

TECNOLÓGICO DE TURISMO Y HOTELERÍA INTERNACIONAL



ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

ESTUDIO COMPARATIVO DE LA BOLLERIA SERVIDA A LA HORA DEL  
DESAYUNO EN EL HOTEL LIBERTADOR DE SANTIAGO CON LA  
BOLLERIA SERVIDA EN EL HOTEL PLAZA GRANDE DE QUITO

Trabajo de fin de carrera para la obtención del Título de Tecnólogo en  
Administración Hotelera

AUTOR: MANUEL FRANCISCO HERRERA MORILLO

TUTOR: LICENCIADA YOLANDA PATRICIA SIMBAÑA

QUITO OCTUBRE DEL 2010

## **AGRADECIMIENTO**

Primero a Dios por darme la fortaleza, salud y entendimiento para estudiar una carrera tan compleja como es Administración Hotelera.

A las autoridades, principalmente a la Licenciada Tatiana León (Vice Rectora del Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional) por su apoyo brindado para culminar mis estudios. Así también un sincero agradecimiento a mis profesores Marcelino Eguez, Edison Idrobo, Juan Granda, Francisco Simbaña; Pilares y pioneros de la educación Hotelera en tan prestigiosa institución.

## DEDICATORIA

Dirigida principalmente a la persona que es el tesoro más especial, quien hace algunos años atrás supo guiarme y apoyarme para empezar una carrera profesional y hoy en la actualidad lo sigue haciendo. Siguiendo su ejemplo de esfuerzo, responsabilidad y superación quiero dedicar este paso tan importante en mi vida a la Licenciada Sofía Cadena mi Esposa.

También al mejor y más preciados de mis regalos mi hija Manuelita que al igual que su madre son mi motivo de superación. Sin dejar a un lado quiero dedicar y agradecer a mis padres por su apoyo en mis primeros años de estudio.

## **AUTORIA**

Yo, Herrera Morillo Manuel Francisco autor del presente Informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos y el mismo.

Atentamente,

Herrera Morillo Manuel Francisco

Quito, Octubre de 2010

## **TUTORA DEL TRABAJO FIN DE CARRERA**

### **CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el instituto Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Lcda. Yolanda Patricia Simbaña

Quito, Octubre de 2010

## **ACTA DE SESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la sesión de los derechos en Trabajo Fin de Carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: La señora Licenciada Yolanda Patricia Simbaña, por sus propios derechos, en calidad de Tutora del Trabajo Fin de Carrera; y el señor Manuel Francisco Herrera Morillo, por sus propios derechos, en calidad de autor del Trabajo Fin de Carrera.

SEGUNDA: Uno.- El señor Manuel Francisco Herrera Morillo, realizo el Trabajo Fin de Carrera Titulado "ESTUDIO COMPARATIVO DE LA BOLLERIA SERVIDA A LA HORA DEL DESAYUNO EN EL HOTEL LIBERTADOR DE SANTIAGO CON LA BOLLERIA SERVIDA EN EL HOTEL PLAZA GRANDE DE QUITO", para optar por el título de TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION HOTELERA en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la tutoría de la señora Licda. Yolanda Patricia Simbaña.

Dos.- Es política del Instituto Tecnológico Turismo y Hotelería Internacional ITHI, que los Trabajos Fin de Carrera se apliquen, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad,

Tercera.- Los comparecientes, Lcda. Yolanda Patricia Simbaña, en calidad de Tutora del trabajo Fin de Carrera, y el señor Manuel Francisco Herrera Morillo como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el Trabajo Fin de Carrera Titulado: "Estudio Comparativo de la Bollería Servida a la hora del Desayuno en el Hotel Libertador de Santiago con la Bollería Servida en el Hotel Plaza Grande De Quito" y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y de la comunidad, sin reserva alguna .

Cuarta aceptación: Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Lcda. Yolanda Patricia Simbaña  
Morillo

Manuel Francisco Herrera

Quito, Octubre de 2010

## INDICE GENERAL DEL CONTENIDO

Portada	
Agradecimiento	i
Dedicatoria	ii
Autoría	iii
Certificación del tutor	iv
Acta de sesión de derechos	v
1. Objetivos generales	1
2. Objetivos específicos.	1
3. Datos generales de la ciudad de Santiago de Chile	1
3.1. Geografía	2
3.2. Clima	3
3.3. Literatura	3
3.4. Gastronomía	3
3.5. Turismo	4
3.6. Santiago de Chile	4
3.7. Quito-Ecuador	5
4. Informe cronológico de actividades de la visita	6
5. Marco Teórico de la Tesis	11
5.1. Fundamentación científica de la verdad	11
5.2. Concepto de Panadería	12
5.3. Concepto de Bollería	13
5.4. Concepto de Desayuno	13
5.5. Bollería de Santiago de Chile	13
5.6. Bollería servida en el desayuno del Hotel Libertador en Santiago de Chile.	14
5.7. Bollería de Quito- Ecuador.	15
5.8. Alojamiento y Servicios	16
6. Análisis Comparativo del Tema Propuesto del País de Pasantía con Ecuador.	17
7. Aprendizajes Adquiridos.	22
8. Conclusiones	23

9. Recomendaciones.	25
10. Bibliografía	26
11. Anexos	27

#### INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Comparación según el tipo de pan.	20
Tabla 2. Comparación según los materiales usados para su Elaboración.	21

## **1.- OBJETIVOS GENERALES.**

Comparar los diferentes organolépticos entre las dos bollerías servidas en los desayunos del hotel Libertador en Santiago con la del hotel Plaza Grande en Quito.

## **2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.**

- Identificar el tipo de panes servidos en los desayunos del hotel Libertador y Hotel Plaza Grande
- Determinar la calidad de los panes servidos en los desayunos, de los dos hoteles
- Determinar la variedad que brindan cada uno de los establecimientos ya mencionados con respecto a su bollería , montada a la hora del desayuno.
- Investigar los materiales que se utilizada para la elaboración de los panes.
- Identificar el sabor, la contextura y la crocancia, de los diferentes panes servidos en el desayuno de cada hotel.

## **3.- DATOS GENERALES DE LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CHILE DONDE SE REALIZA LA PASANTIA PROFESIONAL Y DE SAN FRANCISCO DE QUITO CIUDAD QUE ALBERGA EL HOTEL PLAZA GRANDE (ESTUDIO DE COMPARACIÓN)**

### **REPUBLICA DE CHILE**

- CAPITAL : Santiago.
- IDIOMA OFICIAL : Español ( falco )
- FORMA DE GOBIERNO : República Democrática Presidencial

- PRESIDENTE ACTUAL: Sebastián Piñera
- INDEPENDENCIA DE ESPAÑA : 25 de Abril de 1844
- SUPERFICIE TOTAL : 756096 Km<sup>2</sup>
- POBLACION TOTAL : 17094275 Habitantes
- MONEDA : Peso Chileno
- COLORES DE SU BANDERA : Rojo, blanco, azul  
(Ver Anexo No.1)

Chile es un país ubicado en el extremo suroeste de Sudamérica. Su nombre oficial es República de Chile, su capital es Santiago de Chile.

Chile comprende una larga y estrecha franja de tierra conocida como Chile continental entre el Océano Pacífico y la cordillera de los Andes, que se extiende entre la isla Diego Ramírez , limitado al norte con Perú, al este con Bolivia y Argentina , y al sur con el paso Drake , además posee territorio insular en el Océano Pacífico como el archipiélago Juan Fernández , las islas Desventuradas, las islas Sala y Gómez y la isla de Pascua, las dos últimas ubicadas en la Polinesia totalizando una superficie de 755.838,7 Km<sup>2</sup>-

Debido a su presencia en Sudamérica, Oceanía y la Antártida, Chile se define a sí mismo como un país tricontinental.

Su más de 17 millones de habitantes promedian índices desarrollo humano, porcentaje de globalización PIB per capital, nivel de crecimiento económico y calidad de vida, que se encuentra entre los más altos de América Latina.

### **3.1 Geografía**

Chile se extiende a lo largo de más de 4200 km<sup>2</sup>, es una estrecha franja entre la Cordillera de Andes y la costa suroriental del Océano Pacífico su ancho alcanza los 440 km, y su ancho mínimo es de 90 km. Se ubica a lo largo de una zona altamente peligrosa por sus catástrofes naturales.

En una zona altamente sísmica y volcánica perteneciente al Cinturón de Fuego del Pacífico debido a la subducción de la Placa de Nazca en la placa Sudamericana. (Ver anexo No. 2)

### **3.2 Clima**

La fría corriente de Humboldt produce un descenso de las temperaturas a lo largo del país lo que favorece el desarrollo humano en las costas y la industria pesquera. El aumento en sus temperaturas debido a la corriente de “El Niño” genera fuertes precipitaciones e inundaciones en Chile, posee las cuatro estaciones bien marcadas.

La longitud del país es el principal factor que existe para la gran variedad climática del territorio. La Cordillera de los Andes regula el paso de las masas de aire provenientes de las Pampas Argentinas hacia el territorio Chileno y la influencia marítima hacia la vertiente Oriental.

### **3.3 Literatura**

Según la historia popular Chile es un país de poetas, esto es debido a que a lo largo de la historia que han tenido diversos literatos destacándose como los más importantes Gabriela Mistral y Pablo Neruda ganadores del Premio Nobel.

### **3.4 Gastronomía**

Al igual que en el caso del arte, la gastronomía chilena surge de la mezcla entre las [gastronomía colonial española](#) con elementos de origen incaico y [mapuche](#) y algunas influencias europeas. Los principales ingredientes en la cocina tradicional chilena corresponden a alimentos propios de esta zona: como el maíz, la [papa](#) y el tomate, entre otros. También se incorpora la [carne](#) de vacuno y de [cordero](#) en la zona austral del país, mientras que el consumo de alimentos marinos es importante en las zonas costeras.

Los platos más tradicionales de la cocina chilena corresponden, entre otros, a los [anticuchos](#), el [asado](#), la [carbonada](#), la [cazuela](#), el charquicán, el

[curanto](#), las [empanadas de pino](#), las [humitas](#) y el [pastel de choclo](#). Algunos postres tradicionales son los [alfajores](#), el [manjar](#) y el [mote con huesillos](#).

El vino chileno es la principal bebida alcohólica, principalmente en sus cepas [Cabernet Sauvignon](#), [Carmenare](#) y Merlot, famosas internacionalmente. Otras bebidas tradicionales son la [chicha](#) y el [pisco chileno](#). (Ver anexo No. 2)

### **3.5 Turismo**

La [isla de Pascua](#) y sus Moáis, de origen Polinésico uno de los principales sitios turísticos del país.

Playa en [Viña del Mar](#), la *Ciudad Jardín*. Desde mediados de los [años 1990](#), el [turismo](#) en Chile se ha convertido en uno de los principales recursos económicos del país, especialmente en las zonas más extremas del país. Durante el año 2005, este rubro tuvo un crecimiento de un 13,6%, generando más de 1.500 millones de dólares equivalentes al 1,33% del PIB nacional. (Ver anexo No. 4)

### **3.6 Santiago de Chile.**

El diseño original de la ciudad consideraba 35 manzanas en torno a una Plaza de Armas y limitada a ambos costados con los dos brazos del Río Mapocho, uno de los cuales hoy en día es la Avenida Libertador Bernardo O'Higgins principal arteria santiaguina, como también Alameda ubicada en el centro de la ciudad y el cerro de Santa Lucía.

En la actualidad Santiago se ha convertido en una ciudad moderna, de más de 6 millones de habitantes, que concentra gran parte de actividad cultural, económica, industrial y comercial del país. En su área céntrica se ubican los edificios antiguos, las sedes de las instituciones más importantes los museos y monumentos destacados, que representan gran parte de la historia de la ciudad y del país.

Santiago de Chile, o simplemente Santiago, es la [capital](#) y principal núcleo urbano de [Chile](#). El [área metropolitana](#) que forma es denominada también

Gran Santiago y corresponde asimismo a la capital de la [Región Metropolitana de Santiago](#).

Aunque es posible concebirla como una única gran [ciudad](#), Santiago no constituye una sola unidad administrativa sino, por el contrario, forma parte del territorio de [37 comunas](#), de las cuales 26 de estas se encuentran completamente dentro del radio urbano y 11 con alguna parte fuera de él. La mayor parte de la [metrópolis](#) se encuentra dentro de la [Provincia de Santiago](#), con algunos sectores dentro de las provincias de [Maipo](#), [Cordillera](#) y [Talagante](#).

### **3.7 Quito – Ecuador**

¡Una celebración de la experiencia humana!

Así es Quito, asentada en la profundidad de un valle estrecho formado de volcanes andinos, a 2800 metros sobre el nivel del mar, la espectacular ciudad antigua de Quito se extiende por más de 320 hectáreas. Es el Centro Histórico más grande de América. Alberga iglesias, capillas, monasterios y conventos coloniales, plazas, museos y encantadores patios internos, edificaciones republicanas e interesante arquitectura de inicios del siglo XX, además de obras contemporáneas notables que hacen de este un lugar de enorme valor.

La Unesco reconoció universalmente a Quito en noviembre de 1978 al declararla el Primer Patrimonio Cultural de la Humanidad. La declaración señala: “Quito forma un ensamble sui generis armónico, donde las acciones del hombre y la naturaleza se han juntado para crear una obra única y trascendental en su categoría”.

Han transcurrido tres décadas desde este reconocimiento, lapso en el cual las autoridades han trabajado en la preservación y rehabilitación de los elegantes espacios públicos y las edificaciones históricas

San Francisco de Quito es la Capital de la República, y la Capital de la Provincia Pichincha.

La ciudad de Quito tiene 1'700.000 habitantes

El 6 de diciembre 1532 se conmemora la fundación de Quito.

El 10 de agosto de 1.809 se da la Independencia del Ecuador.

#### **4.- INFORME CRONOLOGICO DE ACTIVIDADES DE LA VISITA**

#### **PASANTIA INTERNACIONAL EN “HOTELERIA, GASTRONOMIA Y TURISMO”**

**TIEMPO DE DURACION: 2 Semanas**

##### **Semana No. 1**

**Domingo 18 de abril:** Se arribó al aeropuerto de Santiago el control en Migración es más exhaustivo que en Ecuador. Recibimiento, Transfer Aeropuerto Arturo Merino Benítez - Hotel Libertador 4:30 de la mañana.

Como a las 2:00 de la tarde del mismo día se salió a recorrer el centro de Santiago, junto a todo el grupo y con la ayuda de un guía chileno conoció la Plaza de Armas, la Catedral, El Palacio de la Moneda, Palacio de los Tribunales de Justicia, Bolsa de Comercio de Santiago. También el guía indicó algunos lugares para el cambio de la moneda lo más cerca al hotel. (Ver anexos No. 5)

La cena fue servida en el salón principal del Hotel Libertador a las 8:00 PM.

**Lunes 19 de Abril:** Al siguiente día y con puntualidad se dio la Inauguración del Curso. Orientación del trabajo Final, Indicaron las reglas y los parámetros a seguir dentro del Hotel Libertador donde se dictarán las conferencias como fuera del Hotel donde se realizará la investigaciones de campo.

Así mismo la orientación del trabajo final aplicado a cada una de las carreras afines a los estudios y experiencias profesionales.

Conferencia No. 1: Tendencias actuales de los mercados turísticos. En este caso se centraron más al lugar de estadía como fue Santiago de Chile, una ciudad muy moderna con innumerables lugares turísticos.

El tiempo restante en la tarde fue libre y se aprovechó conociendo un poco más del centro de la ciudad de Santiago y un sondeo de lugares concernientes al tema de comparación Chile –Ecuador.

**Martes 20 de Abril:** A las 9:00 horas tuvimos la Conferencia No. 2 Modelo de gestión del cliente interno.

Con esta conferencia se resalta la importancia que tiene el cliente interno, en este caso los empleados que la mayoría de los casos son los últimos en recibir un trato justo, cuando debería ser lo contrario para estimularlo, y su desempeño sea eficaz manteniendo una lealtad con la empresa.

Para la tarde se hizo un recorrido por las instalaciones del Hotel Libertador, conocimos los lugares operativos del Hotel como por ejemplo : la Cocina, Recepción, Lavandería, Oficinas administrativas, Habitaciones tipo Suites, luego hubo una charla con la dirección del Hotel Libertador sobre la gestión hotelera y la ciudad la cual es muy amplia por la importancia de esa ciudad.

**Miércoles 21 de Abril :** En este día a las 9:00 horas empezó la Conferencia No. 3 Calidad de la prestación de servicios en la hotelería. Afirmando que el servicio y el producto terminado van de la mano o paralelos, para alcanzar un mismo objetivo que es la satisfacción de los clientes.

En esta tarde se hizo un Trabajo de campo. Investigación sobre la elaboración de platos típicos chilenos, buscamos en la red extra hotelera cerca del Hotel. (1 por equipo). La presentación del trabajo se la hizo en papel para presentarla el día viernes 23 de abril en la mañana.

**Jueves 22 de Abril:** Después del desayuno que se podía servir de 7:00 a 9:00 de la mañana se recibió la Conferencia No. 4 Tendencias Actuales de la Gastronomía Hotelera. Identificando las nuevas tendencias que marcan la diferencia principalmente en los lugares Gourmet tanto en Chile como en el Ecuador.

Como a las 2:00 de la tarde luego del almuerzo se tuvo una Charla con el Chef de cocina explicación de las normas de higiene, de la no contaminación de productos. Recetas típicas de la cultura culinaria de Chile. Con respecto a las normas de higiene que practica el hotel son muy buenas, es así que tienen todas las paredes de la cocina como la pastelería con azulejos blancos, otro particular que sorprendió fue el reciclaje de basura la cual ya la usan varios años atrás en cambio en el Ecuador recién se está implementando.

Dentro de las recetas típicas resaltó el tradicional Pastel de Choclo

Algo muy importante para el tema escogido en la visita a Santiago de Chile, fue la explicación de los productos que conforman el Desayuno Bufet del Hotel y dentro de este los panes que lo conforman como la Hallulla y un Taja Pan realizado con la misma masa.

**Viernes 23 de Abril :** Muy temprano como a las 6:00 de la mañana hubo la oportunidad de hacer prácticas en la Pastelería del Hotel, conociendo más sobre sus instalaciones normas de trabajo, nuevas preparaciones y principalmente se realizó la tradicional Hallulla con todos sus pasos. (Ver anexo No. 6).

Para luego como todos los días a las 9:00 de la mañana asistir a la Conferencia No. 5: Enología: La experiencia Chilena. Con la Enóloga Ximena Otaiza Morales. En esta clase práctica se logró catar un vino de una manera científica empezando por su color, olor, contextura o cuerpo, sabor y principalmente el buqué que permanece en nuestra boca. (Ver anexo No. 7)

En la tarde y luego del almuerzo se hizo la Práctica No.3 Charla con el Sommelier del Hotel Libertador. Degustación de los vinos chilenos: Rosa,

Blanco y Tinto de tres Viñas importantes: Undurraga, Santa Rita y Concha y Toro. Aplicando los conocimientos adquiridos con la Enóloga chilena Ximena Otaiza. (Ver anexo No. 8).

**Sábado 24 de Abril** : Excursión de día completo a Viña del Mar y Valparaíso. Este es el Lugar turístico de mayor importancia para Chile por el Festival de Viña del Mar que es un atractivo conocido en todo el mundo. (Ver anexo No. 9)

**Domingo 25 de Abril**: Día libre donde se aprovechó conociendo y tomando fotos de Panaderías del centro de Santiago y sus productos que en lo concerniente a panes se encontró mucha variedad.

Una de estas Panaderías considerada una cadena en la ciudad de Santiago es la Panadería y Pastelería Paradiso donde se encuentra principalmente la Hallulla y la Marraqueta como panes principales.(Ver anexo No. 10)

Otra pero está más completa es la Panadería y Pastelería la Selecta , donde hay más variedad de panes como por ejemplo Espolvorones, Berlinezas de diferentes rellenos, Croissant relleno y Danesas sin dejar a un lado la Marraqueta y la Hallulla , también se encontró Tortas y el servicio de Cafetería , siendo este un lugar de mayor tamaño físicamente. (Ver anexo No. 11)

## **Semana No. 2 :**

**Lunes 26 de Abril :** A las 6:00 de la mañana comenzó la práctica de servicio principalmente montaje del Restaurante y el Bufet de Desayuno, para luego asistir a la Conferencia No. 6 : La Intermediación Turística . Las Agencias de Viajes. Orientación del Trabajo de final de curso según especialidad. En la tarde se dedicó a organizar el trabajo de fin de curso. (Ver anexo No. 12)

**Martes 27 de Abril :** Continuación con las clases teóricas : Conferencia No. 7 Técnicas de venta, Relacionamiento con el cliente. Para la tarde se presentó un trabajo práctico y de actuación de la Venta de Servicios.

**Miércoles 27 de Abril :** Asistencia en la mañana a la Conferencia No. 8 . Producto Turístico: Eventos Internacionales.

**Jueves 29 de Abril :** Se conoció una escuela llamada Karol Cardenal , que su particularidad es que internamente existe un sistema político comandado por una presidenta y sus delegados así también es conocida porque algunas de sus aulas son vagones de tren . Ahí hubo la Conferencia No. 9 Un modelo de gestión educativa súper innovador.

Luego al medio día se hizo la Visita a transportista Buses Núñez los cuales nos brindaron su servicio en todos los City Tours.

En la tarde se visitó quizá otro de los más grandes atractivos turísticos como es Viña Concha y Toro la cepa del mundialmente conocido Casillero del Diablo

**Viernes 30 de Abril :** Presentación de los trabajos finales de curso. Evaluación y entrega de certificados. En la noche hubo una cena de clausura.

**Sábado 1 de Mayo :** Realización del Check Out del Hotel Libertador a la 1:00 de la mañana , salida al aeropuerto . Retorno a Ecuador, el vuelo salió a las 6:00 de la mañana.

## **5.- MARCO TEORICO**

### **5.1 FUNDAMENTACION CIENTIFICA DE LA REALIDAD**

Los hombres primitivos del periodo neolítico por casualidad o accidente cogieron granos de cereal, toscamente los molieron con una piedra y algo humedecidos tuvieron una masa simple y cerca de una fuente de calor.

El primer pueblo en cocinar pan fueron los antiguos egipcios, sobre el 8000 a-C.

Durante la edad media, era frecuente que cada señor tuviese una panadería, que en realidad era un horno público. Las amas de casa llevaban la masa que habían preparado al panadero, quien usaba el horno para cocer el pan.

Para conocer los orígenes del pan se debe revisar un pasado remoto, el descubrimiento fue casual, es así que en la época Neolítica, un antepasado del hombre conoce ya las semillas y cereales, y sabe que una vez triturados y mezclados con agua, dan lugar a una papilla. Este hombre olvida la papilla en una especie de olla, al volver encuentra una torta granulada, seca y aplastada, el primer pan acaba de tomar forma.

Desde ese momento el pan ha estado unido a la evolución del hombre, ha estado presente en conquistas, revoluciones, civilizaciones, descubrimientos, es decir formando parte de la cultura universal del hombre.

Desde ese rudimentario primer pan, fruto del azar del hombre, hasta estos días, donde la oferta de panes es muy extensa se tiene más de 315 variedades de pan, el consumo de este alimento ha pasado por distintas etapas y civilizaciones.

Hace siglos, no tantos, no se conocía el azúcar y la miel de abeja, que se utilizaba para preparaciones dulces en determinadas épocas. Por ejemplo, en tiempos de Jesucristo, los panaderos eran a la vez pasteleros y utilizaban la miel como ingrediente principal de sus recetas combinadas con diversos frutos secos.

Así, en la biblia y en el Corán hay numerosas citas de la miel y de los frutos secos, que combinados y elaborados convenientemente daban lugar a ricos postres, pero probablemente venga de Nueva Guinea, donde hace 8000 años ya se utilizaba como planta de adorno en los jardines. También se cortaba y masticaba por su sabor agradable. Desde allí se extendió su cultivo y consumo por numerosas islas del sur del Pacífico, llegando hasta la India, donde diez siglos antes del comienzo de la era cristiana empezó a cultivarse, obteniéndose a partir de ella una miel de caña que sustituyó a la miel de abeja en la elaboración de dulces.

Los griegos y romanos conocían el azúcar cristalizado y lo empleaban mucho, tanto en la cocina como en la elaboración de bebidas. Pero fue en Persia, unos quinientos años antes de Cristo cuando se pusieron en práctica métodos para la obtención del azúcar en estado sólido.

Los árabes extendieron su cultivo por toda la ribera del mediterráneo, y en el siglo X después de Jesucristo, existían refinerías en Egipto.

En los países árabes se hicieron muy populares los dulces de azúcar con frutos secos, y el azúcar como tal, la consideraban una golosina exquisita y que a la vez tenía propiedades curativas.

## **5.2 CONCEPTO DE PANADERIA**

Una Panadería es un negocio donde se hace pan de cualquier tipo. Los que los hacen se llaman Panaderos, el pan se cose en hornos especiales en ocasiones muy modernos como los giratorios y panorámicos.

Antiguamente las Panaderías eran centros de producción de panes, en la actualidad las Panaderías son centros de producción y puntos de venta que no se basa solo al negocio del Pan sino a la venta de otros productos complementarios Ejemplo: lácteos, bebidas, etc.

La Panadería es uno de los oficios más antiguos del mundo, este oficio consiste en mezclar harina de trigo o integrales con levadura, lácteos y algunas frutas.

Por todas estas características a la Panadería se la denomina como la Ciencia mediante la cual se trata de sacar un producto (el Pan) con el mayor volumen, y con la menor cantidad de harina.

### 5.3 CONCEPTO DE BOLLERIA

1. Establecimiento donde se hacen bollos o panecillos.
2. Tienda donde se venden.
3. Conjunto de bollos de diversas clases que se ofrecen para la venta o el consumo.

### 5.4 CONCEPTO DE DESAYUNO.

1. Primera comida que se toma al levantarse.
2. Alimento que se toma por la mañana antes de nada.
3. Reunión de personas para desayunar.

### 5.5 BOLLERIA DE SANTIAGO DE CHILE

La marraqueta, pan francés o pan batido es un tipo de [pan](#) elaborado a base de [harina](#) blanca de [trigo](#), agua, [levadura](#) y sal, y que requiere más tiempo de [fermentación](#) que otros panes. Consta de dos trozos, agrupados, este tipo de pan no contiene grasas y se caracteriza por su forma peculiar que permite dividirlo con facilidad por ser muy crujiente semejante al [bolillo](#) mexicano. Es un tipo de pan propio de [Chile](#), [Bolivia](#), [Perú](#) y [Argentina](#); también es consumido en [Uruguay](#).

El origen de la marraqueta no es claro; una historia popular lo atribuye a dos hermanos panaderos [franceses](#) de apellido "*Marraquette*" ( Ver anexo No. 13) que habrían residido a principios del [siglo XX](#) en el puerto chileno de [Valparaíso](#), en esta ciudad se le conoce comúnmente como "pan batido" y en el sur y norte de Chile se le llama "pan francés".

**Hallulla** (del árabe hispánico ḥallūn, (*bollo de fiestas*), y este del [hebreo ḥallāh](#) (jalá) pronunciado como youh ya), es un [pan](#) típico de [Chile](#).

En Chile la hallulla es un pan blanco de harina refinada. Su forma es redonda, es pesado, plano y de consistencia firme y semiesponjosa. Chile es, después de [Alemania](#), el segundo consumidor de [pan](#) a nivel mundial, siendo la hallulla uno de los panes favoritos de los chilenos.

## **5.6 BOLLERIA SERVIDA EN EL DESAYUNO DEL HOTEL LIBERTADOR EN SANTIAGO DE CHILE**

El desayuno en el Hotel Libertador se lo sirve desde las 6:00 Am hasta las 10:30 Am dentro de la bollería servida en este desayuno se encontró una pequeña variedad de pan, que son panes típicos de esta región entre estos se sirven la Hallulla, empanadas chilenas con pino y un taja pan elaborado con la misma *masa de la Hallulla acompañado de jugos naturales, cereal, yogurt*, queso fresco, jamón de pierna, fruta picada ,entre estas sandía papaya melón verde una especie de kiwi de color amarillo, sin faltar las manzanas y las uvas tradicionales de esta región, huevos revueltos, aguas aromáticas, café y leche, este bufet tiene tendencias americanas.

Dentro de la carta del Hotel existen dos desayunos uno es el simple en el que se sirve: leche, aguas aromáticas un sánduche caliente de jamón y queso, yogurt, cereal natural, jugo, omelets de cebolla o al gusto del cliente. El otro tipo de desayuno es el completo que comprende el desayuno simple más un plato de milanesa de salmón con papas fritas o carne y arroz al gusto.

Solo los fines de semana dentro del bufet de desayuno se sirve unas mini empanadas chilenas con su pino (relleno) tradicional, otra particularidad de este desayuno es que siempre tienen jugo natural de manzana y el otro lo varían dependiendo de las adquisiciones de frutas del hotel (Ver anexo No. 14).

Nos llamó la atención al ver que en el Hotel estaban hospedados un equipo de fútbol a quienes se les sirvió a la mesa y su desayuno comprendía de: café en leche o agua, un plato de frutas picadas, un sánduche caliente, huevos fritos y jugo de la casa.

Dentro de las políticas del Hotel es que no existe servicio a la habitación en ningún horario, sobretodo en la noche ya que no hay personal de cocina que labore en este horario.

Uno de los privilegios que tiene el Hotel es brindar los productos frescos y de buena calidad, siendo los panes del desayuno elaborados una horas antes de ser servidos al cliente.

Es importante recalcar que los ingredientes usados en la elaboración de los productos de panificación son de muy buena calidad a pesar de que no existe mucha variedad en ellos, tal es el caso de la harina y la levadura que sólo se presentan en tres diferentes marcas, sin embargo las tres tienen buena calidad.

## **5.7 BOLLERIA DE QUITO ECUADOR**

Hace más de una década, la panadería era un lugar donde se compraba pan, leche, huevos y algunos otros productos complementarios como quesos, yogurt, mantequilla, entre otros.

En ese entonces, las personas salían de sus trabajos en la tarde y pasaban por una panadería cercana para "llevar el pan a sus casas". En la actualidad 1 de cada 10 Panaderías se han convertido en Delicatesen y Cafeterías en donde se sirven Sándwich, panes especiales y uno que otro pan tradicional. Siendo los más conocidos pan de Yuca, Guaguas de pan, Hallullas, Pan de Pinllo, Pan de Ambato, Pan de Leche, Pan de Miga, Quesadillas.

Dentro de los panes especiales están los Cachitos, los Enrollados, Pan de yema, Moldes integrales, Pan baguette, Panes dulces con relleno de

chocolate o crema pastelera; y unos más especiales como son el Croissant y Danesas.

Es así que la Bollería servida en el desayuno del Hotel Plaza Grande, ubicado en el centro histórico de Quito es de un estilo Americano que consta de una variedad de panes de sal y de dulce como son: Croissant, Rosas de agua, Pan de Ambato, Pan de plátano, Pan de yuca, Tajapan normal, Tajapan integral. (Ver anexo No.15)

El Desayuno Bufet se lo sirve desde las 6:00 am hasta las 11:00 de la mañana, aparte de la bollería este desayuno se complementa con tres clases de jugos naturales, Muisley, Yogurt, dos clases de cereal, frutas picadas, jamones, quesos, omelets, huevos al gusto, café, aguas aromáticas, leche, chocolate.

El Hotel Plaza Grande está ubicado en la esquina de la calle García Moreno y Chile, en el corazón del Centro Histórico de Quito. Justo frente al Palacio Presidencial, la Catedral Nacional y el Ayuntamiento. A tan sólo 20 minutos del aeropuerto Mariscal Sucre.

El Hotel Plaza Grande ha sido decorado con finas maderas oscuras en el mobiliario especialmente diseñado, fijaciones de pared, techos y suelo.

### **Alojamiento**

Hotel Plaza Grande ofrece 15 suites que han sido cuidadosamente diseñadas y decoradas para su total bienestar, ofreciendo impresionantes vistas de Quito colonial. Las suites combinan con las legendarias épocas y además cuenta con todos los detalles que un moderno hotel de cinco estrellas podría exigir. Todas las habitaciones están equipadas con cuartos de baño grandes, piso climatizado, sistema contra incendios, detectores de humo y rociadores de agua, cajas de seguridad, ventanas tipo cámara anti ruido, aire acondicionado/ control individual de temperatura, internet inalámbrico, 2 líneas telefónicas, televisión con cable, mini bar, secadores de cabello, almohadas anti alérgicas y fina lencería. (Ver anexo No. 16)

## **Servicios**

- Servicio de Valet
- Recepción las 24 horas
- Café Plaza Grande
- Cava El Claustro
- Parqueadero
- Restaurante La Belle Epoque
- Salón para eventos y reuniones
- Servicio de Limosina
- Servicio a la habitación

Servicio de Carrozas para paseos.

## **6.- ANALISIS COMPARATIVO DEL TEMA PROPUESTO DEL PAIS DE PASANTIA CON ECUADOR.**

En el caso del tema propuesto se ha regionalizado para centrarse en: la bollería servida en el desayuno del Hotel Libertador de Santiago de Chile con la bollería servida en el desayuno del Hotel Plaza Grande en Quito-Ecuador, de esta manera analizar los aspectos comparativos convirtiéndose en diferencias y semejanzas siendo las más importantes las siguientes:

- Dentro de los pesos estándares del pan en el Hotel Libertados la bollería es de 70 a 80 gramos, al contrario si se habla de la bollería en el Hotel Plaza Grande y en la mayoría de hoteles de Quito el pan de desayuno no supera los 60 gramos.

Los ingredientes utilizados en la elaboración de la bollería en el Hotel Libertador a simple vista es muy básica sin-embargo en lo que se refiere a la harina ellos tienen variedad, alcanzando hasta los cuatro ceros de contextura, de esta manera y siendo un hotel pequeño está más adelantado comparándole con el Hotel plaza grande de Quito; en cambio los ingredientes usados en la gran variedad de los panes del

Hotel Plaza Grande están ligados a la empresa Levapan. Para comparar nos hemos centrado en los ingredientes más básicos como son: La Harina que en el hotel de Chile tiene más variedad según su contextura en cambio en el hotel de Ecuador las Harinas solo se dividen por marcas. Con respecto a la Levadura en el hotel Libertador utilizan la DDL (nombre de la empresa) y también de sus productos , dicha empresa también provee de lácteos al hotel. Al contrario del Hotel Plaza Grande sus proveedores en lo que se refiere a lácteos varían según los precios del mercado.

Otro de los ingredientes principales en el hotel Libertador, es el mejorador Toupan Plus 20x400gr complemento en polvo que da la crocancia a la Marraqueta y a la Hallulla.

- Al hablar de variedad en el hotel Libertador, solo existe tres clases de pan, siendo estos los más tradicionales de esa región como son: la Marraqueta, Hallulla y una clase de Tajapan realizada con la misma masa de la Hallulla. En el hotel Plaza Grande al contrario la variedad es muy extensa, siendo así que entre panes de sal y de dulce se tiene más o menos unos 8 panes en el Bufet de desayuno.
- En lo que se refiere a la contextura y forma de los panes, en el hotel Libertador guardan ese estilo tradicional y rústico obteniendo un pan rico en sabor contextura y crocancia, en el hotel Plaza Grande por el hecho de tener más variedad la forma y contextura del pan es más vistosa, moderna y delicada.
- Se compara las dos bollerías con respecto a la calidad llegamos a la conclusión que las dos son de excelente calidad con diferente estilo en su producción.
- El producto conocido como pan es muy apetecibles en las dos ciudades, por ser un producto que ha estado, está y estará formando parte de la dieta en todo el Mundo.
- A diferencia de Quito saliéndose un poco de los hoteles, en Santiago el pan se lo sirve en todas las comidas y en todos los estatus sociales.

**TABLA 1.- COMPARACION SEGÚN EL TIPO DE PAN**

<b>NOMBRE DEL PAN</b>	<b>LUGAR DONDE SE LO SIRVE</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>
Marraqueta	Hotel Libertador	Pan tipo francés o de agua (textura crocante)
Hallulla	Hotel Libertador	Pan de agua con un 20% de harina de Centeno
Bolillo Integral	Hotel Libertador	Pan de agua 50% harina de trigo 50% integral
Botón parrillero	Hotel Libertador	Pan tipo francés o de agua (textura crocante)
Tajapan normal	Hotel Libertador	Piezas grandes de masa de agua (textura suave)
Tajapan Integral	Hotel Libertador	Piezas grandes de masa de la hallulla
Pan de Yuca	Hotel Plaza Grande	Bollos pequeños con almidón de yuca y queso
Rosa de agua	Hotel Plaza Grande	Pan tipo francés de agua (textura crocante)
Croissant	Hotel Plaza Grande	Masas tipo hojaldradas con mucha mantequilla
Pan de plátano	Hotel Plaza Grande	Masas tipo hojaldradas de dulce y mantequilla
Pan de Ambato	Hotel Plaza Grande	Pequeños bollos de pan masa de yema y mantequilla
		<p><b>ANALISIS DE COMPARACIÓN SEGÚN EL TIPO DE PAN</b></p> <p>La mayoría de los panes chilenos se derivan de una masa tradicional y clásica, tomando una contextura súper crocante y de formas rústicas pero de excelente calidad. En nuestro país existe un poco de influencia americana en especial a la hora de preparar los panes para el desayuno teniendo una contextura más suave.</p>

**TABLA 2. COMPARACION SEGÚN LOS MATERIALES USADOS PARA SU ELABORACION**

<b>NOMBRE DEL PAN</b>	<b>LUGAR DONDE SE LO SIRVE</b>	<b>MATERIALES PARA LA ELABORACION</b>
Marraqueta	Hotel Libertador	Harina, levadura, sal, azúcar, manteca, mejorador, agua
Hallulla	Hotel Libertador	Harina normal más harina centeno y todo lo anterior
Bolillo Integral	Hotel Libertador	Harina normal más harina integral y todo lo anterior
Botón parrillero	Hotel Libertador	Harina, levadura, sal, azúcar, manteca, mejorador, agua
Tajapan normal	Hotel Libertador	Harina, levadura, sal, azúcar, manteca, mejorador, leche y huevos
Tajapan Integral	Hotel Libertador	Harina normal más harina centeno y todo lo anterior
Pan de Yuca	Hotel Plaza Grande	Almidón de yuca, queso manaba, huevos, leche, maicena, royal.
Rosa de agua	Hotel Plaza Grande	Harina, levadura, sal, azúcar, manteca, leche y agua.
Croissant	Hotel Plaza Grande	Harina, levadura, mantequilla, sal, azúcar, leche y huevos
Pan de plátano	Hotel Plaza Grande	Como el anterior pero con el 50% más de azúcar
Pan de Ambato	Hotel Plaza Grande	Harina, sal, azúcar ,levadura, manteca, mantequilla, leche, huevos

**ANALISIS COMPARATIVO SEGÚN LOS MATERIALES**  
 Hay que reconocer que en Chile la variedad que brindan las industrias de productos de panificación es más extensa que en el Ecuador, de allí la diferencia en la calidad y sabor.

## 7.- APRENDIZAJES ADQUIRIDOS

### TEORICO – PRÁCTICO

Tomando en cuenta las Asignaturas teórico-prácticas de la Pasantía Internacional el aprendizaje adquirido especialmente en el Hotel Libertador concerniente al tema de Bollería para el desayuno.

- Fueron muy escasas las clases teóricas sobre los panes de Santiago, lo poco que se aprendió fue en la charla con el Chef del Hotel, quien indico los panes más usados como son la marraqueta y la hallulla.
- Como en tres ocasiones hubo la oportunidad de hacer prácticas en la Panadería del Hotel, realizando las recetas de hallulla principalmente y de marraqueta.
- En una de estas prácticas se aprendió hacer un tajapan, que se lo realiza con la misma masa de la hallulla, colocándoles en moldes de aluminio para hornearlos a 200 grados centígrados durante 1 hora.
- Para el tercer día de práctica se probó con una receta ecuatoriana, hicimos un pan Reventado el cual fue de mucho agrado pero afectaba al costo del hotel.
- El día que se hizo prácticas de servicio se aprendió a montar el Desayuno Bufet y la bollería que se sirve aquí no es más que hallullas y tajapan.

## 8.- CONCLUSIONES

Antes de citar algunas conclusiones es importante recalcar que Chile es un país que tiene una buena economía un avance tecnológico que sobresale dentro de la América latina su cultura es muy disciplinada al contrario de los mal llamados países tercermundistas como lo es Ecuador y otros de América del sur.

Es así que la industria hotelera ha tenido un crecimiento considerable situándose en los lugares más importantes como destino turístico para personas de todo el mundo, siendo su mayor atractivo turístico la Quinta Vergara con el Festival de Viña del mar.

Chile por sus amplias costas es un país muy rico en mariscos y con respecto a su bollería es una región muy nacionalista, que saca adelante sus productos siendo los mismos de consumo diario y como acompañamiento de todas sus comidas.

- Las Instalaciones de cocina y de pastelería del Hotel Libertador a pesar de ser de Tres Estrellas cumplen con las normas y estándares internacionales de higiene, contrario a lo que observamos en el Hotel Plaza Grande en donde todavía falta implementar ciertas normas de higiene y de seguridad hotelera.
- En cuanto a seguridad hotelera, el personal que labora en el Hotel Libertador cumple con las normas para un trabajo más seguro como es el uso de zapatos anti deslizantes, malla y gorro de cocina, guantes para productos ya elaborados, gafas y guantes para la limpieza. En el hotel Plaza Grande como en la mayoría de los hoteles de Quito, no se tiene la precaución para trabajar y para elaborar los alimentos.
- Con respecto al producto de panificación en si en el hotel Libertador la variedad de panes no es tan amplia, pero son de muy buena calidad y su valor nutritivo es inmenso, gracias a los ingredientes

usados en su elaboración como es el caso de la harina integral que guarda todo su nutrientes en la gramínea o cascara.

- El producto del Hotel Plaza Grande y como es el caso de varios hoteles de Quito tienen una influencia extranjera, que a pesar de ser de buena calidad tanto en sus ingredientes como el producto final, no se tiene ese afán de rescatar nuestros panes tradicionales, como es el caso de la hallulla latacungueña, pan de Ambato, pan llorón, empanadas de queso, etc.
- Algo importante es los equipos y los implementos usados para la elaboración de las diferentes recetas, en el Hotel libertador son muy modernos, sus mesas de trabajo tienen la medida estándar sus bordes no tienen puntas filosas sus hornos son tipo combi, también tienen laminadora como ortos modernos y sofisticados equipos no siendo así en los hoteles de quito la tecnología es muy costosa y en algunos casos imposible de adquirir por los impuestos de importación, es por esta razón que el hotel Plaza Grande consta con equipos básicos y con implementos limitados.

## **9.- RECOMENDACIONES.**

Basándonos en el tema de comparación de este Informe de pasantía a Chile, es importante reconocer que este país está unos dos pasos más adelante en muchos aspectos que el Ecuador.

Partiendo de este punto, como es el avance económico y tecnológico, la recomendación principal es que tanto los hoteles como establecimientos de restauración, deberían tener normas claras y estándares de limpieza, higiene y servicio, por medio de los encargados de supervisar el buen funcionamiento de los mismos. Creando un solo escalafón de categorías según los atributos de calidad de cada Hotel, Restaurante, etc.

Otra de las recomendaciones sería para el gobierno actual, que por medio de los encargados de importar los diferentes equipos para panificación, se reduzcan los impuestos y de esa manera tener una mayor facilidad de adquisición de la tecnología necesaria y crecer en calidad y cantidad.

Sin dejar a un lado y destacando que en Chile sus productos son muy reconocidos y valorados nacionalmente teniendo una gran variedad de productos para la panificación, en Ecuador deberíamos adoptar esta cultura nacionalista en nuestros productos como es la extensa variedad de panes tradicionales con un esfuerzo para rescatar nuestras raíces y ser reconocidos mundialmente.

## **10.- BIBLIOGRAFIA**

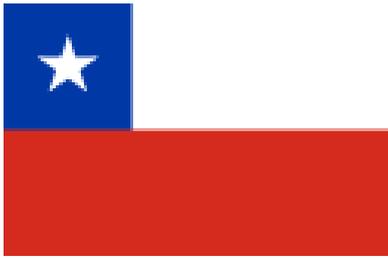
- COUET Alain, KAISER Eric, Panes Especiales y Decorados, Ediciones Garrica, Madrid –España, 2001.
  
- GO ECUADOR, Recetas y Comidas Ecuatorianas (en línea) 2007 Disponible en [www.goecuador.com](http://www.goecuador.com)
  
- INFORMACION General de Chile, (en línea) 2010 Disponible en [www.guiamundialde viajes.com](http://www.guiamundialdeviajes.com)
  
- CEVALLOS RIOFRIO Martha, La Cocina Ecuatoriana, Lexus Editores, Quito-Ecuador, páginas 207 y 208, 2003.
  
- GLESSMANN Melina, Cocina Tradicional de Chile, Lexus, Santiago de Chile, páginas 23y24, 2001.

## **11.- ANEXOS**

## 11.1 (Anexo No. 1)

Autor: Información general de Chile.

### República de Chile



[Bandera](#)



[Escudo](#)

## 11.2 (Anexo No.2 )

Autor: Información general de Chile.

### Geografía



11.3 (Anexo No. 3)

Autor: Manuel Herrera.



11.4 (Anexo No.4)

Autor: Manuel Herrera.



11.5 (Anexo No.5)

Autor: Manuel Herrera.



PALACIO DE LA MONEDA.



MINISTERIO DE JUSTICIA



PLAZA DE ARMAS

### 11.6 (Anexo No. 6)

Autor: Manuel Herrera.



### 11.7 (Anexo No. 7)

Autor: Manuel Herrera.



XIMENA OTAIZA MORALES (Enóloga)

### 11.8 (Anexo No.8)

Autor: Manuel Herrera.



SOUMILLER DEL HOTEL LIBERTADOR.

### 11.9 (Anexo No. 9)

Autor: Manuel Herrera.



11.10 (Anexo No. 10)

Autor: Manuel Herrera.



11.11 (Anexo No. 11)

Autor: Manuel Herrera.



11.12 (Anexo No.12)

Autor: Manuel Herrera.



11.13 (Anexo No.13)

Autor: Manuel Herrera.



MARRAQUETA.

11.14 (Anexo No. 14)

Autor: Manuel Herrera.



HALLULLA.

11.15 (Anexo No. 15)

Autor: Manuel Herrera.



PAN DE YUCA.



ROSA DE AGUA.



CROISSANT.



PAN DE PLATANO.

11.16 (Anexo No. 16)

Autor: Manuel Herrera.

