

## CAPÍTULO 4

### 4. Industria Hotelera

#### 4.1 ¿Qué es Turismo?

El Doctor José Ignacio Arrillaga define turismo como: “todo aquel desplazamiento voluntario y temporal determinado por causas ajenas al lucro, el conjunto de bienes, servicios y organización que en cada nación determinan y hacen posibles esos desplazamientos y las relaciones y hechos que entre éstos y los viajeros tienen lugar”.

#### 4.2 ¿Qué es la Industria Hotelera?

La Hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios, según Arrillaga en su libro técnico en hotelería y turismo.

Las atracciones y servicios que ofrecen los diferentes destinos turísticos hacen que las personas se involucren a realizar viajes. Estas atracciones van de la mano con las facilidades que tenga el lugar, por ejemplo: atracciones, eventos, recursos de hospitalidad, infraestructura, transporte, entre otros. Gracias a esta mezcla, se hace posible que la gente viaje y conozca diferentes lugares con propósitos distintos.

Las atracciones son el aspecto central del turismo y se clasifican en: destinos primarios y destinos secundarios. Los destinos primarios son aquellos en donde el atractivo es suficiente para ser el motivo principal del viaje, y satisface a los viajeros por varios días. Los destinos secundarios son aquellos que son interesantes o que son necesarios de visitar en el camino al destino primario, estos pueden entretener al viajero por uno o dos días.

Además hay diferentes características para atraer a los visitantes: recursos naturales, clima, cultura, historia, etnicismo, accesibilidad.

Hay dos conceptos muy importantes cuando se habla de competencia de destinos. La primera es la comparación y la segunda es la ventaja competitiva. La primera se refiere a las ventajas de un destino y la segunda se refiere a cómo el destino ocupa sus recursos para ganar una ventaja competitiva en el mercado.

Según la Secretaría de Turismo, Oaxaca es considerada como una ciudad llena de atractivos, por lo que se clasifica en un destino primario, ya que puede satisfacer al turista por lo menos una semana en sus diferentes atracciones como; las zonas arqueológicas de Montalbán, Mitla, el tradicional árbol del tule, el museo de Santo Domingo, y los diferentes templos entre otros. Además de las fiestas de la Guelagetza, decembrinas y días de muertos.

#### **4.3 Servicio hotelero y sus componentes**

Existen muchas definiciones distintas de lo que es el servicio hotelero, ya que va desde un servicio personal hasta un servicio de producto. Acerenza nos dice que: “El servicio hotelero es una actividad esencialmente intangible, ligada en su prestación a un soporte físico, que se ofrece para satisfacer las necesidades de alojamiento de los turistas y demás tipos de viajeros”.

#### **4.4 Problemática de la calidad en el servicio hotelero**

La calidad sobre los hoteles, surge después de la segunda guerra mundial por parte de los franceses en donde ellos introdujeron la clasificación de los hoteles por medio de estrellas, con el fin de identificar los niveles de precio y de comodidad. Esta iniciativa permitió poner orden en la oferta de alojamiento y así disminuir el riesgo percibido por los clientes al contratar un servicio. Gracias a esto se estableció una normatividad.

En el caso de Latinoamérica, algunos países como: Argentina, Perú establecieron sus propias normas de clasificación.

La clasificación por estrellas no fue suficiente y surgen categorías por encima como “gran turismo” y “categoría especial” y estos no responden niveles, reconocidos mundialmente. Y para confundir más al cliente surgen

otros criterios: uno de ellos es clasificar por medio de estrellas, las instalaciones físicas y los diamantes para la clasificación de los niveles de calidad de servicio.

Todas estas clasificaciones entran en dilema, ya que muchos países no cumplen con todos los requisitos y muchas veces lo clasifican de acuerdo a lo que creen; el precio varía, el servicio y la calidad. Todo esto genera que no puedan ser comparables internacionalmente. Y es aquí donde los clientes entran en confusión, porque puede que en su país la clasificación de 4 estrellas sea excelente pero que la misma clasificación en otro país sea inferior o al revés.

La problemática de la calidad en los servicios hoteleros, no sólo radica en el hecho de que no exista una uniformidad en la normatividad de los países en cuanto a los requisitos que deben tener para su clasificación, sino que siga pensando que el nivel de calidad esté dado por un reglamento oficial, sin considerar el punto de vista de los clientes, que éste es el más importante y del cual se deben guiar.

#### **4.5 Categorías de Mercados**

Existen cuatro tipos de categorías de clientes, los cuáles son: el hombre de negocios, turista de placer o vacacional, grupos de convenciones, conferencias seminarios entre otros.

##### **4.5.1 El hombre de negocios**

Este tipo de segmento representa una parte importante en la demanda hotelera incluye a las personas representantes de empresas, industrias o gobierno. Buscan hospedarse en lugares cercanos a su evento o actividad. Por lo regular su alojamiento dura entre 3 a 4 días. Gran cantidad de este segmento se hospeda en hoteles de cadena por su facilidad de reservaciones y por el prestigio que tienen. Es importante saber que ellos también buscan restaurantes y lugares de entretenimiento con prestigio.

##### **4.5.2 Turista de placer o vacacionista**

Este segmento es aquél que busca un lugar para pasar sus vacaciones, en donde realizan visitas a lugares de interés de la ciudad, así como compras o visitas a parientes. Su estancia puede ser transitoria con destino final a otro lugar y por lo regular su hospitalidad puede variar entre 3 y 4 días. Un 90% de este segmento ocupa una habitación doble ya que por lo general son parejas, familias, amigos, etc. Los lugares más visitados por este mercado son playas y lugares culturales.

#### **4.5.3 Grupos de convenciones, conferencias y seminarios**

En este segmento de mercado se mezclan las dos categorías mencionadas anteriormente, los cuales viajan de manera independiente o vienen coordinados por una operadora de viajes para conocer lugares de interés turístico o bien para asistir a eventos como conferencias, seminarios etc. Su periodo de alojamiento oscila entre 3 y 7 días.

#### **4.5.4 Otros**

Este mercado se conforma por los empleados de la construcción que se hospedan mientras dura el proceso así como los clientes de las aerolíneas que proporcionan el servicio de hotel a su tripulación y su tiempo de alojamiento es de 1 o 2 días para luego regresar a su lugar de origen. Otro tipo de mercado que se incluye a esta categoría es el dominado ecoturismo o turismo ecológico los cuales son un grupo de personas que forman asociaciones o clubes y realizan actividades ecodeportivas. Otros que se clasifican, son los grupos religiosos, espirituales, arqueológicos, de comunicación con las fuerzas de la tierra, etcétera.

Algunos de estos hoteles tienen alberca, gimnasio, spa, canchas de tenis, campos de golf y pequeñas bibliotecas con salones de lectura. Se prohíbe fumar.

### **4.6 Tipos de hoteles**

Conforme pasa el tiempo, las personas suelen viajar más y estas viajan por distintas razones ya sea por trabajo, visitas a familiares, visitas culturales, eventos, convenciones, gastronomía, etc.

Los establecimientos hoteleros se clasifican de dos maneras, según Ignacio en su libro técnico en hotelería y turismo:

#### **4.6.1 Alojamiento Hotelero**

Estos pueden ser hoteles, moteles, y apartahoteles, se pueden clasificar en hoteles de ciudad, hoteles vacacionales, hoteles de playa, hoteles de montaña. De acuerdo a su función, categoría, condición y equipamiento, los establecimientos forman un grupo de hoteles con diferentes clasificaciones 5, 4, 3,2 y 1 estrella.

El alojamiento hotelero puede ofrecer o no servicios de comida o prestaciones complementarias como: alberca, servicio al cuarto, servicio de lavandería, valet parking, terrazas, buffet, spa, entre otros.

##### **4.6.1.1 Hotel**

Es un establecimiento capaz de alojar con comodidad o lujo a un determinado número de huéspedes o viajeros. (Salvat, 1983)

Las leyes y las normativas estatales son las que establecen los criterios de clasificación de los hoteles y los requisitos que deben de cumplir. Algunos de esos requisitos son:

- Ocupar todo un edificio o una parte totalmente independiente.
- Contar con ascensores, puertas de entrada y escaleras de uso exclusivo para el hotel.
- Deben ofertar tanto el alojamiento como la manutención con posibilidad de que el cliente complete su pensión (desayuno, comida, cena).
- Porcentaje mínimo de habitaciones individuales y con baño independiente.
- Características ideales según su localización.
- Cercanía a los lugares de interés como: aeropuertos, terminales, lugares turísticos.

- Instalaciones adecuadas al precio de las mismas
- Instalaciones complementarias
- Servicios suplementarios, como: cajeros, tiendas, transporte.

#### **4.6.1.2 Moteles**

Son aquellos hoteles que están situados en las proximidades de las carreteras que facilitan el alojamiento en departamentos, con garage o cobertizo para vehículos y entrada independiente a cada habitación, siendo más empleadas para una duración corta.

#### **4.6.1.3 Apartahoteles**

Estos son hoteles, cuyas habitaciones disponen de baño, dormitorio, y cocina debidamente equipada.

#### **4.6.1.4 Grupo de pensiones**

Las pensiones son lugares que ofrecen alojamiento sin servicios complementarios y no llegan a los servicios que ofrece un hotel.

Otros alojamientos turísticos hoteleros pero que se denominan de una manera diferente a un "Hotel" son: los paraderos turísticos, los balnearios, y las ciudades vacacionales, estos últimos son establecimientos cuya instalación, situación y servicio permiten al cliente estar en contacto con la naturaleza y tener todas las facilidades e instalaciones.

#### **4.6.2 Alojamiento extra-hoteler**

Está formado por Campings, apartamentos, albergues, casas de turismo.

##### **4.6.2.1 Campings**

Son espacios de terreno debidamente delimitados, dotados y acondicionados, para permanecer por un determinado tiempo en lugares al aire libre. Estos al igual que los hoteles, tienen categorías.

**4.6.2.2 Apartamentos**

Son bloques o conjuntos de apartamentos en edificios, chalerts, bungalows o similares, ofrecidos por renta y dotados de mobiliario, servicios, y equipo para su inmediata ocupación por motivos vacacionales o turísticos.

**4.6.2.3 Albergues**

Son lugares que ofrecen comida y alojamiento sin afán de lucro, pero se cobra muy poco para sacar los gastos.

**4.6.2.4 Casas de turismo rural.**

Estas se crean con el afán de recibir a gente de la región donde se les da comida y alojamiento.

Otras pueden ser casas de particulares.