía del huésped.

Interactuar con los actores de la comunidad receptora, propiciando el encuentro entre visitantes y habitantes del destino y de esta manera hacerles partícipes de los beneficios de la actividad turística.

Incluir la variable “conflicto” entre los diversos sectores de la empresa y dentro del sistema turístico para trabajar hacia objetivos y metas comunes.

Incentivar la capacidad de observación y de escuchar las sugerencias de los huéspedes, de los compañeros de trabajo, y de sus superiores para lograr la mejora continua.

Interpretar los datos macroeconómicos e identificar y valorar las variables económicas relevantes que intervienen en una empresa de alojamiento.

Manejar las técnicas de comunicación para la optimización de las relaciones dentro de las diferentes áreas del hotel y con los clientes.

Conocer y practicar el trato adecuado a las personas con diferentes tipos de discapacidad.

Crear, organizar y promover actividades inclusivas, detectando y neutralizando riesgos potenciales en los espacios internos y externos de los equipamientos de alojamiento.

Competencias específicas

- Afianzar la mirada holística y la integración de conocimientos adquiridos a lo largo de la tecnicatura, mediante el estudio de temáticas relacionada con aspectos que inherentes a la configuración y pertenencia a estructuras globales de actuación y la interdependencia con otros sectores y empresas.

- Entender aspectos básicos sobre asociatividad, la integración a redes y ámbitos territoriales de actuación, en perspectiva con las nuevas tendencias, las



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

estrategias de la competencia y las posibilidades de establecer sinergias y actuar en complementariedad en la prestación de servicios integrales.

- Fortalecer las habilidades adquiridas durante los procesos correspondientes a la realización de las pasantías, con la presentación de un trabajo profesional escrito, que permita dar cuenta de la estructuración de aprendizajes y sistematización de experiencias, así como los conocimientos aprehendidos y las capacidades incorporadas.

- Construir capacidades relacionadas con la formulación y seguimiento de proyectos turístico-hoteleros y planes de negocio para microempresas del sector. Capacidades que se construyen, principalmente, a partir del desarrollo de los proyectos integradores que se presentan al final de la tecnicatura.

EJES VERTEBRADORES

La asignatura Gestión de Alojamiento IV se desarrolla de manera integrada con Metodología de Proyectos Turísticos II, Marketing Turístico II, Gestión de Recursos Humanos II y Contabilidad-Presupuestos, a fin de analizar la estructura de procesos, estrategias y servicios del establecimiento de una manera integrada.

Al final del semestre se incluye un Seminario de Seguridad y Salud Ocupacional que introduce a los alumnos en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, complementando así los temas de seguridad en los procesos y procedimientos, tanto en aspectos operacionales, como legales.

El marco teórico de esta asignatura como el de la Tecnicatura de la que forma parte, es el turismo sostenible económico, social, cultural y ambientalmente y su metodología aula-taller fomenta la generación de espacios de reflexión y de construcción colectiva de conocimiento, destinados a la actualización de los

objetivos del curso, la realización del proyecto integrador y el aprovechamiento de prácticas y pasantías.

En este último semestre, al igual que en el anterior y de carácter transversal en ambos, se da continuidad a la articulación con las asignaturas anteriormente mencionadas, a fin de acompañar y asesorar a los estudiantes en la elaboración de su proyecto integrador, haciendo especial énfasis durante esta última fase de la asignatura. Dicho proyecto se nutre del aporte teórico -práctico de contenidos y prácticas de los tres semestres precedentes, que apunta a:

- Despertar el espíritu crítico y reflexivo en el análisis de otros emprendimientos del ámbito hotelero, observando los que se enmarcan en el desarrollo sostenible a través de una planificación respetuosa del ambiente local, institucional y cultural de la sociedad residente.
- Desarrollar capacidades conceptuales y metodológicas para integrar equipos capaces de actuar en el proceso de mejora, reformulación de emprendimientos existentes o generar iniciativas para la creación de pequeñas y medianas empresas del Sector Hospedaje.
- Promover la investigación y la innovación en el diseño y / o gestión de productos y servicios de calidad.
- Fomentar el emprendedurismo y generar planes de negocios en los proyectos con los que los estudiantes adquieren la titulación.

Las áreas temáticas que comprende el presente programa son:

Funcionamiento global de un alojamiento en un entorno sostenible económico,
socio-cultural y ambiental



Técnicas de Gestión de los procesos operativos
En los alojamientos hoteleros y extra hoteleros
Experiencia satisfactoria del huésped



Calidad en el sector servicio
y medioambiental



Compromiso ético y
responsabilidad social

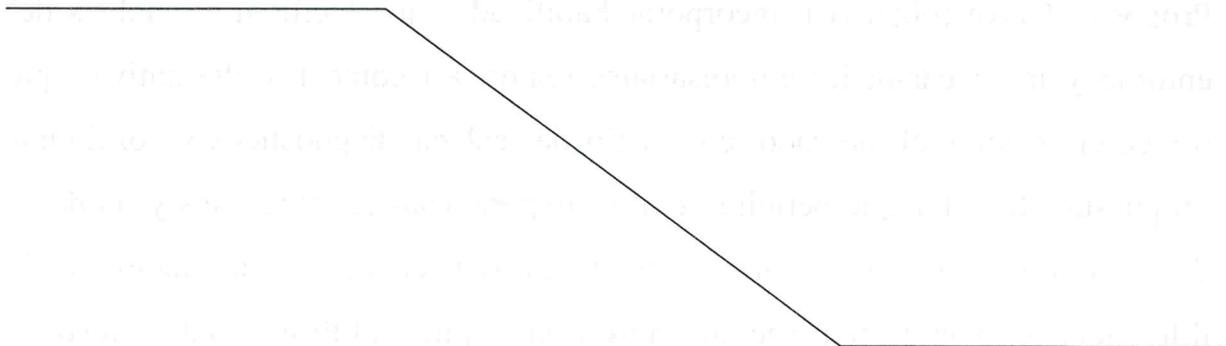
Que se vinculan a través de los siguientes ejes vertebradores:

- 1-Promover el trabajo en equipo,
- 2-Impulsar la consulta de fuentes diversas y la investigación,
- 3-Motivar la creatividad y la innovación.
- 4-Desarrollar la autonomía, la adaptación a los cambios y la toma de decisiones.

PROGRAMA

Unidad I: La gestión asociada en el sector de la hospitalidad.

Propósito Clave (objetivo): Incorporar conocimientos relacionados con la asociatividad y la integración a redes y ámbitos globales de actuación, en marcos de competencia y complementariedad, así como aspectos sectoriales y multisectoriales inherentes a las actividades básicas del sector que aportan al Proyecto Final.



Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Fortalecer la habilidad para buscar y procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Comprender la dinámica intersectorial e interinstitucional que incide en la gestión competitiva de empresas de hospedaje.</p> <p>Fomentar la cultura asociativa en el educando, a la vez que se insiste en la importancia del establecimiento de alianzas estratégicas como herramienta que favorece la visión conjunta y el fortalecimiento de la capacidad negociadora del conglomerado empresarial en general y la empresa en particular.</p> <p>Desarrollar actitudes que propenden a la articulación entre privados y con el sector público, apuntando a la planificación participativa como alternativa de acción conjunta que favorece la inserción en la sociedad y la apertura y penetración en los mercados.</p> <p>Analizar críticamente la información, seleccionar y elaborar los avances del proyecto.</p>	<p>- Enfoque territorial y sectorial de la actividad. Importancia del establecimiento de alianzas estratégicas y conformación de redes.</p> <p>El liderazgo colectivo.</p> <p>- Los grupos de interés. La asociatividad y la cooperación empresarial.</p> <p>- Conglomerados turísticos y cámaras gastronómicas-hoteleras.</p> <p>- La articulación público-privada.</p> <p>- La planificación participativa. Fijación de objetivos comunes y planes de acción conjunta</p> <p>El modelo de clúster.</p> <p>Organismos nacionales e internacionales de injerencia en el sector.</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Análisis de la problemática involucrada en los proyectos de cada uno de los equipos de estudiantes.</p> <p>Análisis y problematización de la “idea” de cada proyecto.</p> <p>Invitación a responsables de conglomerados, asociaciones y organismos para informar sobre sus actividades y la realidad del sector como insumos claves para los proyectos de los equipos.</p> <p>Visitas técnicas a las mencionadas organizaciones y asistencias a charlas y eventos inherentes a la temática.</p> <p>Ejercicio de investigación en establecimientos, organizaciones mixtas, interinstitucionales e intersectoriales. Su relación con las temáticas de los proyectos.</p> <p>Análisis de antecedentes nacionales, regionales y globales sobre la temática de la Unidad y de los Proyectos de los equipos.</p> <p>Exposición de los avances de los Proyectos.</p> <p>Prácticas curriculares</p>

Unidad II: La diferenciación y la diversificación del producto hotelero. La experiencia turística integrada como insumos “claves” a la hora de la elaboración del proyecto de egreso.

Propósito Clave (objetivo): Incorporar habilidades que faciliten el análisis del entorno y las capacidades empresariales reales, así como las alternativas que ofrece el sector y el mercado, con el fin de realizar diagnósticos y configurar propuestas de valor que permitan definir experiencias satisfactorias y modelos de negocios adaptados a las necesidades del cliente y orientados a la diferenciación y la diversificación empresarial. Aplicar al Proyecto de egreso.



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

Competencias	Contenidos	Actividades
<p>Desarrollo de habilidades para buscar y procesar información de diversas fuentes.</p> <p>Comprender la dinámica del hotel y la gestión de calidad enfocada al huésped como parte de una actividad que integra al servicio de hospedaje otros servicios de valor agregado que enriquecen la experiencia del cliente.</p> <p>Interpretar las necesidades implícitas y latentes de los huéspedes y satisfacerlas de manera creativa generando experiencias satisfactorias y favoreciendo la fidelización.</p> <p>Desarrollar experiencias integrales sostenibles y con alto valor diferencial para el cliente, en claves de calidad y competitividad en el sector.</p> <p>Analizar críticamente la información, seleccionar y elaborar los avances del proyecto.</p> <p>Promover la sinergia teoría-práctica en la investigación de mercado a través de entrevistas a referentes calificados..</p>	<p>La impronta empresarial y la configuración de productos de valor agregado.</p> <p>Diseño de hoteles.</p> <p>Equipamientos y espacios.</p> <p>Instalaciones y mantenimiento.</p> <p>Aspectos básicos aplicados al sector para integrar otras variables del negocio y fomentar la creatividad e innovación para propuestas de valor.</p> <p>La restauración y la gastronomía hotelera como herramientas para la puesta en valor del patrimonio alimentario local.</p> <p>Nuevas tendencias en la gestión del área de Alimentos y Bebidas, así como el catering en el sector de alojamientos.</p> <p>El turismo de salud y los servicios de Spa y Wellness.</p> <p>El segmento MICE:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tendencias globales y su importancia para la diversificación del negocio hotelero. - Organización y performance de ferias, congresos, reuniones y eventos varios. Ceremonial y Protocolo. - Gestión de marketing, áreas y perfiles en cada caso en particular. <p>La animación turística.</p> <p>Tipologías hoteleras donde resultan indispensables la recreación y las opciones de ocio y entretenimiento.</p> <p>La tematización de los servicios.</p> <p>Integración de los servicios de hospedaje a circuitos y rutas turísticas.</p>	<p>Consulta de la bibliografía indicada.</p> <p>Proyección de videos.</p> <p>Aplicación de la temática de la Unidad a los proyectos de los equipos de estudiantes.</p> <p>Casos prácticos.</p> <p>Investigación de establecimientos y análisis de propuestas de valor y factores de diferenciación.</p> <p>Actividades de taller con aplicación práctica de los contenidos estudiados y su relación con la temática de los Proyectos.</p> <p>Exposición de los estudiantes del avance del Proyecto.</p> <p>Aportes desde Gestión de Alojamiento a la elaboración del marco teórico del proyecto de egreso.</p> <p>Prácticas curriculares</p>

Unidad III: Preparación y redacción de memoria de pasantías y del proyecto de egreso.

Propósito Clave (objetivo): Formalizar el trabajo profesional escrito de

sistematización de las experiencias y aprendizajes obtenidos como producto de las prácticas profesionales (pasantías) así como el correspondiente al Proyecto Final.

<u>Competencias</u>	<u>Contenidos</u>	<u>Actividades</u>
Interiorización con la dinámica interna y la interacción con el entorno de los establecimientos hoteleros, a través de transcripción de las vivencias experimentadas. Explicación de las destrezas profesionales incorporadas y fundamentación de la integración práctica de los conocimientos adquiridos previamente en cada una de las asignaturas de la tecnicatura. Desarrollo de capacidades de análisis, síntesis y redacción de informes de contenido académico y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de memoria de pasantías según pautas preestablecidas que incluyen: - Descripción de actividades realizadas y conocimientos aplicados. - Descripción de competencias y habilidades adquiridas - Lecciones aprendidas - Elaboración de las etapas del diseño de proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistematización de actividades realizadas. - Análisis de conocimientos adquiridos durante el desempeño de tareas en diferentes puestos de trabajo relacionados con roles de tipo operativo. - Formulación de propuestas para la institución educativa y la(s) empresas donde tuvieron lugar las prácticas. - Redacción de informe final de las pasantías. - Redacción del Proyecto Final.

SUGERENCIAS METODOLÓGICAS

En este cuarto semestre, Gestión de Alojamiento IV en coordinación con todas las asignaturas de la Tecnicatura tiene como eje central promover y monitorear los avances de los proyectos finales que realizan los diferentes equipos de estudiantes. Se deben marcar entregas mensuales coordinadas en el Espacio de la Articulación.

El logro de los objetivos y competencias aportadas por cada una de las unidades del programa se sustentan en la interdisciplinariedad dado que es la característica de los servicios de hospitalidad como del propio Sector Turismo.

En este semestre, la elaboración del Proyecto Final sesga toda la actividad del curso generando clases dinámicas y motivadoras para los equipos de estudiantes donde las investigaciones, la discusión de las pertinencias de las búsquedas y contenidos se entrelazan con las exposiciones y las salidas de campo.



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

Preparar y realizar salidas de campo son la condición sine qua non para desarrollar cada una de las unidades del programa así como propiciar la iniciativa de los diferentes equipos, la exposición de los temas en clase y los avances de los proyectos registrados y fundamentados.

Simultáneamente al proceso de elaboración del proyecto final se realiza el seguimiento de las prácticas curriculares que se desarrollan en los hoteles. Las mismas se coordinarán de acuerdo a los conocimientos operativos adquiridos durante el primer año (reservas, check in, housekeeping, check out) siendo estos los temas centrales de la pasantía. Del mismo modo se tendrán en cuenta los principios centrales de la tecnicatura como hilo conductor. Se monitoreará con presencia del docente y con el personal a cargo del hotel, según pautas dadas por el docente.

Por tanto, la asignatura Gestión de Alojamiento IV pone en práctica lo enunciado en la fundamentación de la Tecnicatura de Gestión de Alojamiento respecto al rol que juega la educación por competencias en el de “poner a los estudiantes “en situación”, a partir de la internalización de los conceptos básicos del sistema turístico y de la ejecución de actividades que incorporan competencias específicas y transversales esenciales para facilitar el ingreso al mundo laboral”.

Total carga horaria semestral de la asignatura: 90 horas.

EVALUACIÓN

La evaluación deberá ser coherente con esta práctica: estará integrada al funcionamiento de las situaciones problemas e incorporará al propio alumno a la reflexión sobre su actuación, sus dificultades y la visión de sus propios compañeros de clase.

La evaluación formativa, integrada al proceso de enseñanza- aprendizaje debe iniciarse con un diagnóstico inicial, el que informará sobre los conocimientos

previos de los alumnos, situación laboral y entorno familiar y social para luego elaborar de manera coordinada con el equipo docente de la Tecnicatura, las estrategias y recursos didácticos a utilizar. Será fundamental evaluar de acuerdo a la metodología utilizada. La evaluación es parte del proceso pedagógico permitiendo realizar ajustes y modificaciones a lo largo del camino.

El curso se aprobará con la evaluación de la pasantía – que es obligatoria - que se incluirá en la nota de la asignatura y un examen final compuesto de dos partes; una escrita y otra oral que para esta especialización es fundamental.

Finalmente, luego de completado este proceso, teniendo todas las asignaturas aprobadas y el proyecto final elaborado, el estudiante estará en condiciones de realizar la defensa del mismo y obtener el título de Técnico en Gestión de Alojamiento.

EQUIPAMIENTO NECESARIO

Para alcanzar los objetivos y las competencias de los estudiantes en el sentido de ponerlos en situación de la función para la cual se están preparando es necesario contar con el siguiente equipamiento:

PC con conexión a Internet

Equipos y herramientas multimedia

Software de hotelería

Papelería indicada.

BIBLIOGRAFÍA

ALCARAZ VARÓ, Enrique (2006) – Diccionario de términos de turismo y de ocio. Madrid. Editorial Ariel.

BLASCO, Albert (Coord.) (2006) – Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid. Editorial Síntesis.

BULL, Adrián (1994) – La economía del sector turístico. Madrid. Editorial Alianza.



Consejo de Educación
Técnico Profesional
Universidad del Trabajo del Uruguay

- CHON, Kye-Sung – SPARROWE, Raymond (2001) – Atención al cliente en hostelería. Madrid. Editorial Paraninfo – Thompson Learning.
- DI MURO PÉREZ, Luis (2012) – Manual práctico de recepción hotelera. Segunda Edición. México. Editorial Trillas.
- DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración hotelera. Primer Curso: división cuartos. Primera edición 1990. (Cuarta reimpresión). México. Editorial Trillas.
- DE LA TORRE, Francisco (1997) – Administración hotelera. Segundo Curso: Alimentos y bebidas. Primera impresión 1983 (Octava reimpresión) México. Editorial Trillas.
- DORADO, José Antonio (2004) – Organización y control de empresa de hostelería y turismo. Madrid. Editorial Síntesis.
- GONZÁLEZ, L. – TALÓN, P. (2003) – Dirección hotelera. Operaciones y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.
- GALLEGO, JF. (2007) – Gestión de hoteles. Una nueva visión. Madrid. Editorial Thomson Paraninfo.
- IGLESIAS TOVAR, J. Ramón (1998) – Comercialización de productos y servicios turísticos. Ciclos Formativos. Formación profesorado superior. Madrid. Editorial Síntesis.
- JULIA, M. – PORSCHE, F. (2002) – Gestión de calidad aplicada a la hostelería y restauración. Madrid. Pearson Educación.
- KOTLER, Ph. – BOWEN, J. – MAKENS, J. (2004) – Marketing para turismo. Madrid. Editorial Pearson.
- MESTRES SOLER, Juan (1995) – Técnicas de gestión y dirección hotelera. Barcelona. Edición Gestión 2000 SA.
- MONTANER, Jordi – Estructura del mercado turístico. Barcelona. Editorial Síntesis.

OLMO GARRE, María José (2008) – Departamento de hotel. Sistemas y procesos. Madrid. Editorial Síntesis.

PERRENOUD, P. (1997) – Construir competencias desde la escuela. Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.

SANCHO, Amparo (1998) – (Comp.) Introducción al turismo. Madrid. Organización Mundial del Turismo.

SIMÓN, Miguel A. (2004) – Housekeeping. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

SCHÜLTER, R. – WINTER, G. (2003) – Turismo, una perspectiva empresarial. Buenos Aires. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

SCHÜLTER, R. (2000) – Investigación en turismo y hotelería. Buenos Aires Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos.

TINARD, Yves (1999) – Turismo. Economía y Gestión. Traducción Álvarez Souza, Antonio. Barcelona.

2) Pase a la Dirección de Comunicaciones para su publicación en la página web y siga al Departamento de Administración Documental para comunicar a los Programas de Planeamiento Educativo (Departamento de Desarrollo y Diseño Curricular) y de Educación Terciaria, a la Mesa Permanente de la Asamblea Técnico Docente y dar cuenta al Consejo Directivo Central. Hecho, archívese.

Mtro. Téc. Miguel VENTURIELLO BLANCO

Consejero

Mtro. Téc. Freddy AMARO BATALLA

Consejero

Esc. Elena SOLSONA ARRIBILLAGA

Secretaria General

CONSEJO DIRECTIVO CENTRAL	TECNICO
04 JUN. 2019	
SALIDA	

NC/kk