



# UNIVERSIDAD VILLA RICA

---

---

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA HOTELERÍA EXPRESS COMO UNA OPCIÓN  
DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO DE LA ZONA  
CONURBADA VERACRUZ-BOCA DEL RÍO”**

**TESIS**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTA:**

**ALEJANDRA ROMERA BUENO**

**Director de Tesis:**

**Mtra. Susana Sánchez Solís**

**Revisor de Tesis**

**Mtro. Rodolfo García Munguía**

**BOCA DEL RÍO, VER.**

**2011**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

#### Capítulo I

#### Metodología de la investigación

1.1.	Planteamiento del problema	3
1.2.	Justificación del estudio	4
1.3.	Objetivos de investigación	5
1.4.	Hipótesis de investigación	6
1.5.	Variables	7
1.6.	Definición de variables	7
1.7.	Tipo de estudio	8
1.8.	Diseño	9
1.9.	Población y muestra	9
1.10.	Instrumento de medición	10
1.11.	Recopilación de datos	10
1.12.	Proceso	11
1.13.	Procedimiento	11
1.14.	Análisis de datos	13
1.15.	Importancia del estudio	13
1.16.	Limitaciones del estudio	13

## Capítulo II

### Marco Teórico

2.1	Sector Turístico	15
2.1.1	Antecedentes del Turismo	15
2.1.2	Clases de Turismo	22
2.1.3	El Turismo como Actividad Empresarial	24
2.1.3.1	El Turismo como Actividad Social	25
2.1.3.2	El Efecto de los Polos Turísticos	26
2.1.3.3	El Turismo como Actividad Comercial	27
2.1.3.4	Trayectorias Profesionales Disponibles en el Turismo	29
2.1.4	El Turismo y sus Efectos	31
2.1.4.1	Impactos del Turismo Sobre el Medio Ambiente	33
2.1.5	Clasificación de los Hoteles	34
2.1.6	Características de la Hotelería	42
2.1.7	Organización Hotelera	55
2.1.7.1	Dirección General y Jefes de Departamento	55
2.1.7.2	Dirección Operativa	57
2.1.7.3	Departamentos de apoyo	57
2.1.7.3.1	Departamento de Ventas	58
2.1.7.3.2	Departamento de Compras	60
2.1.7.3.3	Departamento de Mantenimiento	61
2.1.7.3.4	Departamento de Recursos Humanos	63
2.1.7.4	Departamentos Administrativos	67
2.1.7.4.1	Contraloría	67
2.1.7.4.2	Departamento de Almacén	68
2.1.7.4.3	Departamento de Contabilidad	68
2.1.7.5	Departamentos Operativos	69
2.1.7.5.1	Ama de Llaves	70
2.1.7.6	Departamento de Reservas	71
2.1.7.7	Departamento de Recepción	73

2.1.7.8	Conmutador	74
2.1.7.9	Departamento de Alimentos y Bebidas	75
2.1.8	Mercadotecnia en el Turismo	81
2.2	Hotelería Express	85
2.2.1	Importancia de la Hotelería Express en el Sector Turístico	86
2.2.2	Diseño de la Hotelería Express	88
2.2.3	Políticas aplicadas dentro de la hotelería Express	91
2.2.4	Características de las habitaciones de Hoteles Express	96
2.2.5	Estrategia de venta <i>Yield Management</i> (Mayor ocupación, mayor precio)	102
2.2.6	Diferencias en construcción de la hotelería Express en contraste con la hotelería convencional	104

### Capítulo III

#### La Hotelería Express como opción en el sector turístico en la zona Conurbada Veracruz-Boca del Río

Conclusiones	126
Bibliografía	129
Anexos	

## INTRODUCCIÓN

La hotelería es una rama del sector servicios que ha existido durante años, como pequeñas posadas o paradores en los caminos para dar alojamiento al viajero cansado que únicamente proporcionaba los servicios necesarios para que el huésped pudiera pasar la noche y continuar con su camino.

Estos paradores recorrieron un largo camino de crecimiento y modernización llegando a convertirse en hoteles de lujo cinco estrellas construidos con todos los aditamentos necesarios para proporcionar una estancia placentera a turistas y visitantes que viajaban con sus familias para descansar y disfrutar de sus vacaciones.

Ahora debido a los cambios sociales que se han presentado durante los últimos años los hoteles reciben cada vez más a hombres y mujeres de negocios, y desgraciadamente no había un establecimiento que cubriera sus necesidades en su totalidad. Los hoteles convencionales son demasiado rudimentarios para éste tipo de viajeros ejecutivos. Las tarifas son demasiado altas y los servicios son meramente desperdiciados.

La hotelería ha sabido abrirse camino y evolucionar una vez más para satisfacer a estos hombres y mujeres de negocios con necesidades tan

específicas como servicio de internet en las instalaciones, desayuno ligero, sala de convenciones, salón de cómputo etc.

Poco a poco la hotelería se ha adaptado a ésta nueva forma de vida moderna proporcionando una alternativa para éste creciente nicho de mercado. La Hotelería Express. Funciona de la misma manera que un hotel convencional, sólo que, está diseñado en su totalidad para hospedar a hombres y mujeres ejecutivos con necesidades un poco más austeras que los viajeros turísticos, pero no por eso dejan de ser perfectamente funcionales a todo público.

Estos hoteles reciben también grupos y cuentan con todos los complementos necesarios para ser utilizados como centros de convenciones para eventos, congresos, salas de juntas, etc.

Para corroborar las hipótesis y los objetivos previamente planteados se realizó una minuciosa investigación bibliográfica así como cuestionarios aplicados a una población muestra elegida de acuerdo al mercado meta de los hoteles Express.

La zona conurbada Veracruz- Boca del Río podría ser una excelente localización para que el mercado de la Hotelería Express se introduzca, ya que con el constante crecimiento económico que ha presentado el Estado en los últimos años, ha aumentado el número de hombres y mujeres ejecutivos que viajan por alguna razón de negocios.

Gracias a esto las posibilidades de éxito de la Hotelería Express podrían ser positivas, presentándose una excelente oportunidad para llamar la atención de inversionistas para así poder ampliar la gama de hoteles de este tipo en el Estado.

# **CAPÍTULO I**

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Planteamiento del problema.**

En los últimos años Veracruz se ha vuelto uno de los centros turísticos y de negocios más visitados de la República Mexicana, pero por la falta de variedad hotelera, el sector turístico no se da abasto para poder alojar a todos los viajeros que requieren un tipo de servicio o poder satisfacer sus necesidades. Esto puede permitir la inversión en una nueva idea, en un mercado poco conocido o casi inexistente en el Estado de Veracruz.

Los hoteles familiares o convencionales pueden satisfacer las necesidades del viajero por placer; pero debido al gran aumento de empresas y sectores en el Estado, arriban hombres y mujeres de negocios con necesidades y perspectivas muy diferentes.



Los hoteles Express que existen mantienen una amplia cobertura nacional, ubicados estratégicamente cerca de aeropuertos, zonas comerciales y centros de negocios en las principales ciudades del país.

A su vez este tipo de hoteles cuentan con servicios indispensables para los hombres y mujeres de negocios modernos que requieren de comodidades como internet inalámbrico de alta velocidad en todas las instalaciones, poco personal capacitado, cómodas habitaciones, correo de voz, larga distancia automática, múltiples salones de eventos, salones de cómputo, kit de aseo personal para hombres como uno pensado especialmente para las mujeres. Lamentablemente los hoteles familiares muchas veces no cuentan con éstos servicios y su precio es demasiado alto para la cantidad de servicios que éste mercado potencial utiliza. Lo anterior permitió plantear la siguiente pregunta:

¿Es la hotelería Express una opción para el desarrollo turístico en la zona conurbada Veracruz Boca del Río?

## **1.2 Justificación de estudio.**

La hotelería Express dentro del sector turístico es un mercado sumamente potencial ya que cada vez los viajeros ejecutivos son más comunes y necesitan un hotel que cumpla con sus necesidades de alojamiento.

Se considera éste tema de importancia dado que beneficia a consultores, instructores, funcionarios de gobiernos y empresariales, clientes que viajan por negocio (vender y/o comprar) o por juntas de trabajo, a realizar trámites, asistir a un curso, congreso, exposición, etc., grupos de paseo y religiosos, jóvenes y adultos solos y/o acompañados, clientes que asisten a conciertos, obras de teatro o eventos deportivos, evento social o familiar que requieran hospedaje y clientes

que viajan para realizar una revisión médica y acciones que el Estado permite como parte del desarrollo social.

Es trascendental recalcar las diferencias entre un hotel convencional a un hotel Express, ya que los servicios como instalaciones y habitaciones son ligeramente diferentes por el enfoque de mercado que manejan.

Es entendible que por lo demandante de la vida actual la hotelería, esta se vea obligada a expandir su línea de productos y servicios para poder llegar a otros clientes y segmentarse en un tipo de mercado más específico.

Los hoteles Express ofrecen servicios limitados del mercado medio. A través de una combinación en la búsqueda de servicios de excelencia por parte de personas de negocios, por lo tanto se refuerzan los estándares y se aplica una agresiva estrategia de marketing para poder competir con la de los hoteles convencionales, es por ello que se considero necesario dotar de información que sirviera como base para sustentar la decisión de implementar nuevas opciones de proyectos turísticos.

### **1.3 Objetivos de investigación.**

#### **1.3.1 Objetivo general de investigación.**

Destacar las características y beneficios de la hotelería Express dentro del sector turístico del mercado hotelero para que sea considerada como una opción en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

### **1.3.2 Objetivos específicos de investigación.**

- Definir la hotelería Express, su mercado potencial y su competencia.
- Explicar la estrategia de venta Yield Management (mayor ocupación, mayor precio)
- Detallar las funciones del personal y las actividades establecidas en un hotel Express.
- Especificar detalladamente el estándar de habitaciones e instalaciones en un hotel Express.
- Elaborar y aplicar cuestionarios a personas para evaluar la satisfacción de necesidades con la hotelería Express
- Proporcionar un análisis a través de un comparativo entre la hotelería Express y convencional que sirva como guía para la toma de decisiones.

### **1.4 Hipótesis de investigación.**

#### **1.4.1 Hipótesis de trabajo.**

La hotelería Express es una opción dentro del sector turístico convencional en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

#### **1.4.2 Hipótesis nula.**

La hotelería Express no es una opción dentro del sector turístico convencional en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

## **1.5 Variables.**

### **1.5.1 Variable independiente.**

V1. Hotelería Express.

V2. Sector turístico.

## **1.6 Definición de variables.**

### **1.6.1 Conceptual.**

“Los hoteles Express cuentan con habitaciones tipo junior suites y estándar diseñados con servicios específicos para satisfacer garantizar la comodidad y satisfacer las necesidades de personas que viajan de negocios principalmente o por placer.”<sup>1</sup>

“El sector turístico es una de las más grandes actividades económicas del mundo, causa potencial de crecimiento y desarrollo de un País. Dada la naturaleza humana de desplazarse de un lugar a otro, existen una amplia diversidad de factores que inciden en la evolución de éste sector: cambios de naturaleza diversa, tanto económicos como psicológicos, cambios culturales, sociodemográficos, gubernamentales, tecnológicos, energéticos, etc.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> <http://www.hotelesexpressmtty.com/>

<sup>2</sup> Narangajavana, Yeamduan, *Capacidades Directivas y Nuevas Tecnologías en el Sector Turístico*, ed. III, México, Publicaciones de la Universidad Jaume I, 2006, p. 23

### **1.6.2 Operacional.**

Las posibilidades de mercado de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río son muy extensas, ya que el Estado se ha desarrollado, aumentando el número de empresas y de viajeros ejecutivos en los últimos años. La investigación se hizo a través de encuestas de opción múltiple aplicadas directamente al cliente potencial y comparando a través de un estudio de mercado.

También se realizó un estudio comparativo para presentar los resultados sociales y así poder analizar las alternativas de hospedaje en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río

### **1.7 Tipo de estudio**

El tipo de estudio que se utilizó fue el confirmatorio, dado que éste tipo de investigación requirió de conocimientos amplios del caso de la hotelería Express, aspectos que ya se poseen, así como información general sobre el tema y se logro enriquecer para mayor aproximación a través del marco teórico.

Con lo anterior se pudo ofrecer información que permitió determinar si la hotelería Express era una opción que no ha sido totalmente aprovechada en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río; ya que su crecimiento ha destacado en los últimos años, permitiendo que éste sector turístico pueda expandirse en la República Mexicana como una nueva elección de hospedaje.

Así mismo para comprobar éste estudio se utilizó la investigación de orden descriptivo ya que se esgrimieron registros e interpretaciones del fenómeno antes señalado para poder descifrar su funcionamiento, cuyo propósito fue determinar

las cualidades y características de un hotel Express comparándolas con un hotel convencional en la zona conurbada Veracruz–Boca del Río.

### **1.8 Diseño de la investigación.**

Ésta investigación fue de orden confirmatorio porque se especificó un concepto (hotelería Express) para contribuir a la aceptación o rechazo a través de una hipótesis, permitiendo que se corroboraran por medio de la descripción de variables de estudio y acciones los elementos necesarios para la toma de decisiones; hechos que fueron no participativos de orden longitudinal, dado que se aplicó a través de la investigación y análisis de la repercusión de la hotelería Express, permitiendo así comprobar la problemática anteriormente planteada.

### **1.9 Población y muestra.**

Para validar la información se aplicó un cuestionario a viajeros frecuentes que utilizan los diversos servicios del sector turístico y que poseen conocimientos básicos de hotelería; para ello fueron seleccionados mediante un método no probabilístico e intencional que permitió sustentar su veracidad.

Se utilizó la siguiente fórmula para calcular la muestra de población, con el fin de contribuir a sustentar el desarrollo de la investigación. Cabe mencionar que los datos obtenidos para su cálculo fueron proporcionados por el INEGI.

$$n = \frac{Z^2 pq N}{N - 1 E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

Z = Nivel de confianza ( $1.96^2 = 3.8416$ )

p: es variabilidad positiva (.5)

q: es variabilidad negativa (.5)

N: es tamaño de la población de turistas que suelen hospedarse en hoteles de cuatro y cinco estrellas en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río (1, 079,419 según INEGI 2008)

E: es error (.09)

$$n = \frac{(1.96)^2(.5)(.5)(1,079,419)}{(1,079,419-1)(.09)^2 + (1.96)^2(.5)(.5)} = 119.52$$

Total: 120 personas

### **1.10 Instrumentos de medición.**

Se eligieron personas de nivel socioeconómico medio alto, acostumbradas a viajar sin considerar las razones que determinan su interés de hospedarse en hoteles de 4 y 5 estrellas y así poder realizar un comparativo que permitió validar los resultados. (Ver anexo 1)

### **1.11 Recopilación de datos.**

La información que se utilizó para el compendio de datos en la investigación fueron adquiridos mediante cuestionarios a los habitantes de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río considerando la selección de la muestra cuidadosamente seleccionada, manuales de inducción proporcionados por empresas hoteleras reconocidas mundialmente y con gran prestigio.

En lo que respecta al contenido teórico, fue compuesto con datos recopilados de libros especializados en turismo, hotelería y en el sector servicios.

### **1.12 Proceso**

De los métodos descritos previamente se obtuvo toda la información necesaria para llevar a cabo la investigación, es por ello que se siguieron los pasos que a continuación se presentan:

Los cuestionarios se diseñaron para poder conocer las necesidades de los viajeros para hospedarse en los diferentes hoteles y considerar las bases y criterios para tomar sus decisiones y así clasificar el funcionamiento de un hotel.

La consulta a través de manuales fue útil para obtener información privada de las empresas hoteleras más importantes del país y poder conocer más a fondo las especificaciones y características tanto de los hoteles Express como de los hoteles familiares.

El acervo documental proporcionó información teórica acerca de los procedimientos administrativos de la hotelería y la importancia del sector turismo en un Estado tan visitado por personas de todo el mundo como Veracruz.

### **1.13 Procedimiento.**

Para la recopilación de datos se utilizaron cuestionarios aplicados estratégicamente a 60 personas de clase media. Los lugares seleccionados para la aplicación de dicho instrumento de medición, fueron en lugares concurridos de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.



Se programaron 3 días para la aplicación total de los cuestionarios a las personas, dado que se consideró conveniente elegir una hora específica en días hábiles con el fin de contribuir a dar validez a la investigación.

Toda la información que se recopiló sirvió de comparación de los distintos puntos de vista de viajeros frecuentes que suelen hospedarse en hoteles de 4 estrellas a hoteles Gran Turismo.

Esto tuvo como consecuencia la demostración de las particularidades, atributos y debilidades de los diferentes tipos de hoteles, proporcionando material suficiente para elaborar una asimilación completa que sirva de apoyo para sustentar la investigación.

Los cuestionarios también mostraron el atractivo de los hoteles Express acentuando su capacidad para sobresalir de los hoteles convencionales, diferenciándolos completamente.

Los manuales consultados fueron obtenidos a través de altos ejecutivos del ramo hotelero y sirvieron como fundamento para identificar los aspectos claves a investigar que maneja la hotelería Express.

La exploración bibliográfica utilizada para la recaudación de información fue minuciosa debido a que por el momento no existe una variedad extensa de documentos que relaten de forma exclusiva temas referentes a la hotelería Express.

### **1.14 Análisis de datos.**

Para poder obtener resultados fidedignos que validaran toda la información recopilada fue necesario realizar un análisis que permitiera el estudio detallado por medio de la elaboración y aplicación de cuestionarios, para así poder obtener los datos necesarios y ampliar la investigación acerca de la hotelería Express creando elementos que permitieron proporcionar una opción más del sector turístico en Veracruz.

Por el contrario con ayuda de los manuales de inducción y los libros especializados en turismo se obtuvieron los datos teóricos, así mostrando la diferencia de éste tipo de Hotelería, ubicándola como una nueva opción dentro de la industria turística convencional en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río.

### **1.15 Importancia del estudio:**

Para corroborar que la información es relevante se obtuvieron los pensamientos y opiniones tanto de gerentes hoteleros expertos en el mercado turístico como de viajeros frecuentes que normalmente se hospeden en hoteles de 4 estrellas como mínimo, para así poder tener una visión amplia y completa que logre un punto de vista comparativo entre hoteles convencionales y la nueva rama de hotelería Express y así se pueda llegar a una conclusión determinada.

### **1.16 Limitaciones del estudio:**

Las limitaciones de ésta investigación fueron la falta de honestidad en las respuestas, falta de colaboración por parte de los encuestados, provocando con ello que la recopilación de datos disminuyera su credibilidad; pero se logró

validarla a través de la investigación documental y opiniones de expertos en el sector turismo, también la falta de recursos monetarios para desempeñar o continuar con la investigación de manera completa fue otro factor importante pero que no desmereció el logro del objetivo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Sector Turístico y la Hotelería**

##### **2.1.1 Antecedentes del Turismo**

El turismo se puede definir como “la suma de los fenómenos y relaciones que surgen de la interacción de turistas, proveedores de negocios, gobiernos y comunidades anfitriones en el proceso de atraer y alojar a estos turistas y excursionistas”.<sup>3</sup>

Se trataba básicamente de la filosofía de dar para recibir. Si se brindaba hospitalidad, comida y alojamiento a los viajeros cansados y necesitados, tal vez estos harían lo mismo por ellos en otra ocasión.

---

<sup>3</sup> McIntosh W., Robert, et al, *Turismo, planeación, administración y perspectivas*, 2ª ed. México, Limusa, 2008, p. 26

Los inicios de la hotelería datan desde antes de la Edad Media cuando los primeros exploradores, comerciantes y transportistas sentaron las bases en las que se apoyan los viajeros modernos. Los caminos utilizados para el tráfico terrestre Europeo fueron rutas utilizadas principalmente por el correo y los comerciantes en los tiempos antiguos, donde existían sitios de fácil acceso para detenerse a descansar y abastecerse de agua. Gracias a esto se pudo utilizar durante generaciones aumentando el número de viajeros.

Los alojamientos eran pobres y sólo brindaban refugio y un mínimo sustento. Los establecimientos eran manejados por esclavos que pertenecían a templos o lugares sagrados. En los antiguos escritos de la India, se encuentran lecturas que especifica de manera muy clara que era deber de sacerdotes y hombres santos de los templos, encargarse del alojamiento de los visitantes que así lo necesiten.

La construcción de caminos, vehículos, barcos y el suministro de alojamiento nocturno tuvieron su inicio en la antigüedad. Factores como la construcción de mejores caminos, diligencias, ferrocarril de pasajeros, barcos de pasajeros, automóviles, autobuses y aviones constituyeron medios de viaje que aumentaron tanto su velocidad como su accesibilidad. Las posadas evolucionaron en lugares cómodos con diferentes servicios mejorando su ubicación y el mobiliario. Los primeros en ocupar este tipo de servicios fueron poetas y escritores con el fin de encontrar argumentos e inspiración para sus obras.

Durante el final del Imperio Romano, las tabernas y las posadas eran capaces de brindar refugio suficiente a viajeros como comerciantes, actores y estudiantes. Las habitaciones eran pobres para sus viajeros, y muchas veces no había albergue para los caballos y carretas o viceversa.

El avance más destacado durante ésta época fue el desarrollo de postas a lo largo de las rutas de las caravanas. Marco Polo describe las postas (conocidas como *yams*) como apartamentos dignos de un rey.

“Durante la Edad Media se consideraba deber de los cristianos ofrecer hospitalidad a los viajeros y peregrinos. Por ese motivo, los monasterios muchas veces funcionaban como posadas ya que brindaban alojamiento y alimento al viajero”.<sup>4</sup>

Algunos de estos monasterios construyeron edificios siempre cerca de las instalaciones principales que cumplieran con las funciones de alojamiento conocidos como *xenodocheions*, palabra griega que significa posada o sitio de descanso.

Ésta etapa de la historia del turismo se destaca por sus viajes con motivos religiosos partiendo hacia lugares considerados sagrados, o también para trasladarse a puntos concurridos con presumidos poderes curativos.

Brindar hospitalidad era bien visto por la sociedad. Se consideraba como donación caritativa, mucha gente abría las puertas de su casa para actuar de acuerdo a las creencias religiosas más que para recibir ganancias por parte de los viajeros, por utilizar los establecimientos.

En Italia los dueños de éste tipo de establecimientos formaron un gremio con el fin de hacer a la hospitalidad un negocio, debido a la gran cantidad de personas que requerían de alojamiento como consecuencia de las largas rutas

---

<sup>4</sup> S. Gray, William y C. Liguori, Salvatore, *Hoteles y moteles administración y funcionamiento*, México, Trillas, 2006, pp. 13, 14

que recorrían. Éste primitivo modelo económico se extendió rápidamente a Roma y a otras ciudades.

Poco después a los jóvenes que realizaban algún viaje por diferentes países de Europa únicamente con fines educativos y de cultura se les llamaba por el término francés *Faire le grand tour*; término que evolucionó a “turista”, palabra que posteriormente se utilizaría para llamar a las personas que viajaban por placer, curiosidad o motivos culturales.

Diferentes países adoptaron la palabra “turismo” en sus idiomas natales para referirse a viajes sin ningún fin lucrativo ni cultural específico.

Poco a poco los dueños de establecimientos o personas dedicadas a dar asilo a viajeros fueron tomando conciencia del potencial económico que se podía obtener de éstos, generando como consecuencia a las primeras campañas de propaganda para promocionar determinadas zonas menos favorecidas por la actividad industrial para aumentar el número de turistas y mejorar las ganancias. Así los turistas se volvieron cada vez más numerosos y el ritmo normal de vida se ve afectado por el afán de atraer a más viajeros.

A finales del siglo XIX el turismo adquirió cada vez más relevancia debido a que los viajeros, conocidos propiamente como “turistas”, ya no se concentraban en un país para sus viajes de placer y negocios, sino que viajaban fuera de él, provocando importantes cambios económicos, sociales y culturales. Esto generó como consecuencia, lo que hoy se conoce como turismo nacional y turismo internacional.

“El turismo nacional es aquel que realizan los habitantes de un país dentro de los límites de su propio territorio. En contraste el turismo internacional son las corrientes de viajeros que traspasan los límites de su país para internarse a otro”.<sup>5</sup>

Después de la Segunda Guerra Mundial, explota la tecnología generando importantes cambios sociales dentro del mundo laboral, proporcionando más tiempo libre para dedicarlo a satisfacer necesidades de ocio y placer del trabajador. Gracias a esto el turismo explota para convertirse en una actividad económica importante y nueva.

Anualmente millones de personas abandonan su lugar de residencia y aprovechan sus días de vacaciones para visitar nuevos lugares o disfrutar de diferentes actividades que durante el resto del año no tienen al alcance.

El turismo tuvo la oportunidad de expandirse gracias a diferentes factores que lo hicieron posible, tales como el adelanto industrial de los países desarrollados dando lugar como consecuencia al aumento en los ingresos económicos por parte de empresarios emprendedores que intentan expandir su fuente de ingresos a nivel nacional o internacional.

Paulatinamente las leyes fueron aumentando al reconocer el derecho de al disfrute de tiempos de vacaciones de los trabajadores. Gracias a esto el número de cantidad de turistas fue en aumento de forma significativa.

Al incrementar de manera positiva la actividad económica la población educada también aumentó, provocando que estas personas que contaban con

---

<sup>5</sup> De la Torre Padilla, Oscar, *El turismo fenómeno socioeconómico y cultural*, Fondo Cultura Económica, 1976, pp. 30 y 31



cierto nivel escolar deseen conocer lugares nuevos y manifestaciones culturales que muchas personas desconocen su existencia.

Los avances de tecnología en el diseño de transportes permitieron recorrer de manera cómoda distancias más largas en menor tiempo. La adaptación del ferrocarril para transportar pasajeros fue una consecuencia de esto.

Uno de los factores más importantes y relevantes incluso en nuestros días es la democratización del crédito, ampliando y facilitando las posibilidades económicas, permitiendo que pudieran viajar incluso los sectores económicos más humildes.

El turismo se divide en diferentes épocas para poder comprender un poco más su evolución.

- **Época de Turismo Incipiente o Elitista**

Abarca hasta mediados del siglo XIX. Limitadas únicamente a las personas que disponen del tiempo y recursos monetarios necesarios para recorrer largas distancias, que constaba de la mayoría de la población. En ésta etapa los medios de transporte son primitivos, limitados, incómodos e inseguros, siendo el barco como el único disponible. Los turistas tenían escaso conocimiento del atractivo de los diferentes lugares que visitaban. También la carencia de adecuados servicios turísticos hacía de sus viajes incómodos y rudimentarios.

- **Época de Transición**

En ésta época empieza a popularizarse el turismo en otros sectores de la población gracias a la promoción y conocimientos de cada vez más atractivos turísticos. Para entonces ya existen otros medios de transporte masivos tanto marítimos como terrestres: La aparición de los agentes de viajes y de organismos

privados encargados de promover el turismo, a los avances del marco jurídico laboral, ampliación de leyes y al mejoramiento de los servicios turísticos.

- **Época de Turismo en Desarrollo o Masivo**

Durante ésta época existe una extraordinaria evolución en el turismo. Viajar ya es accesible para la mayoría de las clases sociales. Aparece un nuevo medio de transporte, el aéreo, que no solo permite el transporte masivo de pasajeros, sino también de información. También se presenta la expansión del automóvil, que al ser fabricado en serie y venderse con sistemas financieros accesibles, logra que las personas los compren para utilizarlo como medio de transporte para viajar por carretera. La persona que no cuente con los ingresos necesarios para adquirir un automóvil, puede utilizar el nuevo servicio de autobús.

La construcción y modernización de establecimientos de hospedaje, puertos marítimos, autopistas, modernos aeropuertos y centros recreativos facilitan la estancia temporal en lugares diversos al del lugar de residencia de los viajeros.

El agente de viajes se convierte en la parte más dinámica de la organización turística con ofertas de paquetes que incluyen reservaciones para transportes, hoteles, espectáculos etc. realizando una importante promoción y difusión de los atractivos turísticos.

“Estos comenzaron alrededor de 1850, donde se abrió la primera empresa “organizadora de viajes” proporcionando a los turistas individuales itinerarios, carruajes, provisiones y un estuche de viaje de higiene personal, muy parecido a los que los hoteles proporcionan hoy en día. De costumbre se hacían regalos con antelación para los caballos y cuartos de hotel de sus clientes”.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>MacIntosh Robert, et.al. Op Cit Nota No.3, p. 57

### 2.1.2 Clases de Turismo

Desde el punto de vista del desplazamiento se pueden distinguir seis clases de turismo:

- **Turismo Interior o Nacional**

Es el que realizan los nativos de un país a través del mismo y sin salir fuera de sus fronteras. Su efecto es doblemente beneficioso, pues contribuye a estrechar los lazos de fraternidad entre las diversas regiones y al mismo tiempo, difunde el capital nacional por todo el país, produciendo un consumo que favorece el desarrollo económico.

- **Turismo Exterior**

Lo realizan los habitantes de un país cuando traspasan los límites de sus fronteras. Su efecto es negativo en cuanto supone un gasto de dinero fuera del país sin provecho alguno de éste. Sin embargo, hay un efecto positivo, y es el enriquecimiento de la propia cultura al entrar en contacto con otras distintas.

- **Turismo Receptivo o Internacional**

Se entiende como tal la corriente de extranjeros hacia el país que se considere. Su efecto es altamente beneficioso para la economía de dicho país, ya que supone una gran adquisición de divisas. Sin embargo, tiene su lado negativo, el choque entre diferentes mentalidades que puede producir un desmoronamiento de las costumbres del núcleo receptor, si sus habitantes no están preparados.

- **Alto Turismo o Turismo de Lujo**

Es el que realizan las clases sociales más privilegiadas. Se caracteriza por no estar limitado a un solo viaje de vacaciones al año y por su indefinida duración, dado que su independencia económica les permite elegir con libertad, sin necesidad de ajustarse a fechas determinadas de salida y regreso. Los núcleos

receptores de este turismo están perfectamente delimitados y el acceso a los mismos es prohibitivo para las demás clases sociales.

- **Gran Turismo o Turismo de Masas**

Es propio de la llamada clase media y se caracteriza por su estacionalidad, esto es, por limitarse sólo a las conocidas temporadas altas. Es un turismo de grandes aglomeraciones en los hoteles y estaciones veraniegas de preferencia localizado en las costas. Esta clase de turismo constituye la base fundamental del mercado turístico para agentes de viajes y hoteleros.

- **Turismo Social**

Se denomina así al realizado por las clases económicamente débiles, entendiéndose como tales a los obreros, estudiantes y jubilados. Estas clases, por sus escasos recursos económicos, se encuentran un tanto marginadas de los movimientos turísticos, por ello, los gobiernos, en su intento por democratizar el turismo han tratado de canalizarlo a través de organismos más o menos oficiales, pero con una clara finalidad de servicio y no de lucro.

Desde el punto de vista motivacional se pueden distinguir los siguientes tipos de turismo:

- **Turismo Deportivo:** El que se realiza con la finalidad de poder practicar un determinado deporte.
- **Turismo Religioso:** Tiene como principal finalidad satisfacer los propios sentimientos religiosos.
- **Turismo de Negocios:** Es el que se realiza por motivos profesionales, pero sin ser este carácter exclusivo.

- **Turismo Recreativo:** “Es aquel que se realiza por motivos de diversión y esparcimiento, un claro ejemplo de esto son las personas que viajan a otro país o regiones dentro de sus propios países para entrar en contacto con otras culturas o estilos de vida”<sup>7</sup>

### 2.1.3 El Turismo como Actividad Empresarial

“Desde el punto de vista económico, los hoteles pertenecen al Sector Terciario. Este comprende las actividades de servicios, como comercio, banca, transporte, turismo etc. Las organizaciones y actividades de dicho sector se dedican a la distribución de bienes y servicios.”<sup>8</sup>

Hace poco más de cien años, la economía era en su mayor parte resultado de las actividades realizadas en el sector primario, principalmente de la agricultura, pesca y minería.

Eventualmente, la economía comenzó una etapa de transición en la que el sector terciario se vio beneficiado, al ser adoptada como principal fuente de ingresos de países industrializados, sin mencionar la significativa tendencia de la sociedad en aumentar la demanda de bienes y servicios.

El turismo logró asentarse como una de las principales actividades económicas debido a su tendencia a utilizar tanto recursos materiales como humanos, por requerir cada vez mayor tecnología, y por la más importante de todas, por el incremento de productividad percibido por la sociedad.

---

<sup>7</sup> Ramos Martín, Fernando y Barrea Torre, Mario, *Operación de hoteles 1: división cuartos*, 2ª ed., México, Trillas, 2006, p. 9-13

<sup>8</sup> Ramírez Cavassa, César, *Gestión administrativa para empresas turísticas*, 3ª edición, México, Trillas, 1994, p. 14

La actividad económica en éste sector permite un ahorro interno, clasificándola como satisfactor de necesidades tanto económicos como sociales, esto debido a la creación de puestos de trabajo, desarrollo de recursos humanos e importantes inversiones, lo que genera un aumento considerable en la economía del sector, esto es, un mayor incremento en el gasto turístico de la sociedad, permitiendo la retroalimentación de servicios.

El turismo refleja su importancia en el hecho que afecta e involucra de manera proporcional a todos los otros sectores a través de índices inflacionarios en el sector de construcción y rentas, en el sector alimentario para satisfacer la demanda de turistas y principalmente tiene influencia sobre el presupuesto del gasto público.

#### **2.1.3.1 El Turismo como Actividad Social**

El turismo como actividad social combina un conjunto de actividades, tales como motivación que alienta a las personas en conocer lugares nuevos, gubernamental basadas en estímulos para fomentar el turismo interno de un país, capacitación a través de recursos humanos, laboral aumentando el número de vacantes y puestos de trabajo, cultural propiciando conocimientos y desarrollo de aspectos educativos de un país, artesanal en la venta de *souvenirs*, viajes o desplazamiento, transporte, promocionales a través de paquetes y tarifas especiales, vacaciones pagadas como prestaciones sociales, de alojamiento e informativa por medios masivos de comunicación para dar a conocer al país de destino y mantener la imagen del mismo.

“Los ingresos personales en las naciones industrializadas han crecido notablemente, se están revolucionando los medios internacionales de transportación aérea masiva y la futura introducción de la primera generación de aviones comerciales supersónicos con el consiguiente abatimiento de tiempos y

costos de traslado, también se prevé una ampliación de los periodos de descanso en países desarrollados en vista de los adelantos en la productividad y a las luchas laborales que pretenden disminuir las jornadas de trabajo y elevar los ingresos de los asalariados”.<sup>9</sup>

Los proyectos enfocados al turismo cuentan con notables ventajas a comparación con las que existen en otros sectores, al igual que éstos están orientados a llamar la atención de ingreso extranjero principalmente. Estos proyectos avanzan de la misma manera que los demás sectores económicos, sólo que aparentemente exige menor cantidad de recursos y tiene un periodo de recuperación más rápido que la gran mayoría de los programas.

En el caso del empleo en el sector económico está ligado a la cantidad de visitantes que recibe una región y a su vez se produce una reacción en cadena de actividades relacionadas a las actividades turísticas, ampliando las fuentes de empleo.

### **2.1.3.2 Efecto de los Polos Turísticos**

Todos los sectores económicos tienen facetas positivas que propician el desarrollo económico y social. En contraste también se presentan cualidades negativas que aumentan el costo de vida y cambian la actitud de la población. En el caso del sector turístico son los siguientes:

- “El lado positivo: Persevera los valores históricos y culturales, dan lugar a nuevas actividades, varían el nivel educativo y las costumbres, incrementan el comercio local, introducen a los pueblos en el marco de la civilización,

---

<sup>9</sup> Ibídem p.19

incrementan la estructura vial, forman un nuevo foco de alto poder económico y propician mayor oportunidad de trabajo.

- El lado negativo: Incrementan costumbres no acordes con el comportamiento de la población que degenera en malos hábitos, incrementan los problemas económicos, generan resentimiento de la población por la presencia de niveles socioeconómicos, provocan desplazamiento migratorio, perturban el ritmo normal de vida, ocasionan el deterioro del ambiente al destruir zonas naturales e incrementar la contaminación”<sup>10</sup>

### **2.1.3.3 Turismo como Actividad Comercial**

La comercialización en masa ha desembocado en que los servicios turísticos sean tomados en cuenta no sólo como servicios, sino como productos ofrecidos en el mercado vendidos de forma directa como habitaciones de hotel, transporte, alquiler de automóviles e incluso agentes turísticos.

La forma más común de promocionar estos nuevos productos turísticos son mediante folletos y técnicas de publicidad persuasivas, que logran mediante estrategias de mercado, la mejora económica de los negocios turísticos.

Uno de los principales retos que enfrenta el turismo es el incumplimiento del servicio, y por consiguiente la insatisfacción de necesidades de turistas que necesitan de esos servicios.

---

<sup>10</sup> Ramírez Cavassa, César, Op Cit Nota No.8, P. 21



Una de las actividades comerciales más importantes y sobresalientes del turismo es la intermediación en los servicios turísticos, o como comúnmente se conocen como los agentes de viajes.

Estos comerciantes turísticos se dividen en cuatro categorías:

- El organizador de viajes: Se obliga a ofrecer un servicio que combinan hoteles, transporte, traslado, servicios adicionales etc. Por un precio global.
- El usuario toma total responsabilidad de su seguridad y del cumplimiento del contrato.
- El intermediario de viajes: ofrece paquetes, servicios o productos que son brindados por otras empresas y por lo cual cobra una comisión.
- “El prestador directo del servicio o modalidad de contratación desvinculada: El usuario concurre directamente a las empresas de transporte, hoteleras o de servicios adicionales, contrata en forma directa y el prestador asume la responsabilidad frente al usuario en caso de incumplimiento”.<sup>11</sup>

Al encontrarse en un terreno tan volátil, el turismo se ve envuelto en cambios que afectan e influncian de una u otra forma sus actividades. Estos cambios pueden ser:

- Cambios demográficos: Son la causa que genera todos los demás cambios como económicos, sociales y políticos de la población por la necesidad de satisfacer las necesidades adicionales de alimentación, energía, vivienda, salud, etc. Las consecuencias presentan: continua inflación y creciente malestar social que podría disminuir la demanda turística.

---

<sup>11</sup> Portales Trueba, Cristina, *Derecho mercantil mexicano, nociones básicas y generales*, México, Universidad Autónoma de Juárez, 2002, p. 93.

- Cambios sociopolíticos: Aparición de nuevas alternativas industriales y políticas ocasionan un incremento en la complejidad comercial turística: Inestabilidad política, grupos de poder internacional, leyes gubernamentales, información masiva, etc.
- Cambios económicos: Pueden presentarse de manera positiva en el incremento de los servicios o en una forma negativa como en el caso de la escasez de recursos tradicionales
- Cambios tecnológicos: Es indispensable para el atractivo comercial y turístico la actualización de tecnología. Turistas se sienten atraídos por el avance tecnológico, espectáculos, luces, hoteles y establecimientos modernos y nuevos.

#### **2.1.3.4 Trayectorias Profesionales Disponibles en el Turismo**

El turismo no sólo se dedica a satisfacer las necesidades del viajero, sino también las necesidades económicas de los habitantes de una región; abriendo trayectorias y disminuyendo las tasas de desempleo y generando oportunidades de crecimiento.

Una persona con aspiraciones suficientes como para dedicarse al turismo, fácilmente podría ocupar un puesto satisfactorio en empresas como agencias de congresos y visitantes, agencias de viajes, empresas dedicadas al alojamiento y atracción, compañías de autobuses, compañías de excursiones, compañías de renta de automóviles, educación turística, ferrocarriles, investigación turística, líneas aéreas, líneas de cruceros, oficinas de turismo y centros de información, organización de reuniones periodismo de viajes, pronóstico de empleos, servicio de alimentos etc.

“Depende de las metas profesionales de cada persona que este mayor conocimiento del turismo sea especialmente valioso al solicitar algún tipo de empleo.”<sup>12</sup>

Para ofrecer oportunidades de crecimiento y progreso a los empleados, los educadores y gerentes de personal intentan mejorar continuamente el concepto de trayectorias profesionales en turismo.

Con base en la capacitación y la experiencia adquiridas, en combinación con un desempeño de máxima calidad, una persona puede seguir una trayectoria profesional comenzando en diferentes niveles, con la meta final de alcanzar la posición de ejecutivo principal.

Los supervisores, gerentes y empresarios deben tener otros valores e intereses que les permitan enfrentar los retos de cambio al mismo tiempo que intentan satisfacer las necesidades de un mercado exigente y siempre cambiante.

El margen de empleo en el área del turismo es muy extenso. Los hoteles sólo son la punta del iceberg cuando se trata de fuentes de empleo.

Un empresario puede ocupar puestos como dueño de restaurantes, de hoteles, de líneas de autobuses tipo excursión o inclusive inversionista en parques de diversiones. Un gerente puede ocuparse de las labores administrativas de dichas empresas mencionadas anteriormente.

Un supervisor puede ocupar las vacantes de jefe de comedor, auxiliar ejecutivo, superintendente de mantenimiento etc. En los niveles más bajos se

---

<sup>12</sup> McIncoth, Robert et al., Op Cit Nota No.3, p.78

encuentran empleos disponibles como cantineros, meseros, conductor de autobuses de excursión, guía turístico, agente de boletos, etc.

#### **2.1.4 El turismo y sus Efectos**

“Cuando se habla de impactos sociales del turismo se refieren a los cambios en los modos de vida de los residentes en las áreas receptoras en sus vertientes sociológicas, antropológicas, políticas, éticas y morales”<sup>13</sup>

Es natural en las personas resistirse al cambio, pero debe enfrentarse; pero éste implica un mejoramiento de comportamiento y actitudes por parte de la sociedad.

Como consecuencia, el miedo al cambio puede generar problemas como aumento en las tasas de delincuencia y crimen, tensiones, stress, vandalismo entre otros.

Pero sobre todas estas alteraciones sociales, sobresalen cambios importantes en el papel de la mujer, falta de integración de los individuos, cambios en la estructura demográfica, impacto sobre estructura de la sociedad tradicional y sobre todo cambios culturales. Estos pueden tener repercusiones sobre la lengua de la región, las tradiciones, la gastronomía, el arte y la música e inclusive impactos sobre la salud.

La llegada repentina de visitantes a un lugar afecta tanto de manera positiva como negativa, los patrones de vida y de conducta de las personas que lo habitan.

---

<sup>13</sup> Velázquez, Casa, *Ordenación y desarrollo del turismo en España y en Francia*, España, Casa de Velázquez, 1997, p. 119

En forma positiva abre las puertas hacia el conocimiento de nuevas culturas y modos de vida que no se aprecian diariamente en casa, provocando una mezcla social acrecentando la tolerancia entre los individuos y llamando la atención de los lugareños.

En un punto de vista más negativo la llegada de turistas suelen ser un foco de atención para delincuentes. Los viajeros por lo general llevan consigo cantidades considerables de efectivo para efectuar sus gastos y muchas veces no están conscientes de los lugares peligrosos o situaciones locales que pueden provocar un enfrentamiento con ladrones peligrosos.

“Los delitos en contra de los turistas dan lugar a mala publicidad y crean una imagen negativa en las mentes de los visitantes potenciales. Así las compañías de excursiones tienden a evitar destinos que tienen la reputación de ser lugares peligrosos para los turistas”<sup>14</sup>

Es deber del gobierno, los empresarios y los pobladores en sí en borrar esa imagen y la mala publicidad de la mente de los turistas, acentuando las cualidades positivas de los atractivos turísticos que representan para así poder seguir recibiendo visitantes que fomentan las actividades turísticas.

#### **2.1.4.1 Impactos del Turismo sobre el Medio Ambiente**

“Los impactos ambientales del turismo se refieren a las alteraciones del medio natural causadas por los turistas y por los servicios turísticos sobre las variables ecológicas y territoriales de las zonas en las que se ha desarrollado el

---

<sup>14</sup> Mincotsh, Robert, Op Cit Nota No. 3, p.246

turismo. En éstas se registran impactos sobre el sistema natural biótico y abiótico, incidiendo sobre su desarticulación”<sup>15</sup>

El medio ambiente y el turismo van muy ligados ya que éste es el principal atractivo de las actividades turísticas. Pero eso conlleva a problemas de sobreexplotación o contaminación de lugares en donde se llevan a cabo las actividades turísticas.

Hay ciertos factores que pueden alterar la relación entre las actividades turísticas y el medio ambiente, entre ellos son:

- Infraestructuras y equipamientos, que serían hoteles, vías de comunicación, alcantarillas, distribución de electricidad etc. Estos son los que forman parte de la urbanización y modernización de las ciudades.
- Las actividades turísticas, siendo ejemplo de ellas los paseos en el campo y visitas a las playas. Estas abarcan aún más espacios que las grandes ciudades.

El principal impacto que recibe el medio ambiente en cuanto a turismo se ve reflejada en la vegetación de los atractivos turísticos, la calidad del agua en zonas naturales, la calidad del aire en las ciudades, la escasa vida animal etc. Íntimamente relacionados con la civilización y progreso.

Para solucionar estos problemas que cada vez más van acrecentándose es conveniente actuar sobre la oferta y la demanda, así como imponer un límite de turismo que arriba a una zona para poder controlar la saturación y congestión de espacios turísticos para así controlar el impacto de esta sobrepoblación en el medio ambiente de la región.

---

<sup>15</sup> Velázquez, casa, Op Cit Nota No.13, p. 120

No se trata de impedir que los turistas viajen y conozcan lugares nuevos, ni mucho menos limitarlos, ya que muchas personas dependen de las “temporadas altas” donde mucha gente aprovecha para salir de sus lugares de origen, sino educar a las personas, culturizarlas a valorar y de buscar una armonía para contribuir a una buena relación y conservación de las áreas naturales.

### 2.1.5 Clasificación de los Hoteles

Como se mencionó anteriormente, la hotelería ha estado presente desde la Edad Media alojando a viajeros a lo largo de la historia, iniciando principalmente en Europa. El aumento en tecnología, la aparición de agentes de viajes y la capacidad económica para viajar fueron los principales detonantes de la industria hotelera.

Básicamente hay dos tipos de hoteles:

- **Transitorio:** “Se refiere a las instalaciones que proporcionan un servicio a la gente viajera mientras se encuentra temporalmente fuera de casa, ya sea por placer o negocios”.<sup>16</sup>
- **Residencial de departamentos:** “Se refiere a un establecimiento con todos los servicios ofrecidos de un hotel convencional, usualmente requieren del arrendamiento por parte del huésped”.<sup>17</sup>

Existe otro tipo de clasificación más específico que puede dar una idea más completa de los tipos de hoteles que existen y las características que los hacen diferentes son los hoteles por ubicación y se clasifican en:

---

<sup>16</sup> S. Gray, William y C. Liguori, Salvatore, Op Cit Nota No. 4, p. 21

<sup>17</sup> Idem

- **Ciudades pequeñas**

Las ciudades pequeñas solían tener 1 o 2 hoteles pequeños que contaban con los servicios básicos para satisfacer las necesidades de los clientes tales como cafetería, restaurantes, salón de baile etc., construyéndose cerca de la estación de tren, ya que la gran mayoría de los turistas se transportaban mediante éste tipo de transporte.

No había una clasificación precisa de los clientes que recibían los hoteles de ciudades pequeñas, ya que podían ser de negocios, de viaje de placer o simplemente de paso. También cumplía con la función de centro social para los residentes de dicha ciudad.

“Un factor importante que contribuyó al deterioro de estos hoteles fue la aparición del viajero que se desplazaba por medios de transporte más rápidos automóvil y avión, haciendo más rápidas y cortas las distancias de las personas que viajaban de negocios, sin mencionar la búsqueda de alojamientos más cómodos y agradables”.<sup>18</sup>

Los hoteles más grandes y con mejores instalaciones se encontraban ubicados cerca del centro. Siendo más atractivos, llamaban toda la atención de los residentes para hacer fiestas, aniversarios y bailes. Opacando a los hoteles de las ciudades chicas, poco a poco contribuyeron en su caída.

Estos hoteles aún se conservan y se mantienen, aunque sus edificios son viejos y no cuentan con los servicios e instalaciones de los hoteles nuevos y grandes; son relativamente prósperos ya que sus ingresos se concentran en sus habitaciones a bajo costo y de la venta de alimentos y bebidas utilizando sus

---

<sup>18</sup> McIntosh, Robert, Op Cit Nota No. 3. p. 66



salones para banquetes y bares, sirviendo aún como punto de reunión para los residentes cercanos que recuerdan los tiempos de apogeo de éstos hoteles.

- **Ciudades grandes**

En las ciudades grandes existe una mayor cantidad de gente aglomerada en espacios pequeños y en constante aumento. Representan un atractivo turístico debido a que contienen centros comerciales, industrias, centros culturales que sirven como un llamativo imán para atraer turistas, ya sea por negocios o por placer.

Cuentan con un gran número de hoteles más grandes y con mejores instalaciones que los que hay en las ciudades pequeñas.

Este tipo de hoteles tienen gran variedad de tamaños, los hay desde hoteles pequeños con menos de 100 habitaciones hasta hoteles gigantes que pueden llegar a tener 1000 habitaciones.

Los hoteles en éstas zonas cuentan con mejores servicios que los hoteles en ciudades chicas, como son mayor número de habitaciones amplias y siempre limpias, teléfono, servicio de botones y de camarista, un mostrador para el *check in* y *check out* ubicado en recepción, mobiliario lujoso que puede variar según la tarifa de precios, cafetería, restaurantes, bar y salones diseñados para banquetes.

Algunas empresas hoteleras de este tamaño cuentan con habitaciones tipo *suites* para los huéspedes ejecutivos que buscan servicios e instalaciones de mejor calidad y satisfacer necesidades más sofisticadas enfocadas confort, reflejando status y capacidad de pago.

Uno de los problemas más frecuentes con los que cuentan los hoteles en las grandes ciudades es el estacionamiento. Años atrás muy pocos hoteles brindaban

estacionamiento integrado para sus huéspedes. Con el avance tecnológico y financiero poco a poco fueron aumentando la cantidad de personas que adquirirían un automóvil para utilizarlo como medio de transporte. Como consecuencia de esto los hoteles tuvieron que ampliar sus instalaciones y renovarse para poder satisfacer las necesidades de sus huéspedes.

- **Albergues**

En los hoteles tipo albergue la gente va a relajarse y a realizar actividades al aire libre. Son hoteles donde se puede relajarse, tomar el sol o realizar actividades más complejas como salir de excursión, practicar natación, paseos en bote, esquí, pesca, golf entre otros.

El constante crecimiento en este campo hace énfasis en la evolución de la hotelería como satisfactor de necesidades de los clientes.

Las vacaciones más prolongadas y semanas de trabajo más cortos, salarios más altos y medios de transporte más económicos y rápidos presentaron una oportunidad al alcance de los trabajadores modernos con los ingresos suficientes para tomarse unos días de descanso.

Los hoteles tipo albergue se pueden dividir en dos categorías. La primera en la que el hotel brinda todas las instalaciones a la completa disposición de los huéspedes como albercas interiores y exteriores, campos de golf, de equitación etc. Los huéspedes no tienen ninguna razón para abandonar el hotel durante su estancia por lo que muchas veces los alimentos van incluidos dentro de la tarifa del hotel.

El otro tipo de hoteles alberque se ubica cerca o dentro de áreas recreacionales naturales, como playas, lagos, santuarios nacionales, parques etc.

Estos hoteles no son conocidos por sus instalaciones, sino por el área donde se ubica.

Los hoteles que fungen como alberques compiten de igual forma con cualquier tipo de hoteles. Aunque no tienen gran cantidad de habitaciones, cuentan con las instalaciones suficientes como para servir banquetes, reuniones y convenciones.

- **Aeropuertos**

Normalmente los aeropuertos están en las afueras de cualquier ciudad, por consiguiente, su alcance a la mayoría de los hoteles es un poco distante.

En ocasiones muchos de los vuelos de las aerolíneas son cancelados o retrasados, dejando a muchos viajeros sin alojamiento de manera inesperada. Es responsabilidad de las empresas de aerolíneas alojar a los pasajeros varados y darles alimentos. Por esta razón existen hoteles cerca de los aeropuertos para poder hospedar a este tipo de viajeros.

Cabe mencionar que estos hoteles no fungen solamente para dicha misión, sino también alojan a pasajeros que deseen obtener un descanso antes de tomar algún vuelo de conexión, evitando retrasos, desvelos e incomodidad.

Los hoteles cerca de los aeropuertos pueden contar con poco más de cien habitaciones, restaurante principal e incluso salones de eventos. Esto debido a que muchos viajeros de negocios prefieren no recorrer grandes distancias hacia centros de convenciones ni gastar una cantidad considerable de dinero en servicio de transportes evitando así el ahorro de dinero y aún más importante, el ahorro de tiempo.

El principal problema que presentan los hoteles cerca de los aeropuertos es el combate en contra del ruido, ya que hay arribos y despegue de aviones las 24

horas del día. Aunque hoy en día los hoteles nuevos cuentan con la tecnología suficiente para poder sobrellevar este problema y hacer que la estancia del huésped sea más agradable y placentera.

- **Moteles**

“Dentro de la sociedad existe un tabú al momento de hablar de éste tipo de hoteles. Pero un motel es puramente la respuesta del hotelero a las necesidades del viajero en tránsito.”<sup>19</sup>

La historia de los moteles comienza en el siglo XX con pequeñas cabañas en la carretera que alojaban al turista cansado con los servicios mínimos y limitados, hechos únicamente para brindar abrigo y alojamiento nocturno al conductor.

Al pasar los años y al aumentar la cantidad de automóviles en la carretera la cantidad de negocios, servicios e instalaciones aumentaron, para poder alojar cada vez a más viajeros nocturnos.

Aún quedan muchos a lo largo de las carreteras, particularmente cerca de las pequeñas ciudades y pueblos. Muchos cuentan con servicios como restaurante, alberca, servicio telefónico, televisión y aire acondicionado.

Los moteles en sus inicios eran de una planta, contaban con una oficina central y habitaciones que se conectaban por ambos lados. A medida que fue creciendo la necesidad de aumentar el número de habitaciones crecieron las instalaciones. Esta transformación ocurrió a finales de los años cuarenta y principios de los cincuenta.

---

<sup>19</sup> S. Gray, William y C. Liguori, Salvatore, Op Cit Nota No. 4, p.27

“La principal diferencia entre un motel y un hotel sobresale principalmente en el servicio; es decir, en un hotel, un empleado llamado *Valet parking*, cuya finalidad es dar la facilidad al huésped de que su vehículo sea llevado y traído del estacionamiento del hotel por personal del mismo, para su comodidad, así también en el motel el movimiento en automóvil para el huésped queda restringido a no ser que vaya directamente a su habitación.”<sup>20</sup>

En los años sesenta los moteles crecieron a tal medida que poco a poco se fueron acercando a las ciudades principales. Ofrecían los mismos servicios que los hoteles con la única diferencia que las habitaciones de los moteles contaban con una cochera para estacionar el automóvil con el que viajaban los huéspedes.

A finales de los años setentas la inflación, la recesión y el aumento del desempleo provocaron que las personas dudaran en viajar, trasladarse a otros países y de hospedarse en hoteles costosos dentro de las grandes ciudades, por lo que las bajas tarifas de los moteles se convirtieron en un atractivo importante para los viajeros. Cadenas como *EconoTravel*, *8 Day Inns*, *Imperial 700*, *Scottish Inns* entre otros aprovecharon esta oportunidad para subir su ocupación a pesar de la crisis que enfrentaba su mercado meta.

Algunas de las principales características de éste tipo de hotel en particular son su construcción simple, al menor costo posible para brindar alojamiento sin lujos, principalmente al viajero comercial y familiar.

Los gastos de operación y el costo por habitación son reducidos drásticamente, al igual que los costos de construcción debido a su estructura tipo modular, no cuenta con vestíbulos y las habitaciones por lo general son pequeñas y baratas en cuanto a mantenimiento.

---

<sup>20</sup> *Ibidem* p.27

La buena ubicación de este tipo de hoteles y su razonable precio les han dado una ventaja y una oportunidad a la vez para poder sobresalir como una rama importante del turismo.

- **Hoteles Express**

Esta es la rama más reciente e innovadora del sector turístico, proporcionando servicios similares a los hoteles convencionales, que han sabido posicionarse como establecimientos con calidad y eficientes.

“El objetivo principal del servicio Express es atender eficientemente las necesidades de los huéspedes; cubriendo sus expectativas en las concierne a dicho servicio: *Room service, Bell Boys, Valet Parking*, y teléfonos y servicio Ejecutivo.”<sup>21</sup>

La hotelería Express está diseñada para básicamente transformar los viajes de negocios en estancias confortables utilizando la más alta tecnología empresarial, excelente ubicación, óptimo servicio y atención personalizada con tarifas extraordinariamente económicas.

Debido a que es una nueva rama de la hotelería, la mayor parte de los edificios y estructura de la construcción son nuevas y modernas.

Las habitaciones son verdaderamente confortables, equipadas y con sistemas eléctricos en su totalidad, contando con servicios especializados para satisfacer las necesidades de los hombres y mujeres que viajen por negocios específicamente, tales como teléfono con correo de voz y llamadas locales, cafetera con todos los aditamentos necesarios, internet inalámbrico, etc. Cabe

---

<sup>21</sup> <http://www.cityexpress.com.mx/>

mencionar que los servicios descritos anteriormente no representan costo alguno para el consumidor.

### **2.1.6 Características de la Hotelería**

“Un Hotel, básicamente es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.”<sup>22</sup>

En la actualidad, la industria turística ha cobrado una gran importancia en el mundo, debido a su rápido crecimiento, factor que ha colocado a la hotelería en un sitio prominente.

La rapidez de este crecimiento se debió al mejoramiento y accesibilidad de los medios de transportes, especialmente del transporte aéreo.

“Los objetivos de la empresa hotelera son los siguientes:

- Capacitación del mercado. Mercado potencial y mercado cautivo, con el fin de mantener al máximo el porcentaje de ocupación.
- Calidad de servicio. Excelencia de la prestación de los servicios que ofrece el establecimiento.
- Rentabilidad. Busca el equilibrio entre el beneficio y la rentabilidad máximos, con base en un incremento de la productividad de los medios y un decremento de los gastos.
- Imagen. Se asegura el prestigio del hotel con base en los servicios prestados, seguridad, orden limpieza, responsabilidad y comodidades ofrecidas.

---

<sup>22</sup> De la Torre, Francisco, *Administración hotelera*, 2ª edición, México, Trillas, 1990, p. 28.

- Competitividad. En ocupación, calidad y responsabilidad de los servicios prestados a los demás establecimientos.
- Crecimiento: se busca su ampliación y crecimiento tanto en imagen como en dimensión con base en el autofinanciamiento.
- Estabilidad. Se equilibran los problemas coyunturales desfavorables con sus posiciones socioeconómicas y tecnológicas.
- Servicios a la comunidad. Se crean fuentes de trabajo y se fomenta la influencia turística y cultural en la zona de influencia.”<sup>23</sup>

Para que un hotel funcione prósperamente se necesitan cumplir una serie de actividades que deberán ser administradas por la alta gerencia de la empresa:

- Alojamiento. Básicamente es todo aquel departamento en el que está basada la satisfacción del cliente, como recepción, reservaciones y lavandería.
- Alimentos y bebidas. Como su nombre lo indica, se refiere a los restaurantes, cafeterías, bares y cocina.
- Marketing hotelero. Se refiere a la publicidad utilizada por el hotel para atraer clientes, ya sea dentro o fuera de su área.
- Relaciones humanas. Eventos y relaciones públicas del hotel que lo afectan directa o indirectamente.
- Personal. El área de recursos humanos es la encargada de organizar a todo el personal y administrar los salarios.
- Servicios. Todas aquellas asistencias de seguridad y mantenimiento.
- Actividades diversas. Todas las áreas de recreación con las que cuenta el hotel para el entretenimiento de los clientes.

---

<sup>23</sup> Ramírez Cavassa, César, *Hoteles: gerencia seguridad y mantenimiento*, 2da edición, México, Trillas, 2004, p. 43



“La mayoría de los hoteles están organizados como sociedades anónimas o sociedades de responsabilidad limitada. En teoría, un negocio puede organizarse de tres maneras diferentes: como propiedad, como sociedad o como sociedad anónima.

Cada uno de los empleados del hotel, desde el conserje hasta el cajero, tiene un deber y una responsabilidad por el desempeño de sus funciones. El director ejecutivo es responsable de todas las operaciones del hotel, bajo la supervisión de los propietarios o del consejo de administración.”<sup>24</sup>

En lo que respecta a la organización formal de un hotel, la división de autoridad, deber y responsabilidad puede clasificarse en 3 tipos diferentes:

- Organización Lineal. Cada eslabón en la organización interna corresponde a una posición jerárquica diferente.
- Organización Funcional. La persona que tiene la responsabilidad más alta dentro de un proyecto en particular es la que tendrá mayor autoridad.
- Organización Lineal y Staff. Los cargos funcionales no tienen autoridad alguna sobre los puestos funcionales.

Existen 4 tipos de planes de alojamiento que afectan la operación de los hoteles independientemente de éstos, que básicamente, describe los tipos de servicios de alimentos que son incluidos en el alojamiento de un huésped.

- Plan europeo. Éste plan no cuenta con servicio alguno de alimentos.

---

<sup>24</sup> L. Foster, Dennis, *El negocio de la hospitalidad: operaciones y manejo del departamento administrativo*, trad. De Lorena Murillo, México, 1995, p. 20

- Plan continental. Sólo es servido un desayuno sencillo con café, pan dulce o salado generalmente acompañado con mantequilla y mermeladas de sabores.
- Plan americano modificado. En éste el huésped elige si desea tomar el desayuno, la comida o la cena. En la mayoría de los casos los alimentos servidos son de tipo *buffet*.
- Plan americano. Los 3 alimentos son servidos a los huéspedes.

Como se ha descrito previamente existen varios tipos de hoteles, pero parte importante de sus características son las categorías que generan un criterio más amplio para su estudio.

- **Dimensión**

Como su nombre lo dice, la dimensión se refiere al tamaño de los establecimientos. Estos pueden ser pequeños, medianos o grandes.

- **Tipo de clientela**

Cada hotel puede estar concentrado en atender a un tipo de clientela en específico. La clientela de un hotel requiere su propia clasificación:

- Comerciales. Se especializa en viajeros en circulación y de estancias poco prolongadas.
- Vacacionales. Se reciben turistas en temporada alta con el fin de conocer lugares nuevos, diversión, recreación y descanso.
- Para convenciones. Alojan grandes grupos de profesionistas y negociantes que asisten a convenciones o juntas de negocios. Los hoteles Express son perfectos para éste tipo de clientes satisfaciendo todas sus necesidades con ligeros cambios en su administración.
- Para residentes. Personas que por alguna razón eligen radicar temporal o permanentemente en hoteles.

- **Calidad de los servicios**

Hablando de calidad de los servicios en los diferentes tipos de hoteles previamente mencionados, existen 3 tipos de poder diferenciar a los mejores, y así en base a ésta clasificación poder tener la percepción adecuada para tomar una mejor decisión acerca del establecimiento a visitar de acuerdo con las necesidades de cada viajero.

- Sistema de vocablos descriptivos. Considerando al hotel de lujo como al de óptima categoría, le siguen superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista.
- Sistema de clave de letras. Los hoteles tipo AA son considerados como establecimientos de óptima categoría, las clasificaciones que siguen de orden descendente son A, B, C y D.
- Sistema de estrellas. Este tipo de característica hotelera es el más común y conocido utilizado tanto por los empresarios como por el turista. Un hotel con categoría óptima es de 5 estrellas, descendiendo hasta una estrella como calificación más baja.

La mayoría de los turistas asocian la cantidad de estrellas o el status de un hotel directamente con los servicios, el precio y las habitaciones, pero para su desventaja, no las conocen del todo.

Un hotel 5 estrellas cuentan con habitaciones con teléfono, baño privado, aire acondicionado, estacionamiento, internet inalámbrico en todas las instalaciones, peluquería, restaurantes, bares, centros nocturnos, lavanderías, tintorerías, albercas, gimnasio y otros servicios de primer nivel. Generalmente están ubicados en las mejores zonas de la ciudad

Un hotel de 4 estrellas por lo general cuenta con los mismos servicios de los hoteles de 5 estrellas con la diferencia en que la ubicación y calidad de dichos servicios aunque con óptimo funcionamiento, no son de primer nivel.

Los hoteles de 3 estrellas tienen un costo relativamente menor al de los hoteles de 4 estrellas. Aunque los servicios y calidad son parecidos a éstos, carecen de peluquería, bar, centros nocturnos, albercas, tintorerías etc.

Los hoteles de 2 estrellas se limitan únicamente a proporcionar hospedaje en habitaciones funcionales o cómodas, con baños privados y con una pequeña cafetería para brindarles alimentos a los clientes.

Finalmente, los hoteles de 1 estrella, siendo los más carentes de servicios y calidad, cuentan con instalaciones modestas y baño privado. En algunos casos el baño es público y hay uno exclusivo para cada planta.

- **Ubicación o relación con otros servicios**

La ubicación es una característica de suma importancia para el prestigio y popularidad de un hotel. Por lo general los viajeros buscan un hotel lo suficientemente cerca de los lugares que ellos deseen conocer y visitar para así poder ahorrar tiempo y dinero en medios de transportes.

“Estos pueden ser:

- Hotel metropolitano. Está ubicado dentro de las ciudades, en zonas urbanas y cercano a lugares de diversión como teatros, cines, museos, sitios históricos, etc.
- Hotel Casino. Presentan características especiales donde el ingreso por concepto de alojamiento es secundario, puesto que no obstante ofrecen al

público alojamiento y alimentos, los ingresos considerables provienen de los juegos de azar dentro de los casinos.

- Hoteles de centros vacacionales. Se encuentra ubicada fuera de las áreas metropolitanas, e incluye a todo un complejo de instalaciones recreativas, las cuales constituyen el atractivo de esa área vacacional y de la existencia del hotel.”<sup>25</sup>

- **Operación**

Los hoteles tienen diferentes temporadas en los que abren sus puertas a los clientes, y se ve reflejada en sus tarifas y promociones.

Las empresas hoteleras permanentes permanecen abiertas todo el año, pero hay otro tipo de hoteles como los de estación los cuales operan sólo durante algunas épocas del año como vacaciones e inclusive estaciones del año.

- **Organización**

Algunos hoteles son compañías independientes que operan de acuerdo a sus propios reglamentos y modelos administrativos, pero en contraste, hay hoteles cuyo funcionamiento es completamente en cadena.

“Las cadenas de hoteles consisten en varias unidades que pertenecen o están afiliadas a una sola compañía que opera un gran número de establecimientos, hecho que permite múltiples ventajas sobre establecimientos operados independientemente.”<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> De la Torre, Francisco, Op Cit Nota No. 22 p. 33

<sup>26</sup> Idem.

Los hoteles que manejen sus actividades bajo el nombre de alguna cadena el personal están subordinados ante la casa matriz, teniendo ésta autoridad sobre todos los empleados del establecimiento.

“La casa matriz es la autoridad más alta de una cadena. Una cadena de establecimientos está formada por las diversas propiedades de la empresa. En una cadena copropietaria la propiedad de los establecimientos de la empresa es compartida con inversionistas independientes. Pero en ambos tipos de cadena, la casa matriz es responsable de las operaciones y ganancias de todas las propiedades de la empresa.”<sup>27</sup>

Los hoteles de una cadena de franquicias, como ejemplo están empresas exitosas como *Holiday Inn* y *Quality Inn*, operan de forma independiente a la de sus matrices pero por contrato, están obligados a respetar los estándares de calidad impuestos por la matriz.

Para poder formar parte de alguna cadena, franquicias o concesiones se necesita obtener una licencia para poder operar el hotel, utilizando la marca, los diseños y las operaciones de una compañía hotelera más grande.

El proceso es el siguiente: el franquiciatario se responsabiliza de los gastos de construcción y operación de la empresa hotelera. El franquiciante proporciona la capacitación y los manuales para su operación. Así mismo éste supervisa la construcción, decoración, reclutamiento de personal, contratación y apertura del hotel.

Además de la cuota inicial a pagar por el franquiciatario, éste también paga regalías permanentes sobre los ingresos por las habitaciones. En el caso de

---

<sup>27</sup> L. Foster, Dennis, Op Cit Nota No. 24, p. 42

*Holiday Inn* cada mes se paga el 4% sobre las regalías por la publicidad, los sistemas computarizados de reservaciones y otros servicios que mantienen al hotel funcionando.

Los hoteles que operan mediante cadenas tienen múltiples ventajas sobre los hoteles independientes, en la mayoría de los casos, una impresionante delantera en cuanto a la cantidad de ocupación que registran los hoteles en un período de un año.

Algunas de dichas ventajas son mayores recursos, estandarización de equipos y procedimientos administrativos, reducción de costos de alojamiento masivo a las agencias de viajes, control de las reservaciones entre los hoteles afiliados, abaratamiento de artículos comprados por mayoreo, disposición de personal entrenado para nuevos hoteles afiliados, nula inversión en inmuebles en el caso de hoteles afiliados.

Para que un hotel pueda abrir sus puertas al público son necesarios una serie de licencias y permisos, los permisos requeridos suelen ser los siguientes:

- Número de identificación federal del patrón. En México es otorgado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Licencia de Negocio. Se necesita la licencia que otorga el privilegio de manejar un negocio, se expide en las oficinas del municipio o ayuntamiento. En algunos lugares se necesita una licencia especial para abrir hoteles.
- Permiso de uso de suelo. Para obtener este permiso se necesita acudir a una audiencia ante las autoridades locales para que sea otorgado.
- Permiso de protección contra incendios, seguridad y salubridad. El gobierno exige una minuciosa inspección de medidas de seguridad antes de otorgar las licencias necesarias para la apertura del hotel.
- Licencia de nombre comercial. Los propietarios deben de pagar los derechos de utilizar un nombre para el negocio y después publicar en un

diario legalmente registrado un aviso de intención del uso del nombre comercial.

Para un hotel es de vital importancia contar con un seguro de responsabilidad de cobertura amplia que lo proteja contra demandas por daños en la persona, muerte de algún individuo y daños del inmueble como robo, incendios, pérdida o destrucción del mismo.

“Si bien actualmente la mayoría de los hoteles utilizan computadoras para llevar sus diarios contables los registros del negocio, también existen ciertos rubros que deben mantenerse en archivos físicos.

El método tradicional para manejar las finanzas de un negocio es registrar las transacciones en un libro de registros o diario. Entre los diarios básicos que lleva un hotel se encuentran el diario de ingresos de caja, el diario de cuentas por cobrar y el diario de egresos de caja.”<sup>28</sup>

Los tipos de archivos físicos que un hotel puede almacenar son archivos de facturas, archivo de egresos, archivo de activos, archivo de pasivos, archivo de gastos de viaje entre otros.

Los hoteles por lo general tienen un gran número de personal y, por consiguiente, una nómina igualmente grande. Para solucionar este problema se deben de mantener registros de los empelados como retención de Impuesto Sobre la Renta, retención de las cuotas del seguro social, impuesto federal por desempleo, retención del impuesto sobre la renta federal, además de otro tipo de impuestos locales.

---

<sup>28</sup> L. Foster, Dennis, Op Cit Nota No. 24, p. 25



En cuanto a los empleados, los hoteles consideran útil almacenar la siguiente información de cada uno:

- Nombre, domicilio y número del seguro social.
- Importe total y fecha de cada cheque de nómina y periodo que cubre el cheque.
- Importe del salario pagado al que se aplican deducciones con su importe.
- En el caso de los empleados extranjeros, documentos firmados de la calidad de resistencia.
- El formato de retención firmado por cada empleado.
- Importe del impuesto del seguro social deducido en la nómina.

- **Proximidad a terminales de compañías transportadoras**

Los medios de transporte son cruciales para la movilización de los turistas y viajeros de placer.

Esto debido a que los turistas necesitan de un medio de transporte barato por el cual recorrer la ciudad. En contraste, el viajero de negocios necesita un hotel que esté cerca del aeropuerto ya que su visita es sumamente corta y sólo abandona el hotel para asuntos de trabajo.

- De acuerdo a la cercanía de medios de transportes y vías de comunicación para los hoteles es sumamente necesario ubicarse cerca de:
  - Terminales terrestres. Estaciones de autobús o Taxi.
  - Carreteras.
  - Aeropuertos. Los hoteles Express por lo general son los más cercanos a éstos.

- Muelles o puertos.

Aparentemente, la industria hotelera no aporta mucho a la aplicación de nuevos avances tecnológicos, ni ha habido una baja en los precios y costos. Esto ha atado a la hotelería haciendo que ésta apueste todo su éxito en sus empleados.

“Una industria de servicio como es la hotelería, y especialmente en una época en que las cadenas hoteleras, los alimentos convenientes y las técnicas de operación uniformes la están dominando, la pequeña diferencia que puede marcar el éxito o fracaso de un establecimiento es la habilidad, capacitación, dedicación, interés y servicios de orientación que se den a los empleados.”<sup>29</sup>

Para cualquier hotel, es elemental mantener una perspectiva positiva de la industria turística en cuanto a las oportunidades de la carrera y asegurarse una valiosa bolsa de trabajo local.

Para eso es necesario que los empleados conserven esa imagen capaz y conoedora; incluir programas de hotelería en las escuelas, introducir información accesible y necesaria sobre carreras referentes a la hospitalidad, ofrecer trabajos de medio tiempo en “temporada alta” o para prácticas y fomentar las visitas de los estudiantes para instalarse en la mente de los jóvenes como opción de trabajo en un futuro.

A causa de su gran número de personal, la comunicación efectiva es un constante problema de los hoteles medianos y grandes. Por ello la comunicación

---

<sup>29</sup> López Collado, Asunción, *Hostelería curso completo de servicios, hoteles, restaurantes, cafeterías y bares*, 7ma edición, España, 2005, p. 36

debe de ser útil en el logro de objetivos de operación, mejorar el desempeño de los empleados y hacer circular la información para la óptima toma de decisiones.

“Para proteger tanto a los empleados como a los huéspedes de su hotel, este debe tomar medidas de seguridad y prevención de incendios. Se calcula anualmente que hay más de 12 000 incendios en hoteles y moteles y que, en los últimos 100 años se han perdido más de 1000 vidas a causa de los mismos. Muchas de estas vidas podrían haberse salvado, si se observara la siguiente regla: en caso de incendio, notifíquelo a los huéspedes de inmediato y llame a los bomberos en el acto.”<sup>30</sup>

En la actualidad los hoteles toman medidas para evitar accidentes, eliminar cualquier causa de accidentes y así minimizar las probabilidades, manejar eficientemente las emergencias y enseñar al personal la manera más rápida y eficiente para prever accidentes.

Los sindicatos son una señal característica de un hotel que se encuentra ubicado en una ciudad relativamente grande, debido a su numerosa cantidad de empleados y por consiguiente los contratos colectivos también. Lo que es un hecho es que para muchas instituciones y su administración son considerados una carga de trabajo.

Los líderes sindicales indican una serie de beneficios para que los empleados se afilien a algún sindicato, tales como seguridad en el trabajo, mejoras en salario y prestaciones, representación en quejas y participación en la administración.

---

<sup>30</sup> *Ibidem* p. 38

Para esto es importante que el hotel recalque los beneficios de permanecer como empleado de planta dentro de la empresa como oportunidad de trabajo futuro, longevidad, seguridad y estabilidad.

Aunque puede existir en apariencias que un patrón ofrece excelente sueldo, buenas prestaciones y condiciones de trabajo favorables, aplicando las prácticas administrativas adecuadas, no lo exenta del hecho de que sus empleados se alíen a un sindicato.

Los altos mandos del hotel deben mantener un diálogo con los empleados en el que se subrayen las ventajas del trabajo en el que se desempeñan y en el que éstos expresen las insatisfacciones que provienen de su trabajo.

### **2.1.7 Organización Hotelera**

La organización y estructura de un hotel convencional y un hotel Express es básicamente la misma, aunque cabe mencionar, que cada empresa hotelera puede tener una organización propia. Ambos cuentan con departamentos que regularizan y optimizan las tareas y las tomas de decisiones de dichos establecimientos.

#### **2.1.7.1 Dirección General y Jefes de Departamentos**

Este departamento comúnmente llamado Alta Dirección contiene todos aquellos puestos responsables de tomar las decisiones más importantes y que afectan, de una manera u otra, a todos los demás puestos.

Dicha gerencia contiene puestos como el Director General, Gerente General e incluso los responsables de otros departamentos como Finanzas, Recursos Humanos, Contabilidad entre otros.

El puesto más alto lo encabeza el Director General, siendo éste, el principal responsable de decidir la organización del hotel, implementar las reglas, políticas y presupuestos para coordinar todos los departamentos y que estos, a su vez, lleguen a sus objetivos individuales.

El director de Contabilidad tiene la responsabilidad de orientar tanto al director general como a los demás departamentos la situación económica y financiera de la empresa para poder cumplir con las expectativas de la organización según los presupuestos establecidos.

El Director de Operaciones tiene mucha convivencia con el resto de los departamentos, ya que tiene como función primordial brindar asesoría al Director General en la planeación y control de las operaciones que se están llevando a cabo en el hotel.

El puesto dentro del hotel que tiene mayor contacto y acceso con los huéspedes y clientes es el Director de Relaciones Públicas, éste controla el posicionamiento de la empresa a comparación con los otros hoteles y trata de mejorar la imagen corporativa de ésta en la mente de los consumidores

Otro de los puestos indispensables para el correcto funcionamiento e información de la administración del hotel es el Gerente General, éste pone en marcha todos los planes, políticas y objetivos, ya sea a corto, largo o mediano plazo, establecidos por la Dirección.

El Gerente General tiene más funciones, ya que en él recaen las acciones de todos los departamentos. También él es el responsable de implementar las reglas que seguirán todos los empleados sin excepción, supervisa que el equipo y mantenimiento de la empresa se conserven en óptimas condiciones para no opacar la imagen del hotel, trata de crear un ambiente de trabajo respetuoso,

sigue al pie de la letra los estándares estipulados en el código sanitario, se mantiene pendiente de que se cumplan todos los objetivos, aprueba cualquier proyecto o contrato necesario para que se realicen las actividades correctamente y mantiene a los empleados motivados y enfocados en alcanzar las metas buscando los mejores intereses tanto del personal como de la empresa.

### **2.1.7.2 Dirección Operativa**

“Esta dirección incluye aquellos puestos ejecutivos que tienen la responsabilidad directa sobre las actividades del hotel, encaminadas a la prestación de servicios que le van a permitir a éste obtener los beneficios que como empresa está buscando.”<sup>31</sup>

Un hotel obtiene su mayor fuente de ingresos directamente de las habitaciones que vende. Es natural que para organizar un área tan importante se cuente con una persona que supervise todas las acciones referentes a recepción, reservaciones, conmutador, ama de llaves, lavandería y áreas públicas, éste es el Gerente de División Cuartos.

El gerente de Alimentos y Bebidas se responsabiliza de aquellos servicios que tengan que ver con cocina, cafetería, restaurantes. Bares, banquetes etc.

### **2.1.7.3 Departamentos de apoyo**

Cualquier hotel, independientemente de su tipo, no puede operar correctamente sin contar con un equipo que cuide el funcionamiento óptimo de cada una de sus partes. Estos son indispensables para que el hotel pueda mantener la calidad de sus servicios y mejorar sus instalaciones.

---

<sup>31</sup>Ramos Martín, Fernando y Barrera Torre, Mario, Op Cit Nota No. 7, p.58

### **2.1.7.3.1 Departamento de Ventas**

Es el más sobresaliente de todos los departamentos de apoyo, éste se encarga de poner al tanto del número de habitaciones ocupadas y de asegurarse que incrementen las ventas manteniendo el contacto con agencias de viajes y promocionándose con las empresas que necesitan de los servicios del hotel para hospedar a sus grupos y realizar convenciones dentro de las instalaciones.

Los hoteles no sólo venden habitaciones, también ofrecen al público alimentos, bebidas y salones para eventos y entretenimiento.

Los responsables del departamento de ventas son un gerente y varios vendedores que trabajando en equipo logran la competencia necesaria para dar a conocer la empresa hotelera y los servicios que otorga.

“Algunas de las actividades que utilizan los gerentes de ventas para propiciar la comercialización son:

- Visitar personalmente los clientes potenciales y personal clave de las empresas.
- Buscar nuevos mercados potenciales.
- Investigar lo relativo a las convenciones que la competencia ha captado para ofrecer en un futuro sus servicios en eventos venideros.
- Esforzarse por recuperar a los clientes que se hayan perdido.
- Participar en los eventos de carácter empresarial, gubernamental o industrial a través de los cuales se presente la oportunidad de captar negocios para el hotel.

- Representar al hotel dignamente ante cualquier situación, lugar y momento.”<sup>32</sup>

El gerente de ventas debe de estar consciente del terreno al que va a apuntar para ofrecer los servicios y si ha sido trabajada por otro vendedor, si no es el caso se tendrá que reunir toda la información que podría ser de utilidad para la toma de decisiones acerca de la zona y así poder determinar los posibles proveedores de negocio ampliando el directorio de los mismos.

Una vez que se tiene el directorio de proveedores en la zona a ofrecer, se deberá determinar el número de visitas a las diferentes empresas en un lapso de tiempo en particular. El éxito de las visitas depende en dirigirse a las personas adecuadas y planear debidamente sus motivos.

El departamento de ventas tiene una estrecha relación con recepción y reservaciones, alimentos y bebidas (en el caso de los banquetes o convenciones) y mercadotecnia.

Ventas también se encarga de obtener cotizaciones para la publicidad en la que se anunciará el hotel. Muchos hoteles utilizan carteles en las carreteras, televisión, periódico, patrocinios y la mejor publicidad: de boca en boca; esto sólo se logra dando un excelente servicio y mantener una imagen positiva en la mente de los clientes.

“Los empleados de ventas deben vender constantemente en persona y buscar otros contactos que pueden proporcionarle negocios al hotel. Se considera que las compañías transportistas, principalmente aerolíneas comerciales, además

---

<sup>32</sup> De la Torre, Francisco, Op Cit Nota No. 22, p. 86



de las agencias de viajes, son de vital importancia para los hoteles, ya que con frecuencia se organizan paquetes de grupos numerosos.”<sup>33</sup>

La renta de salones de juntas y espacios del hotel para grupos, banquetes y fiestas representa una fuente de ingresos importante para la empresa hotelera; por éste motivo los hoteles se esfuerzan en mantener sus salones llenos aún cuando es temporada baja, dado que ésta época es cuando la venta de habitaciones disminuye.

### **2.1.7.3.2 Departamento de Compras**

El Departamento de Compras se dedica a adquirir todo lo necesario para que los demás departamentos puedan funcionar correctamente con todo el equipo que necesiten, adquiriendo productos de la mejor calidad posible al menor costo.

El trabajo de compras puede ir desde necesidades de los clientes como jabón, papel de baño, costureros, kit de limpieza para los baños de las habitaciones, hasta las necesidades administrativas o del personal como suministros de limpieza y de mantenimiento o papelería.

“En pocas palabras, el gerente de compras tiene la tarea de investigar la disponibilidad y precio de los muy diversos suministros y equipos que se requieren para operar un hotel y de aprobar todas las adquisiciones.”<sup>34</sup>

Los compradores son los subordinados de los gerentes de compra. Éste se encarga de la investigación de las mejores opciones de proveedores, la cantidad

---

<sup>33</sup> *Ibidem* p. 90

<sup>34</sup> L. Foster, Dennis, *Op Cit* Nota No. 24 , p. 36

de artículos que deben adquirirse y el mejor lugar donde deben de ser comprados.

Este departamento también cuenta con inspectores de inventarios que tienen la responsabilidad de recibir, almacenar y distribuir los suministros adquiridos por los compradores a todo el hotel.

“En ocasiones, el inspector de inventarios también es responsable de llevar el control de los activos del hotel, lo que hace poniendo etiquetas en todos los objetos que pertenecen al establecimiento y llevando registros detallados de la fecha de compra, del proveedor y del departamento en que se encuentra cada objeto.”<sup>35</sup>

#### **2.1.7.3.3 Departamento de Mantenimiento**

El departamento de mantenimiento tiene la finalidad de conservar el mobiliario de la empresa, el edificio y la instalación eléctrica procurando que todo esté en buen estado y en su óptimo funcionamiento para poder alojar a los clientes.

El equipo de mantenimiento está compuesto por pintores, electricistas, carpinteros, plomeros, herreros, etc., ya que cualquier problema físico o eléctrico debe ser arreglado en el momento.

Si el hotel cuenta con amplios jardines y espacios abiertos el encargado del departamento de mantenimiento deberá de contar en su equipo con un jardinero capacitado para mantener la belleza de los patios del inmueble.

---

<sup>35</sup> Idem

Se deben de hacer inspecciones minuciosas tanto interiores como exteriores cada determinado tiempo para poder reportar y reparar cualquier anomalía en las instalaciones del hotel.

Los hoteles que cuentan con este departamento funcionan correctamente y tienen las siguientes ventajas:

- La conservación del equipo y las instalaciones.
- Buena imagen que contribuirá al prestigio.
- Minimiza las quejas por problemas técnicos
- Reduce costos de reparaciones urgentes.
- Brinda seguridad tanto para los empleados como para los huéspedes.

“Con el objeto de llevar un buen control de todo el movimiento del departamento, éste lleva un archivo de:

- Memorándum de material recibido.
- Memorándum de material utilizado.
- Puntualidad y asistencia del personal.
- Requisiciones de material.
- Inventarios del material y herramientas.
- Ordenes de trabajo para el departamento.”<sup>36</sup>

Este departamento se encarga en general de:

- Mantenimiento y reparación general de jardines, alberca, cuidado de alfombras, muebles, reparaciones, mantenimiento de maquinaria y equipo entre otros.

---

<sup>36</sup> De la Torre, Francisco, Op Cit Nota No. 22, p. 82

- Mantenimiento de aire acondicionado, sistema de refrigeración de cocina y calefacción.
- Mantenimiento de todos los sistemas eléctricos.
- Mantenimiento de los suministros de plomería y drenaje.
- Protección y prevención de incendios, incluyendo el mantenimiento del sistema de alarma contra incendios.

#### **2.1.7.3.4 Departamento de Recursos Humanos**

“El departamento de Recursos Humanos se encarga de todo lo relacionado con las condiciones laborales de los empleados del hotel.”<sup>37</sup>

Más específicamente éste departamento mantiene los arreglos necesarios con los diferentes tipos de sindicatos a los que podrían pertenecer los trabajadores, contratan o diseñan los programas de capacitación y adiestramiento de todo el personal, lleva un estricto control de las asistencias, faltas y justificaciones de los empleados, contrata y entrevista a los posibles candidatos para llenar vacantes, elabora el reglamento interno al que se deben apegar todos y cada una de las personas que laboran dentro de la empresa.

Un hotel grande puede ser considerado como una pequeña ciudad dentro de sí mismo. Dentro de ella existe una amplia variedad de especialidades y puestos a ser cubiertos, cada uno requiere de aptitudes y destrezas diferentes para que el hotel funcione correctamente.

“Este departamento es responsable de atraer a las personas en número suficiente para cubrir los puestos vacantes. La consecución del personal idóneo

---

<sup>37</sup> Ramos Martín, Fernando y Barrera Torre, Mario, Op Cit Nota No. 7 p.61

implica todo un proceso de reclutamiento, solicitud, entrevista previa, selección y contratación.”<sup>38</sup>

Si un trabajador es elegido para laborar dentro de un hotel, de manera inmediata se le abrirá un expediente en la empresa integrando al mismo una copia de contrato de trabajo, certificado de salud, resultado de pruebas de habilidad e inteligencia y una forma de inscripción al seguro social.

Con la necesidad de dar un servicio óptimo, los hoteles hoy en día se preocupan por brindarles a los trabajadores programas de capacitación creadas para que puedan proporcionar el mejor servicio posible a los huéspedes, sin importar que el personal sea no especializado, semiespecializado o especializado.

Los empleados como carpinteros, personal de mantenimiento, plomeros y electricista son clasificados como personal especializado. Los meseros y camaristas, son personal semiespecializado que necesita un entrenamiento adecuado para realizar su trabajo, los ayudantes de cocina y lavaplatos son empleados considerados como no especializados.

“El departamento de personal de un hotel deberá cubrir todos estos puestos y este hecho ha sido uno de los atractivos al introducir a la industria turística en nuevos países desarrollados; inclusive los puestos semiespecializados y no especializados requieren de un entrenamiento relativo a los procedimientos del hotel.”<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Idem

<sup>39</sup> Ibídem p. 119

El departamento de recursos humanos tiene 4 objetivos fundamentales:

- Enfatizar el propósito del trabajo de los empleados.
- Mantener la motivación de todos los departamentos.
- Asegurar que las aptitudes y actitudes de los empleados sean las correctas de acuerdo al trabajo que están desempeñando.
- Reducir al mínimo el ausentismo, la rotación y los accidentes de trabajo.

Así mismo, las responsabilidades sobresalientes del departamento de recursos humanos son:

- Reclutar, entrevistar y contratar a las personas que cumplan los requisitos de la empresa.
- Implantar las políticas y reglas para los empleados y los procedimientos para el personal.
- Definir las metas y presupuestos de la capacitación, diseñar procedimientos, programas y seminarios de capacitación para la gerencia y los empleados en general.
- Vigilar y reforzar la seguridad en el trabajo.
- Asegurar el cumplimiento de las reglas y disposiciones impuestas por la alta gerencia del hotel.
- Presentar al público una imagen de calidad del personal del hotel.

“El reclutamiento de empleados es el proceso de atraer al negocio personal capacitado y es una de las principales labores del departamento de recursos humanos”.<sup>40</sup>

---

<sup>40</sup> L. Foster, Dennis, Op Cit Nota No. 24, p. 129

Las fuentes de empleo más comunes que se utilizan hoy en día por el departamento de recursos humanos son los siguientes:

- El mismo hotel. El personal ya existente dentro de la organización es la primera opción para cubrir una vacante si es necesario.
- Escuelas. Los estudiantes que han realizado prácticas en hoteles y sean egresados de escuelas de hotelería son una fuente de motivación muy atractiva para que sean contratados.
- Candidatos automotivados. Los hoteles al requerir de personal alegre, dinámico y atento se sienten atraídos por candidatos con entusiasmo y motivación.
- Anuncios Clasificados. Los periódicos son una excelente forma de reclutar y llamar la atención de las personas que deseen tener un empleo con excelentes resultados, ya que por lo general, un hotel necesita de gran cantidad de personal para funcionar.
- Agencia de empleos. Puede seleccionar a los posibles candidatos para que se presenten al hotel sólo aquellas personas calificadas para el trabajo deseado.
- Otros hoteles. Usualmente todo el personal que trabaja en un hotel, trabajó previamente en otro. Este tipo de candidatos son atractivos porque ya tienen experiencia y así la institución puede ahorrar costos en capacitación y entrenamiento en algunas áreas.

El personal encargado del reclutamiento en el departamento de recursos humanos debe de tener extrema cautela al brindar las mismas oportunidades de empleo, sin prestarse a la discriminación de cualquier tipo.

“Mantener un nivel elevado de ética es importante no solamente para que exista un ambiente satisfactorio de trabajo, sino también para los huéspedes del hotel. Pero, si se espera que los empleados se desempeñen de manera honesta e

íntegra, los gerentes y supervisores de sus departamentos deben ser los primeros en poner el ejemplo.”<sup>41</sup>

Para esto, el departamento puede basarse en el Código de Ética, y Estándares de la Asociación de Administradores de Ventas de Hoteles utilizando incentivos como apoyo para que así los empleados puedan generar un ambiente propicio para todos aquellos que laboren y visiten el hotel.

#### **2.1.7.4 Departamentos Administrativos**

Estos departamentos se encargan del funcionamiento interno de las partes del hotel. Su trabajo conjunto, invisible a la vista, es el motor que mantiene funcionando la empresa, siguiendo paso a paso las reglas políticas impuestas por la alta gerencia, indispensables para el correcto manejo del hotel.

##### **2.1.7.4.1 Contraloría**

Muchas empresas hoteleras (mas no en su totalidad) cuentan con un contralor, este establece sistemas para inspeccionar la actuación financiera de la empresa, así se tiene una visión más amplia de la situación en la que se encuentra el hotel y se puedan tomar decisiones más precisas.

El contralor recibe información directa de parte de los departamentos de Contabilidad, Almacén, Compras y Caja.

Otra función del contralor es tomar la responsabilidad de manera directa en elaborar los informes financieros para poder ser interpretados con mayor facilidad por la alta gerencia, protege todos los bienes que sean propiedad del hotel,

---

<sup>41</sup> Ibidem, p. 138



determina la situación financiera de la compañía de acuerdo a los datos obtenidos por el departamento de contabilidad, revisa y supervisa todos los asuntos legales que conciernen con la organización y se asegura, por medio de auditorías, que se cumplan al pie de la letra las normas y políticas estipuladas por la empresa.

#### **2.1.7.4.2 Departamento de Almacén**

En el Departamento de almacén recibe, custodia y conserva las mercancías e insumos que son necesarios para el hotel y sus departamentos logrando un óptimo desempeño. Para su vigilancia se utiliza un sistema de tarjetas para poder controlar de manera más eficiente las entradas y las salidas de productos de la empresa.

#### **2.1.7.4.3 Departamento de Contabilidad**

“El Departamento de Cajas es responsable del control de todos los alimentos y bebidas que se venden a los clientes, asegurando que se elaboren los cheques de consumo y que éstos sean debidamente pagados o cargados en las cuentas de los clientes.”<sup>42</sup>

El departamento de contabilidad se encarga de tener al día toda la información financiera en caso de que los demás departamentos la necesiten, realiza la nómina de los empleados, prepara los pagos a proveedores, paga de manera oportuna los impuestos y seguros contratados por el hotel.

---

<sup>42</sup> Ramos Martín, Fernando y Barrera Torre, Mario, Op Cit Nota No. 7,p.63

“El Departamento de crédito y cobranza autoriza los pagos diferidos de servicios prestados por el hotel a sus clientes y recuperar, en los plazos previstos, su importe correspondiente.”<sup>43</sup>

Aun cuando se tienen todos los documentos y registros en orden, los hoteles necesitan de otras empresas externas para que se le practique una auditoría en los libros contables cada año, debido a que, en algunos aspectos, la contabilidad del hotel difiere de la contabilidad general.

“El análisis cuidadoso de estos resultados y tendencias puede sugerir la forma en que el hotel puede prosperar en un futuro. La expansión o reorganización del hotel no deberá planearse sin el análisis correspondiente de la información contable.”<sup>44</sup>

Un hotel pequeño, con actividad financiera baja, puede acudir a los contadores públicos para que éste realice todos los ejercicios financieros. Un hotel mediano al tener actividad económica un poco más complicada puede disponer de un personal de contabilidad ligeramente más numeroso para desempeñar las labores contables. Por obvias razones, los hoteles grandes necesitan de un mayor número de personal que se encarguen de toda la información financiera de la empresa.

#### **2.1.7.5 Departamentos Operativos**

Estos son todas las personas que están en contacto con los clientes y son los que directa o indirectamente, proporcionan la calidad en los servicios que los huéspedes esperan al ingresar a un hotel.

---

<sup>43</sup> *Ibidem*, p. 72

<sup>44</sup> De la Torre, Francisco, *Op Cit* Nota No.. 22, p. 108

Éstos son los jardineros, meseros, cocineros, personal de limpieza, recepcionistas, mozos, encargados y demás que tienen la obligación de mantener todo en impecables y óptimas condiciones para que el cliente se sienta satisfecho.

#### **2.1.7.5.1 Ama de Llaves**

El ama de llaves para poder mantener las habitaciones y pasillos limpios y cómodos, maneja una amplia variedad de materiales, tales como blancos, artículos de aseo, productos de papel, charolas, ceniceros, incluyendo todos los artículos que se encuentran en la habitación del hotel.

Es un trabajo de tiempo completo, total y de minuciosa observación; ya que las camas necesitan cambios constantes de sábanas y fundas, las toallas deben de ser reemplazadas en el momento de que son usadas y el personal debe de estar preparado para solucionar cualquier problema de limpieza en el momento indicado.

“Las responsabilidades más importantes del ama de llaves son:

- Limpieza del hotel en general.
- Controla suministros de ropa blanca y artículos de limpieza.
- Tiene bajo custodia las llaves maestras del hotel.
- Maneja el servicio de guardería infantil si es necesaria.
- Solicita los servicios del departamento de mantenimiento para algún área bajo su responsabilidad.
- Almacena y reporta todos los objetos olvidados de los huéspedes.”<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Idem

A menudo, los clientes solicitan al ama de llaves artículos que no pueden llevar consigo como planchas, almohadas, mantas, botellas de agua e incluso la ropa que se mandó a la lavandería del hotel. Así mismo la camarista provee de artículos de higiene personal como cepillos de dientes, gorra de baño, rastrillos y lustrador de zapatos a las personas que hayan olvidado.

#### **2.1.7.6 Departamento de Reservasiones**

El departamento es, sin duda, uno de los más importantes de toda la organización de cualquier hotel; debido a que éste tiene toda la información de ocupación, número de reservasiones, cantidad de personas hospedadas, las tarifas y promociones que afectan el costo de las habitaciones según las temporadas.

“Una reservación es una solicitud anticipada de alojamiento en una habitación. Las funciones de las reservasiones consisten en recibir, documentar y analizar las solicitudes de cuartos.”<sup>46</sup>

Como todos los departamentos, éste también tiene un Gerente de Reservasiones que se responsabiliza de imprimir los reportes de ocupaciones diariamente para que los demás departamentos estén enterados del porcentaje de ocupación, actualizar diariamente las tarifas de precios de las habitaciones según la temporada, recibir a los clientes con un trato amable, revisar diariamente la entrada y salida de habitaciones, brindar ayuda a los huéspedes que la pidan y proporcionarles la información que ellos requieran.

La persona que realiza las actividades de recepción recibe todas las llamadas telefónicas y reservasiones vía Internet, guarda todas las solicitudes en

---

<sup>46</sup> L. Foster, Dennis, Op Cit Nota No. 24, p. 49

el sistema y cancela si es necesario, procesa y tramita los pagos y reembolsos a los clientes y almacena; si el cliente lo pide, sus pertenencias de valor se resguardan dentro de las cajas fuertes que el hotel proporciona como servicio adicional.

Cuando entra una solicitud de reservación al hotel el encargado de reservaciones debe de tener la capacidad de brindar toda la información que el huésped considere relevante y recabar datos necesarios como fecha de entrada, fecha de salida, número de personas por habitación (si excede del límite establecido puede provocar un cargo extra en el precio de su habitación y hospedaje), tipo de cama que el cliente requiera y preguntar por alguna petición personal.

Si se da el caso donde el huésped no llega a tiempo a su reservación, no sea registrado, no cuenta con los reglamentos establecidos de depósitos de garantía o no cancele el hotel tiene el derecho de quedarse con su depósito y de vender la habitación a otro huésped si así lo desea.

En el caso de las reservaciones grupales, reuniones o actividades similares requieren de un manejo especial; primero que nada, el coordinador del grupo proporciona el número de habitaciones que serán necesarias para alojar a todos los miembros con fechas de inicio y clausura del evento.

Ocasionalmente cuando se trata de grupos, se les otorga un descuento al ocupar un número mínimo de habitaciones. Al momento de que su reservación ha sido almacenada en los archivos del hotel, las habitaciones solicitadas se bloquean, dejándolas a la completa disposición del grupo en cuestión.

### 2.1.7.7 Departamento de Recepción

“Este departamento es el primero que entra en contacto con los huéspedes que llegan, es el centro de información durante la permanencia de éstos en el hotel y el último punto de contacto de salida.<sup>47</sup>”

Básicamente la recepción es el lugar donde llegan los huéspedes, se registran, dejan sus llaves, recogen recados, obtienen información del lugar y pagan sus cuentas.

El área de recepción casi en la totalidad de los casos se encuentra ubicada al frente cerca de la puerta principal del hotel para ser vista inmediatamente por los huéspedes.

El *Lobby* es el espacio amplio localizado en el centro de la entrada del hotel, permite el acceso a las habitaciones, restaurantes, tiendas, terrazas y demás servicios que el hotel tiene para ofrecer así como de proporcionar un lugar cómodo y fresco donde sentarse, descansar y esperar.

“El recepcionista es el empleado encargado de documentar a los huéspedes de llegada y de asignarles sus habitaciones. Cuando el huésped llega, verifica que si reservación esté en orden, o bien la disponibilidad de habitaciones en el caso de que la reservación del huésped no esté confirmada.”<sup>48</sup>

Después de que el recepcionista esté seguro que todos los datos del huésped estén en orden así como la reservación de la habitación, se le

---

<sup>47</sup> De la Torre, Francisco, Op Cit Nota No. 22 p. 40

<sup>48</sup> Idem

proporcionará una hoja de registro para que sea llenada con información que será valiosa e importante para el hotel.

#### **2.1.7.8 Conmutador**

El conmutador es el responsable de las líneas telefónicas y de llamadas tanto internas como externas del hotel.

Éste departamento es muy importante para la comunicación del hotel con proveedores y clientes. Pero también con los clientes que muy a menudo utilizan las líneas telefónicas para hablar con familiares o arreglar asuntos de negocios en la ciudad.

Existen dos tipos de conmutadores, los manuales y automáticos; en el primero el conmutador necesita de la intervención de la operadora para su correcto funcionamiento interno o externo.

En el caso del conmutador automático, los huéspedes tienen la libertad de realizar sus llamadas, ya sean internas o externas y son cobradas automáticamente a través de recepción.

Las operadoras al mando del conmutador necesitan poseer una voz agradable y bien timbrada, deben hablar inglés como mínimo, tener destreza manual, carisma, intachables modales, deben poseer una correcta fraseología y debe ser capaz de proporcionar información de algún número telefónico que el huésped le solicite.

Otra función de la operadora de conmutador es la de despertador a los huéspedes cuando lo requieran, sin importar la hora que sea solicitado el servicio.

Las habitaciones en algunos hoteles cuentan con un sistema automático de mensajes telefónicos, en donde el huésped puede salir de su habitación con la tranquilidad de poder recibir y escuchar sus recados en cuanto éste regrese a su habitación. En el caso de que el hotel no cuente con éste moderno servicio, la operadora deberá tomar el recado y pasarlo a la habitación de manera inmediata.

#### **2.1.7.9 Departamentos de Alimentos y Bebidas**

Los servicios de alimentos se encargan de suministrar bienes y servicios que satisfagan la necesidad de nutrición de los huéspedes. Transforman la materia prima por medio de un proceso de preparación y conservación, en alimentos comestibles que cumplan las expectativas de los clientes.

El área de alimentos y bebidas ha sufrido una modificación a lo largo de los años; ha cambiado, sus modalidades, técnicas, preparación de alimentos y el servicio de parte del personal para convertirse en una rama completa que requiere la absoluta atención de todos los que trabajan en ella.

“Permite ofrecer una alimentación segura que proteja la salud de los usuarios, considerando que el productor y comercializar alimentos implica hacerlo con la mayor responsabilidad posible.

La protección de alimentos comprende todas las condiciones y medidas higiénicas y sanitarias que se deben seguir durante el almacenamiento, producción, manipulación y consumo, con el fin de garantizar la salubridad y calidad de los servicios alimenticios proporcionados a los clientes.”<sup>49</sup>

---

<sup>49</sup> Martínez Lazcano, Jorge L., *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*, México, ed. Limusa, 2004, p. 26, 27, 63.



Los departamentos que forman la división de Alimentos y Bebidas son: restaurantes, servicio a la habitación o comúnmente conocido como *room service*, cocina, bares, cafeterías, banquetes y eventos especiales.

Una empresa hotelera es una estructura que depende de todos y cada una de las partes para funcionar correctamente. Así mismo, cuando se trata de alimentos, no es la completa responsabilidad del departamento, sino de todos los empleados del hotel.

En el caso del restaurante, su responsabilidad es proporcionar alimentos en buen estado y con excelente presentación para el deleite de los huéspedes, pero ese es sólo uno de los elementos que lo conforman ya que se necesitan manteles y servilletas limpias y planchadas, limpieza completa del comedor y cocina, control de plagas dentro y fuera de las instalaciones (ratones, moscas, hormigas etc.), y uno de los puntos más importantes es la imagen de su personal, reflejado en la limpieza de los meseros y cocineros.

Un restaurante hotelero, de acuerdo a sus características puede variar en diferentes tipos de servicios que son:

- A la francesa. Los alimentos se presentan al cliente por la izquierda y el mismo se sirve.
- A la inglesa. En este tipo de servicio el camarero sirve la comida colocándose en lado izquierdo del comensal.
- Con mesa auxiliar. Los alimentos son colocados en el gueridón que se encuentra colocado en a la izquierda del cliente, siendo entregados por el lado derecho por los meseros.

Del mismo modo que los hoteles, los restaurantes también tienen una clasificación especial que permite al futuro comensal tener una idea y una

evaluación mental sobre los servicios, alimentos e incluso precios que son servidos por el restaurante.

Un restaurante que cuente con las suficientes características para ser clasificado como 5 tenedores, equivale a un restaurante de lujo, de 4 tenedores equivale a primera, de 3 tenedores equivale a segunda, de 2 tenedores equivale a tercera y 1 tenedor equivale a un restaurante de cuarta, siendo éste el más bajo de toda la clasificación.

En Reservaciones y recepción, es responsabilidad de los empleados en turno de explicar y dar información a los huéspedes recién registrados de los horarios de desayunos y comidas en general, vigencia de promociones (si las hay), tarea que comparte con el departamento de ventas así como notificar las políticas del hotel en cuanto a pago de alimentos.

“El gerente de ventas deberá proporcionar información oportuna acerca de las condiciones y servicios que se presentan a grupos y convenciones en las instalaciones de restaurantes, salones y cafetería.”<sup>50</sup>

En el área de contabilidad se debe de tener un estricto control sobre el almacén, la cantidad de productos y alimentos de entrada y salida y por supuesto, de las órdenes de compra.

El departamento de costos enfocado al área de alimentos tiene diversas y complejas tareas, especifica controles de seguridad y esta pendientes de los accidentes que pudiera haber en cocina y en el área de trabajo para poder estipular su costo de reparación, ayuda en la estipulación de porciones para así

---

<sup>50</sup> Martínez Lazcano, Jorge, *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*, México, Limusa, 2006, p. 18

presentar un estándar en precios, controla los ingresos percibidos por parte de los meseros, cantineros, cocineros y cajeros, busca alternativas para mejorar el costo de operación, determina los precios de venta entre otras acciones.

Como su nombre lo indica, la gerencia de Alimentos y Bebidas es la que tiene más importancia y peso sobre las decisiones que se toman acerca de las acciones e instalaciones de las áreas de restaurantes y cafetería.

Esta gerencia se encarga, entre otras cosas, de pronosticar las ventas que posiblemente tendrá el restaurante del hotel, se encargan de los reportes de asistencia, vacaciones, permisos, requisiciones de compra y salidas de almacén, capacita al personal bajo su mando acerca de primeros auxilios, seguridad o simplemente para dar un mejor servicio, visitas a la competencia para comparar la calidad en servicio, alimentos y bebidas que el restaurante ofrece, administra adecuadamente los recursos materiales y humanos.

También elabora los menús para los clientes, para los banquetes, comunica y da órdenes para que el evento sea realizado correctamente; en lo que respecta a cocina informa al cliente sobre la calidad y presentación de los platillos, agiliza el servicio de los alimentos, mantiene un control y orden en la existencia de alimentos almacenados, adorna y repone los platillos en el *buffet*, monta las exhibiciones para carnes, pescados, mariscos, ensaladas y postres (si el restaurante lo amerita); para el control interno, determina las claves tanto para el número de habitaciones como para las abreviaturas para la toma de órdenes, se encarga de abastecer oportunamente los insumos de mayor importancia, se asegura de que todos los utensilios y equipo se encuentren limpios y en orden para poder ser utilizados en el momento oportuno.

Para los bares, las acciones son muy parecidas a las del servicio de restaurante; el encargado del bar, comúnmente conocido como *Barman* tendrá

que conocer la preparación y presentación de la totalidad de las bebidas y cocteles servidos, preparar dichos productos de manera rápida y con excelente calidad, debe vigilar que los empleados o clientes no saquen bebidas sin presentarse una comanda o pago respectivo.

Los empleados del área de Alimentos y Bebidas deben de ser seleccionados cuidadosamente, ya que ellos, más que otros, mantienen una relación directa con los huéspedes, siendo el área de restaurante y cafetería sumamente delicada, dado que es un factor importante para delimitar la excelencia, calidad y reputación del establecimiento.

“Los Capitanes, son los supervisores directos de los meseros, éstos revisan la calidad, rapidez, cortesía del servicio prestado a los clientes, reciben de manera inmediata y amable a los huéspedes en cuanto entran al establecimiento, comenta las especialidades de la casa en cuanto a platillos y bebidas, reciben directamente las quejas y sugerencias, capacita al personal subordinado si es necesario, revisa diariamente los suministros y es su responsabilidad reportar y hacer las requisiciones si hace falta. El capitán de meseros raramente toma la orden de los clientes”<sup>51</sup>

Como parte del trabajo deben atender las demandas y necesidades de los clientes, explicar cualquier duda que los comensales tengan referente al menú o servicios y recomendar algún platillo si es necesario.

Los meseros son responsables directos de dar el servicio a una mesa y debe ser amable eficiente cortés y rápido, mantiene la limpieza en las mesas del establecimiento, también cae en él la responsabilidad en el caso de errores en cobro de cuentas de consumo, reporta al capitán las quejas de los clientes,

---

<sup>51</sup> *Ibidem*, p. 26

proporciona información acerca de los platillos a los clientes si es necesario, toma las órdenes en comandas que serán proporcionadas a cocina y monta las mesas, prepara su estación de servicio, obtiene de cocina o bar los alimentos y bebidas por servir.

“El servicio puede ser fijo o movable. Servicio fijo es aquél que se ofrece en una localidad establecida (restaurante o bar) mientras que el servicio movable es el que se ofrece en ocasiones especiales, en salones donde por lo general no se preparan alimentos; por ejemplo, los alimentos y bebidas que se sirven durante las bodas, convenciones, banquetes etc.”<sup>52</sup>

Dentro de los hoteles pueden existir diferentes tipos de restaurantes, que sirven alimentos variados y servicios especiales. Éstos son los siguientes:

- Restaurante Gourmet. Ofrece platillos y manjares delicados. La comida y el servicio están directamente relacionados enfocados a proporcionar productos de la más alta calidad, aumentando considerablemente los precios.
- Restaurante de especialidad. Se enfoca únicamente en un estilo de cocina.
- Restaurante tipo familiar. Usualmente este tipo de restaurantes está afiliado a alguna franquicia. Sirven alimentos muy sencillos a precios moderados.
- Restaurante conveniente. Son de servicio rápido, precio económico y se destacan por su limpieza y comodidad.

---

<sup>52</sup> De la Torre, Francisco, *Administración hotelera segundo curso: alimentos y bebidas*, 2ª edición, México, Trillas, 1990, p. 10

La cocina de un restaurante o cafetería hotelera está integrada por varias áreas:

- Área para la elaboración de alimentos calientes.
- Área de servicio, para entregar y recoger las órdenes.
- Área para la elaboración de alimentos fríos.
- Área de lavado de utensilios.
- Área para almacenar el equipo y provisiones.
- *Lockers* y servicios sanitarios para el personal de cocina.

“La cocina presenta un escenario de precipitación, ruido, calor y confusión; la separación de las diferentes responsabilidades y áreas ayuda a reducir la actividad frenética que suele caracterizar a la cocina del restaurante de un hotel, durante las horas de servicio.”<sup>53</sup>

El trabajo en una cocina es normalmente pesado y se lleva a cabo en una atmósfera de presión, ya que es justo ahí el corazón de todas las operaciones necesarias para que funcione el restaurante. No sólo necesita de un *chef*, cocineras y meseros para funcionar

### **2.1.8 Mercadotecnia del turismo**

Sin duda alguna, la mercadotecnia facilita el largo camino al éxito tanto en la industria hotelera como en cualquier otra rama de negocios.

La mercadotecnia en el área del turismo se enfoca primordialmente en diseñar estrategias basadas en campañas masivas de publicidad, generalmente fuera de la región de origen.

---

<sup>53</sup> *Ibíd.*, p. 19

“La mercadotecnia turística se diferencia de la tradicional en que no se puede incidir en el producto que ofrecen. Se trata de proyectos en donde participan dos grandes socios, el gobierno y los empresarios.

El primero se encarga de crear estrategias inteligentes que estimulen o provoquen el deseo de viajar a nuestro país. El segundo, promueve entre los turistas los establecimientos en los cuales se pueden hospedar, transportar y alimentarse.”<sup>54</sup>

Gracias a la globalización, el acceso a la información es extremadamente fácil, y más con herramientas tan comunes como el Internet, tomando en cuenta que ahora los turistas se preocupan por saber más acerca del lugar que piensen visitar. Esto facilita que las empresas turísticas sean más conocidas y mejoren sus posibilidades de adquirir clientes.

Otra nueva facilidad que han empleado las empresas turísticas, fue cuando surgió el poder realizar las reservaciones vía electrónica, que de una manera u otra han afectado las tarifas de los hoteles y agencias de viajes, bajando considerablemente su precio. Lo mismo ha pasado en las aerolíneas.

Las empresas turísticas y hoteleras deben saber manejar su publicidad, para no caer dentro de lo vulgar, dar un mensaje equivocado, o bien, atraer al mercado meta no deseado.

---

<sup>54</sup> [http://www.merca20.com/merca20\\_index.php/marketing-con-sabor-a-turismo/](http://www.merca20.com/merca20_index.php/marketing-con-sabor-a-turismo/)

“El Gerente de Mercadotecnia Turística debe buscar constantemente la mezcla de mercadotecnia correcta y la combinación adecuada de elementos que producirá utilidades.”<sup>55</sup>

Para asegurarse de que la campaña publicitaria tendrá éxito deben ser programadas en un tiempo que le resulte conveniente a la empresa, ya sea “temporada alta” o “temporada baja”.

En lo que respecta a la fijación de precios cada hotel aplica la tarifa de su conveniencia, aprovechando la afluencia de turistas durante los distintos periodos de vacaciones.

Al usar un método de publicidad la empresa turística deberá tener la información necesaria para ser accesible para el cliente final. Pero no sólo se utilizan medios de difusión masiva comunes como televisión o radio; los agentes de viajes, líderes de excursiones, aeropuertos e incluso la venta directa son excelentes alternativas para promocionar los hoteles.

“Una de las herramientas más efectivas con que cuentan los hoteleros es el cuestionario de clientes. Las historias de huéspedes pueden ser una herramienta de investigación muy útil; a pesar de esto, la mayor parte de los establecimientos las han descartado porque toman mucho tiempo, y en las que aún se utilizan no se siguen adecuadamente.”<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Mincotsh, Robert et al, Op Cit Nota No. 3, p.246

<sup>56</sup> William, Scholtz , *Gestión rentable de hoteles y moteles*, 4ta edición, trad Ureña Gutiérrez, Guillermo Continental, México, 1984, p. 116



Como desventaja de éste método se detectan variaciones en las respuestas dependiendo de diversos factores como forma de viajar, ingresos, sexo, motivo del viaje, edad, frecuencia de viaje y compañía.

Para poder definir las estrategias de publicidad, los hoteles frecuentemente utilizan cuestionarios para obtener los datos demográficos del huésped, en el que se indagan motivos de viaje, forma de vida, actividades, lugar de origen y opiniones acerca del servicio y las instalaciones.

Los huéspedes cuando se alojan en un hotel buscan que sean satisfechas sus necesidades por ello es indispensable informar a través de la publicidad que el hotel cuenta con servicios como estacionamiento gratuito, aire acondicionado dentro de las habitaciones e instalaciones, paredes a prueba de ruido, control de temperatura, closet lo suficientemente amplio, kit de aseo personal de fácil ubicación en el baño, cafetera, restaurante y comodidad absoluta.

Para que un hotel tenga óptimos resultados de la publicidad debe constar de un buen plan de medios, ser flexible conforme a los procedimientos, coordinar sus relaciones con las compañías publicitarias, orientarse adecuadamente al cliente potencial y no perder de vista los resultados conforme a la fecha establecida en los objetivos.

“La publicidad por correspondencia es el medio de difusión que ocupa el segundo lugar en importancia, ya que sólo lo superan los periódicos. Es la herramienta de promoción que la industria hotelera utiliza con más amplitud.

La clave de la publicidad hotelera en radio y televisión es el uso frecuente de anuncios cortos en los días y horas en que es más probable que los clientes en perspectiva los escuchen o vean”<sup>57</sup>

La imagen es fundamental para la mercadotecnia hotelera, muchas veces los turistas conocen los hoteles sólo por páginas de internet, revistas, folletos o fotos. El hotel siempre debe de procurar estar en óptimas condiciones y siempre impecable para poder causar una buena impresión en los viajeros interesados en hospedarse en él.

La hotelería busca a toda costa vender un alto porcentaje de habitaciones los fines de semana, ya que representan un ingreso considerable. Por este motivo, los hoteleros promocionan “paquetes” que incluyan habitaciones, comidas e incluso bebidas para ser un poco más atractivos ante el consumidor, “obtener las dos terceras partes o la mitad del precio por la habitación y las comidas es mejor que tener las habitaciones y restaurantes vacíos, y seguir pagando salarios, servicios públicos e impuestos.”<sup>58</sup> Aspectos que se transmitan a través de la publicidad.

## **2.2 Hotelería Express**

Los hoteles Express son una rama nueva de la hotelería convencional, su funcionamiento es prácticamente el mismo sólo que con breve diferencias que los caracterizan y los hacen únicos, tales como son la cantidad de empleados, los servicios especializados para ejecutivos y la más importante, el mercado meta al que va dirigido.

---

<sup>57</sup> Ibidem, p. 127

<sup>58</sup> Idem

“Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: internet en las habitaciones y áreas generales, centro de negocios, servicio a la habitación, *Express Check In y Check out*. (Término utilizado en la hostelería para definir el momento de registro de salida de un huésped respectivamente, *Bell boy, Valet parking*. También han sido diseñados con el objeto de poder realizar convenciones y reuniones, en consecuencia estarán dotados de los servicios complementarios pertinentes.”<sup>59</sup>

### **2.2.1 Importancia de la Hotelería Express en el Sector Turístico**

Los hoteles Express son el resultado de una larga evolución en el mercado turístico convencional a causa de la vida moderna y del incremento en la economía mundial que provoca que muchos establecimientos busquen una innovación para poder satisfacer las necesidades de un mercado en cambio constante.

“Las nuevas tendencias del turismo económico están calando también en el sector hotelero. Primero fueron los distribuidores y las compañías aéreas las que vivieron su oportunidad con la creación de agencias *online* y las líneas de bajo costo. Ahora es la hotelería la que está apostando por este mercado, a través de la creación de los hoteleros económicos.”<sup>60</sup>

El crecimiento de las ofertas y el bajo costo de las empresas de aerolíneas modernas, es solo un pequeño factor que ha estimulado la construcción de nuevos

---

<sup>59</sup> Op Cit Nota No. 21

<sup>60</sup> <http://www.gerenciadeviajes.com/20080331618/articulos/tecnologia/las-tres-grandes-tendencias-que-impulsan-el-sector-hotelerero.html>

y modernos hoteles que ofrecen únicamente servicios adoptados para personas principalmente ejecutivas o que realicen otro tipo de actividades, a diferencia de los demás establecimientos turísticos abriendo por completo un nuevo nicho de mercado.

La actual crisis económica afectó a todos los sectores económicos, en especial a la hotelería convencional, debido a que las personas se ven forzadas a cancelar sus vacaciones por falta de dinero suficiente como para realizar viajes de placer. Pero al parecer no afectó a la hotelería Express, ya que este sector no deja de crecer, sobre todo en sus franquicias.

Una posible respuesta de éste fenómeno se debe a que sus clientes potenciales son precisamente, entre otros, personas sumergidas en el mundo de los negocios aunque éste detalle no los limita a recibir a éste tipo de personas únicamente. Estos, a diferencia de los turistas que viajan exclusivamente en temporada de vacaciones, requieren trasladarse a otros lugares para atender clientes o controlar operaciones a cualquier fecha del año, resultándoles casi imposible suspender o cancelar sus viajes.

Ahí es cuando se recalca la importancia de los hoteles Express. Los ejecutivos prefieren hospedarse en estos modernos y cómodos establecimientos con todos los complementos necesarios para cumplir con sus necesidades sin tener que pagar de más en un hotel convencional. Especialmente cuando sus viajes son relativamente cortos a comparación de viajeros vacacionales.

“Este nuevo tipo de hotel está ganando cada vez más adeptos, y la tendencia de las grandes cadenas es la de invertir en este tipo de establecimientos dada la escasa saturación en este segmento de mercado, que se convertirán en los principales puntos de mira al tratarse de las principales ciudades del País. No obstante, no hay que olvidar que este no es un concepto

nuevo, si no que se ha desarrollado con anterioridad en los mercados internacionales y ahora ha dado el salto al panorama hotelero nacional.”<sup>61</sup>

### **2.2.2 Diseño de la hotelería Express**

La hotelería Express desempeña las mismas funciones que un hotel convencional, solo que tiene algunas características que lo distinguen.

Un claro ejemplo fácil de describir de estas diferencias es la barra de desayunos, servida en la cafetería del hotel, con servicios gratuitos para todos los huéspedes y contiene en su mayoría alimentos fríos como leche, fruta, cereales, yogurt, etc.; por lo que cuentan con equipo limitado como expendedoras de leche, de jugo y cafeteras, hornos de microondas de baja temperaturas, almacenamiento en refrigeración, lavadoras comerciales y fregaderos, a diferencia de los hoteles convencionales que sirven además de éstos productos alimentos calientes y a la carta.

Esto debido a que en la mayoría de los hoteles Express no es posible cocinar alimentos calientes muy elaborados, sólo se preparan a partir de ingredientes crudos o a base de mezclas.

En dado caso que algún huésped desee ordenar alimentos fuera del horario de desayuno, deberán de ser ordenados en los restaurantes alternos con los que cuentan algunos de éste tipo de hoteles.

Asimismo, la barra de desayunos suele contar con muy poco personal responsable ya que, en la mayoría de los casos, sólo un encargado sirve los alimentos al horario establecido por las políticas de la empresa. El salón donde es

---

<sup>61</sup> <http://www.fuerteventuradigital.com/noticias/imagen/2007/11/21/192123.asp>

servido el desayuno frecuentemente es exclusivo de alimentos, descanso o incluso puede ser utilizado para juntas pequeñas. En muchos lugares constan de televisión y estante de periódicos y revistas vigentes.

Este individuo sólo podrá ocuparse en otras actividades ajenas de la barra de desayunos cuando éste haya concluido, ya que puede ser útil para desempeñar otras funciones dentro del hotel.

El establecimiento donde se sirven los alimentos es permanente, siempre a la vista del huésped, con reglamentos y medidas muy estrictas y específicas dependiendo de la franquicia o de la empresa hotelera.

Todas las habitaciones cuentan con un servicio de café disponible y listo para usarse en cuanto el cliente lo desee. Por lo general los hoteles Express utilizan una sola marca de café para todas sus instalaciones. Cuando la hora de desayuno haya terminado, se mantienen disponibles los despachadores de café de manera permanente para cualquier huésped que desee hacer uso de estos servicios.

El paquete de café en las habitaciones se debe reemplazar diariamente si es que ya fue abierto antes por el huésped. Al igual se lavan y cambian diariamente las tazas y vasos utilizados por el usuario. Dicho paquete tendría envoltorios de café, sustitutos de crema, sobres con azúcar o sustituto de ésta, agitadores, servilletas, cucharitas desechables, tazas y platos, en pocas palabras, todo lo necesario y convenientemente a la mano para que le huésped se sirva solo.

Los baños de cada habitación de un hotel Express contarán con botellas de agua, toallas limpias (faciales, de mano y de baño), un kit de baño individual y secadora para el cabello.

Es importante recalcar que todos los hoteles Express deben contar con servicio de periódico nacional o internacional, que será entregado al cliente diariamente en su habitación. Asimismo se pueden realizar llamadas locales y 01-800 sin costo.

Los hoteles que deseen proporcionar información a través de una página *web* en la mayoría de las veces procuran proyectar una imagen ejecutiva, sin eliminar la imagen vacacional y así mantenerse disponibles para todo tipo de clientes.

Por éste motivo algunas empresas hoteleras Express consideran innecesario enviar propaganda a través de correos electrónicos como medios de difusión y mercadeo aunque eso no los limita a realizar ventas utilizando el servicio de Internet.

Todas las habitaciones, como instalaciones, salones de juntas, área de recepción y sala de estar se considera que deben contar con internet inalámbrico gratuito, cumpliendo con los estándares de seguridad del correcto uso del servicio.

Para los hoteles Express es recomendable que tomen en cuenta diferentes regularizaciones y diseños especiales para personas con alguna discapacidad o que se transporten en silla de ruedas.

Para estos casos en particular este tipo de hoteles consideran importante la señalización de cajones de estacionamiento para personas discapacitadas iguales al número de habitaciones que tienen ideados para dichas personas, rampas de acceso cerca de las habitaciones, las entradas al *lobby*, recepción, restaurante, salas de conferencia, salones de eventos e instalaciones son libres de barreras físicas que podrían resultar ser un impedimento para personas en sillas de ruedas,

un cubículo especial en cada uno de los baños públicos, elevadores con modificaciones para viajeros con discapacidades.

Las nuevas modalidades adoptadas por los hoteles Express para el caso de los huéspedes con discapacidad no se limita con los usuarios con dificultades psicomotrices, también los hoteles nuevos están preparados para lidiar con otros obstáculos físicos de las personas, adoptando sistemas de sonido e inscripciones resaltadas y en Braille especialmente en los elevadores.

### **2.2.3 Políticas aplicadas dentro de la hotelería Express**

El horario de los hoteles Express puede obligar a mantener la recepción abierta las 24 horas del día, con el personal que debe estar siempre presentable y con uniforme impecable. Éste de ningún modo podrá proporcionar la información personal de cualquiera de los clientes, ni mucho menos proporcionar información telefónica acerca de algún huésped hospedado.

Por seguridad para los clientes ejecutivos se les recomienda a los recepcionistas a no hablar en voz alta mientras se registran los datos o mencionan el número de habitación, ni mucho menos imprimirlas en las tarjetas o llaves electrónicas. Esto para no revelar información que pueda ser perjudicial para el huésped.

Las habitaciones de los huéspedes suelen ser bloqueadas durante el arreglo de asignaciones de las habitaciones, el manejo del equipaje y durante el *Check in o check out*, esto para mantenerlas aisladas evitando movimientos que puedan obstruir con el registro de la información en el sistema, o en dado caso, extraviar algún objeto personal que se encuentre dentro del cuarto.



Para garantizar la comodidad de los huéspedes si no se les puede asignar una habitación de manera inmediata el personal encargado podría considerar prudente informar el tiempo aproximado de espera, ofrecer un lugar limpio y cómodo para cambiarse de ropa, guardar su equipaje, permitir el uso de la sala de cómputo si así lo desea y se le atenderá lo más rápido que se pueda.

Cuando el huésped se registre mediante la gerencia de Reservas o que llegue sin previo aviso a preguntar por la ocupación del hotel el personal debe atender de manera amable y rápida sin importar su oficio o status social.

Un hotel Express recibe gente de todas las partes del mundo que visitan una localidad o país en especial por conocer, vacacionar, por necesidad o para hacer negocios, por lo tanto, se espera que por lo menos empleados con cierto nivel jerárquico y de trato constante con los clientes hable dos idiomas como mínimo.

Al momento de la llegada del huésped es importante que se le proporcione toda la información disponible acerca de las opciones de alojamiento, esto incluye su clave de confirmación y la explicación de políticas que podrán ser útiles para el cliente como es el caso de las cancelaciones y especificaciones en las formas de pago.

Los hoteles Express tienen una peculiar atención con sus clientes, y responden a cualquier queja rápida y efectivamente, todo para mantener satisfechos a los viajeros. Tomando como ejemplo el caso de que un cliente llegue al hotel y se percate que su reservación no ha sido respetada, la gerencia hará lo posible para solucionar el percance. El hotel puede tomar la decisión de proporcionarle un cuarto limpio para que se cambie de ropa, la devolución de su depósito, cortesías e inclusive conseguirle una habitación en algún otro hotel con el que cuenten con convenios.

Las camaristas en muchos hoteles están entrenadas para seguir un cierto protocolo de reglas y conducta para poder entrar a las habitaciones y tratar a los huéspedes. Las reglas que se consideran más importantes de las camaristas y del personal de ama de llaves convivir al mínimo con el huésped y evitar a toda costa música fuerte, televisión con volumen alto o conversaciones ruidosas cerca de las habitaciones.

Después de una jornada de trabajo para los huéspedes que viajen por trabajo que se hospedan en el hotel es normal que muchos utilicen los letreros de “No molestar” en las puertas de sus habitaciones para poder descansar por unas horas y el personal debe de respetar la petición del cliente. Pero si el lapso de tiempo supera la hora de salida, el personal, aunque parezca insistente, preferiblemente llama por teléfono antes de tocar o inclusive abrir la puerta para cerciorarse que el cliente esté bien y para apresurar su salida.

Para garantizar la limpieza y el orden de las habitaciones, las camaristas suelen realizar el aseo a todas las habitaciones que estén registradas como ocupadas por el sistema a menos que el huésped pida lo contrario. En el caso de que no se de servicio a una habitación, los hoteles Express frecuentan al menos una vez al día dichas habitaciones físicamente o mediante una llamada telefónica para garantizar la seguridad de los clientes y del establecimiento.

Con la nueva actitud ambientalista los establecimientos hoteleros deben cuidar el no desperdiciar demasiada agua por la política del cambio de sábanas para su lavado diario. Ahora muchos hoteles utilizan un lenguaje representativo a base de tarjetas y simbolismos con sus huéspedes para evitar el uso innecesario de agua si este considera que aún están limpios.

Al hospedar a clientes con altas expectativas los hoteles deben de afinar cada vez más sus tiempos y la calidad de sus servicios. Cuando un huésped solicita la limpieza de su habitación la camarista deberá tardar un promedio de veinte minutos en finalizar su trabajo, y si en el dado caso que el cliente requiera de algún artículo del departamento de ama de llaves, que generalmente son entregadas personalmente en un promedio de diez minutos.

Cuando un huésped se haya registrado de la manera correcta el recepcionista podría recordar ciertos términos de seguridad que serán necesarios para la privacidad de los clientes, si las políticas del hotel así lo indican. Como medida de seguridad algunos hoteles optan por no indicar el número de habitación en las tarjetas o llaves, ni proporcionar una llave extra sin la previa identificación del titular del cuarto.

En la gran mayoría de los hoteles cuando se realiza una reservación y hay un depósito de por medio se almacena la habitación solicitada hasta la hora de salida del día siguiente, esto debido a que, el depósito puede ser equivalente a una noche completa. Pero en el caso de que la reservación no esté garantizada o no se haya dejado depósito, puede ser respetada hasta cierta hora establecida por el hotel. Cabe mencionar que éstas medidas pueden cambiar de acuerdo a las políticas establecidas por la empresa hotelera.

En un punto de vista más general en lo que respecta a las reservaciones, el recepcionista es el más indicado para asumir la responsabilidad de proporcionarles a los huéspedes su número de confirmación y de proveer toda la información necesaria.

Estos hoteles no sólo aceptan depósitos por adelantado como garantía de pago, también se pueden utilizar medios de liquidación como cheques de viajero, cheque certificado, cheque de caja, giro postal, tarjetas de crédito y débito. Cabe

mencionar que si el huésped no arriba al hotel a la fecha establecida, el establecimiento podría cargar una noche de hotel en el dado caso que haya un depósito de por medio.

Los huéspedes que necesiten de una habitación para discapacitados pueden solicitarla en el momento de realizar su reservación, para que el hotel acondicione el lugar eliminando cualquier obstáculo físico para que el cliente disfrute su estancia.

Hay muchas formas en las que el hotel puede manejar las quejas de manera adecuada. Estas pueden hacerse vía internet (si es que el hotel cuenta con página web) o de manera física dentro del establecimiento.

Al atender clientes importantes el hotel puede considerar necesario hacer un esfuerzo para mantener las buenas relaciones con sus huéspedes y tratar de aumentar su nivel de satisfacción.

Si algún huésped solicita la sala de convenciones o salón de juntas para algún evento en especial, el hotel le puede proveer a una persona que tenga la responsabilidad de atender al huésped para que su evento tenga un éxito rotundo. Esta persona puede tener responsabilidades importantes como recibir, despedir y agradecer la visita a las personas invitadas a la reunión, confirmar que el montaje de las mesas sea el adecuado, atender a los invitados en lo que se les ofrezca, verificar que se les sirvan bebidas y refrigerios, del grupo y entregar tarjetas con los datos del hotel por si necesitan alguna información acerca de elaboración de proyectos en las instalaciones de la empresa entre otras.

Los hoteles Express pueden ser capaces de proporcionar un servicio de transporte seguro a los pasajeros que deseen ir a algún punto de la ciudad si cuentan con los vehículos necesarios para hacerlo. Si éste es el caso los

automóviles cuentan con todas las medidas de seguridad disponibles y personal amable, confiable y capacitado.

“Los hoteles de aeropuertos están ubicados en las proximidades de los principales aeropuertos, especialmente cuando están alejados de los centros urbanos a los que sirven. Su principal clientela son pasajeros en tránsito o de entrada-salida sin tiempo suficiente para desplazarse a la ciudad y tripulaciones de las líneas aéreas. Las estancias suelen ser cortas. Se han hecho populares por su cercanía a los aeropuertos y porque adaptan sus servicios a la clientela, sobre todo, ejecutiva.”<sup>62</sup>

Por este motivo se considera crucial el servicio de transporte en los hoteles Express, en especial en los que su ubicación es inconveniente para los pasajeros que necesiten recorrer largas distancias para llegar a sus destinos dentro de la ciudad.

#### **2.2.4 Características de las habitaciones de los hoteles Express**

“Anteriormente los viajeros de negocios se conformaban con llegar a un hotel que ofreciera un escritorio, una silla y una lámpara. Actualmente esto ha cambiado y la lista de servicios que demanda este segmento, tanto para las habitaciones como de todo el hotel, se ha incrementado. Los hoteles se ven en la necesidad de irse actualizando con el propósito de satisfacer correctamente las necesidades de su mercado.”<sup>63</sup>

---

<sup>62</sup> Zeithaml, Valerie A., et al, *Calidad total en la gestión de servicios*, trad. Claudio L. Soriano Soriano, The Free Press, EE. UU, 1993, p. 87

<sup>63</sup> <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n2/art04.pdf>

Todos los establecimientos hoteleros se preocupan por la calidad, limpieza e imagen de las habitaciones, ya que su impacto sobre el cliente es crucial para que éstos decidan o no regresar a hospedarse.

El responsable directo de que el hotel mantenga la limpieza y apariencia de cuartos, pasillos e instalaciones es el Departamento de Ama de Llaves. Su personal debe dar un buen servicio, rápido, profesional y siempre con un trato amable.

En cuanto a limpieza de la habitación, el departamento de ama de llaves debe dar servicio a las habitaciones ocupadas del hotel todos los días, de mismo modo también se limpiarán las habitaciones que han estado desocupadas, por lo menos 3 veces por semana.

El ama de llaves también verifica que las habitaciones queden completamente desocupadas al momento del periodo de *check out*, de haber algún problema con el cliente se reporta inmediatamente a recepción.

En algunos hoteles Express en las habitaciones se pueden encontrar sofás cama a disposición de los huéspedes. Si los hay estos deben estar impecablemente limpios con protección en el colchón, o en dado caso que el cliente lo desee se le podría proveer algún otro tipo de cama para que este se aloje o pueda incluir niños e incluso una persona extra.

En caso de que el cliente considere que pueden ser necesarias, las sábanas, almohadas y las fundas que el hotel pueda proveer, en muchos hoteles pueden ser encontrados constantemente envueltos en bolsas de plástico guardados en los cajones o dentro del clóset.

Los hoteles Express cuidan minuciosamente que en los baños de las habitaciones nunca falte el suministro de papel higiénico, toallas limpias y pañuelos desechables los cuales, por lo general, están cubiertos en unas cajas decorativas o instaladas cómodamente en la pared.

Todos los baños de las habitaciones requieren de barras de equilibrio para el cuidado y seguridad de los huéspedes y así ayudarlos a entrar y salir de la regadera o la tina.

La secadora de pelo es un factor permanente que debe de existir en los baños de los hoteles Express, inspirado para las mujeres que las necesiten, debe de ser pequeña, fácil de colocar y de usar.

En cuanto a mantenimiento, si un cliente se queja o tiene algún problema con las habitaciones, los hoteles Express deben ser capaces de solucionar cualquier problema que se presente en el menor tiempo posible. Si el problema no tiene una solución rápida, se le podría asignar otra habitación. En dado caso que el cliente no se encuentre satisfecho, aún con estas soluciones, algunas franquicias toman la decisión de proveer el reembolso absoluto de su dinero.

Los huéspedes ejecutivos por lo general deben levantarse temprano para acudir y cumplir con sus juntas y horarios de trabajo. Para que puedan despertarse, todas las habitaciones necesitan contar con un reloj despertador colocado en las mesas de noche, fácil de programar, que cuente con la característica de *snooze*, e indicador de AM y PM como mínimo.

Las puertas de las habitaciones de un hotel Express suelen tener cerraduras electrónicas operadas a base de tarjetas, programadas para abrir únicamente la puerta del cuarto del huésped. Estas puertas deben ser fáciles de usar, de actualizar y de decodificar, todas tienen un dispositivo de cierre

automático que asegura la puerta. Este tipo de cerradura es muy común en los hoteles nuevos.

Las puertas que sirven como conexión con otras suele ser ligeramente más sencillas y usualmente sólo son operables desde el lado del cuarto, también se les puede colocar una protección en la base de la puerta para evitar que ruidos y objetos pequeños lleguen a la habitación continua.

Los interruptores de luz deben de estar visibles y fácil de encontrar para los huéspedes, en el caso de que la llave también funcione como interruptor de luz, se deberá de tener la entrada especial a pocos metros de la puerta, para que así de manera rápida el cliente pueda contar con la corriente eléctrica necesaria.

Para poder acoplar el ambiente y la temperatura al huésped se considera instalar en las habitaciones de los hoteles Express un sistema de calefacción, ventilación y aire acondicionado, manejado y controlado mediante un termostato, ya sea que éste esté pegado a la pared o sea manejable a control remoto.

Con mucha frecuencia los huéspedes requieren de una plancha estándar para mantener impecable sus trajes, vestidos o sacos para salir a trabajar así como una tabla de planchar. En los hoteles Express no tiene la necesidad de pedirla en recepción o al ama de llaves para que le sea proporcionada. Comúnmente ésta se encuentra guardada en el clóset para su fácil acceso.

Un problema de los huéspedes es el de los recados telefónicos recibidos cuando se está fuera. A muchos no les gusta que los empleados del hotel estén enterados de sus negocios y asuntos personales. Por esta razón los teléfonos de las habitaciones de los hoteles Express cuentan con correo de voz para que el cliente pueda revisar sus mensajes si se encuentra temporalmente fuera del hotel.



Para hacer sentir como en casa a los huéspedes, los hoteles nuevos se preocupan por obtener los mejores aditamentos en las habitaciones. Por éste motivo últimamente se han instalados televisiones digitales, a color y siempre con control remoto. La programación puede ser informada al cliente mediante folletos o carteles ubicados de manera conveniente cerca del control remoto o en los cajones de noche, permitiendo al huésped ver canales gratuitos, aptos para todo público.

Cuando se trata de programación, las televisiones de los establecimientos tratan de cubrir todos los canales más populares para la comodidad de los huéspedes.

Al igual que los hoteles convencionales los hoteles Express también cuentan con habitaciones tipo *suites* proporcionando servicios extras como mayor tamaño, muebles más completos y cocineta con todos los aditamentos necesarios como vajilla, refrigerador y microondas.

Para garantizar el bienestar de los clientes los hoteles Express cuentan en todas las habitaciones como servicio indispensable un bote de basura con retardante de combustión, vasos transparentes ubicados en los baños y junto a las botellas de agua gratuitas, si las hay, una cubeta de hielo con cubierta plástica, bolsa y lista de lavandería, libreta y pluma, ambos con logotipos, y ganchos en el clóset.

Si el cliente lo requiere en los hoteles Express se le puede proporcionar una cuna con base de metal con colchón, con una sábana, una manta térmica, tarjeta de consejos de seguridad infantil, tarjeta de cuna higiénica y su respectiva funda. Estas son entregadas a las habitaciones ya armadas, limpias y listas para usarse. Para mantener la calidad y el bienestar de los huéspedes, si alguna cuna presenta daños de cualquier tipo se aconseja retirar del inventario inmediatamente.

Para garantizar un óptimo servicio todo el personal del área de ama de llaves en los hoteles Express es capacitado para arreglar cualquier desperfecto que el huésped pueda encontrar en los servicios del hotel. En el caso de las cunas si el cliente necesita de asistencia para colocarla el personal debe de estar listo para auxiliarlo. Al momento en el que el personal de ama de llaves es enterado de que se necesita el servicio de cuna en alguna de las habitaciones el mobiliario debe de pasar por una etapa de desinfectado y es etiquetado para que el huésped pueda tener conocimiento y confianza de que es seguro colocar al infante dentro de la cuna.

Las habitaciones de los hoteles pueden contar con dos teléfonos como mínimo, uno es colocado generalmente sobre la mesa de noche, otro en el escritorio y existen hoteles que podrían colocar otro equipo telefónico más dentro del baño. Éstos contendrán impresos los números y extensiones que los podrían comunicar con los demás departamentos y servicios con los que cuenta la empresa.

Para las personas que deseen hospedarse en un hotel Express y presenten alguna discapacidad física y necesiten de diferentes servicios, el hotel debe de estar preparado para proporcionar una habitación con características ligeramente diferentes, diseñadas para satisfacer sus necesidades de la misma manera que se complace a los demás huéspedes, estos cuartos a menudo cuentan con una habitación en conexión.

Para clientes con problemas físicos diferentes como poca o nula audición, muchos hoteles han diseñado un sistema de decodificadores para que puedan utilizar la televisión con subtítulos especiales e inclusive éstas habitaciones cuentan con un innovador servicio de alarma contra incendios que además de ser

sonora proporciona una alarma visual, para que así en un caso de emergencia las personas puedan advertir del peligro al que se enfrentan.

Las habitaciones de dichos cuartos presentan generalmente puertas un poco más amplias a comparación de las demás y en muchos establecimientos tiene un dispositivo moderno que se pueda accionar con el puño cerrado al igual que los interruptores de luz, la puerta puede contar con la mirilla a una altura conveniente y los caminos deben estar absolutamente libres de obstáculos,

Los baños para personas con alguna dificultad física en los hoteles Express nuevos han optado por puertas más grandes en los baños, asientos de inodoros más bajos con barras a ambos lados, la regadera es de teléfono con manguera a medida que el chorro de agua sea adaptable a cualquier altura, se tendrán asientos dentro del área de ducha y las barras para toallas están por lo general a una altura de metro y medio, para que puedan ser alcanzadas por cualquier persona que lo requiera.

La habitación no puede estar completa sin espejos, así que los hoteleros se preocupan por tener la cantidad justa para la comodidad del huésped. Usualmente se coloca uno en el mueble central, otro espejo de cuerpo completo dentro del vestidor y uno en el baño, que es muy común que éste último tenga una orientación horizontal, esto para poder reflejar a más personas al mismo tiempo.

### **2.2.5 Estrategia de venta *Yield Management* (mayor ocupación, mayor precio)**

“También conocido como Gestión de Ingresos, es el proceso de atender, anticipar e influir en el comportamiento de los consumidores a fin de maximizar los ingresos o ganancias.

El reto es vender los recursos adecuados para el cliente adecuado en el momento adecuado utilizando el precio correcto”<sup>64</sup>

El *Yield Management* no sólo es aplicado a la hotelería de manera exclusiva, también es utilizada en empresas como aerolíneas, renta de automóviles etc. “El objetivo es la optimización de precio y capacidad para maximizar el beneficio, se muestra como un instrumento clave en la toma de decisiones sobre precios.”<sup>65</sup>

Los hoteles usan este sistema para así poder manejar las tarifas de las habitaciones a su conveniencia y aseguran la recuperación de la inversión en un tiempo menor.

Esta técnica se va mejorando por parte de los gerentes hoteleros que a través de los años afectando de manera positiva la situación económica de los hoteles, ya que es utilizada por estos a su conveniencia. Para que funcione, se debe mezclar adecuadamente éste proceso con los canales de distribución adecuados, controlar los costos e involucrarse con la mercadotecnia elegida de la empresa para poder causar un mejor impacto en los consumidores.

Un factor clave para que dicha técnica genere los resultados esperados por la empresa de hoteles Express es la tecnología de punta para presentar innovaciones respecto a la determinación de precios y disponibilidad de cuartos en el mercado.

---

<sup>64</sup> Michael J., Mol y Birkinshaw, Julian, *Las grandes revoluciones del management*, ed. Deusto, España, 2008, p. 245

<sup>65</sup> Rodríguez Antón, José Miguel, et.al., *Calidad aplicadas al sector turismo*, ed. Visión Libros, España, p. 169

“Este estudio pretende averiguar las diferencias que surgen entre hoteles de distintas categorías en función de si son hoteles independientes o relacionados con cadenas hoteleras, con el grado de implantación que existe en la filosofía del *Yield Management*”<sup>66</sup>

### **2.2.6 Diferencias en construcción de la hotelería Express en contraste con la hotelería convencional**

Como es una rama nueva dentro de la hotelería, la gran mayoría de los hoteles Express son nuevos, en tanto a diseño, estructura y avances tecnológicos que los hace resaltar en comparación con otros hoteles más antiguos.

“Las particularidades son las características físicas y de operación de un hotel, como por ejemplo: su decoración disposición, estilo arquitectónico, tamaño de los cuartos, mobiliario, tipo de cafetería etc.; son los aspectos y conceptos apreciables que hacen diferente un hotel de otro.”<sup>67</sup>

En vista de que el seguimiento de construcción de los hoteles nuevos es cada vez más minuciosa y detallista, las cadenas hoteleras, especialmente los hoteles Express deben de cumplir con el Código de Construcción Uniforme, el Código de Construcción Básico/Nacional, el Código de Construcción Estándar para poder ser abiertos al público.

Lo principal que una persona observa al entrar a un hotel ya sea Express o convencional es, por lógica la entrada principal, por consiguiente, éste debe de ser fácil de reconocer, sencillo pero atractivo, debe de tener señalamientos que indiquen la ubicación del escritorio principal, debe de tener excelente iluminación,

---

<sup>66</sup> Idem

<sup>67</sup> [http://www.cityexpress.com.mx/ce/ce\\_esp/compania/home\\_compa.html](http://www.cityexpress.com.mx/ce/ce_esp/compania/home_compa.html)

libre de obstáculos y de basura con amplio y suficiente espacio para automóviles tanto de huéspedes como de la empresa y servicio de taxis.

Los hoteles Express consideran constantemente que tanto los sistemas de seguridad como las instalaciones deben contar con la certificación de los arquitectos o ingenieros responsables para así certificar que se cuentan con todos los sistemas instalados, funcionando y que cumplan con los requisitos impuestos por la cadena hotelera.

Al abrirse un nuevo hotel Express, las cadenas pueden sugerir un prototipo de construcción, de no ser así los edificios construidos deberán cumplir o exceder en nivel de calidad del modelo de la cadena hotelera a la que éste afiliada la empresa. La gran mayoría de estos hoteles, si no es que todos, son diseñados con un corredor interior que atravesase casi toda la planta baja.

Cada determinado tiempo se puede presentar un plan de mejoras de la propiedad para poder actualizar la construcción y el servicio si hay modalidades disponibles, para esto se lleva a cabo una rigurosa inspección y comparación para ver si los nuevos adelantos son aplicables a la estructura actual del hotel. Si en algún momento la empresa hotelera decidiera hacer una remodelación, ésta debe de tomar en cuenta el número de habitaciones que desee aumentar y las consecuencias que esta pueda tener. Por ejemplo debe aumentarse también la barra de desayunos, comedor y salas de estar.

Si los modelos y proyectos son aprobados por la franquicia a la que pertenecen los hoteles Express se llevarán a cabo sin problemas siguiendo los reglamentos impuestos por la cadena, si no es ese el caso, la empresa puede tomar la decisión de aceptar la construcción con condiciones asignadas por la empresa o se permitir hacer las correcciones necesarias para que el proyecto sea aprobado.

Las cadenas Express pueden contratar arquitectos, ingenieros y diseñadores de confianza para poder realizar una propuesta de mejoras de interiores, se proporcionará una propuesta preliminar del diseño tanto de interiores como exteriores, planos de construcción, planos de reproducción de techo, instalación de luz, propuesta de decoración interior (mostrando siempre las muestras de acuerdo a las especificaciones de la cadena), mostrador de registro, barra de desayuno, esquemas de color y acabados, sistemas de detección de incendios y alarma, sistema de supresión de incendios, propuesta de jardinería etc.

El personal encargado de la construcción o remodelación debe considerar elementos muy importantes que influyen de manera considerable en la imagen de la empresa o franquicia hotelera, tales como planos de construcción y diseño, decoración, pintura y colores, instalación de luz, elección de muebles, acabados de las paredes, sistemas de seguridad, jardinería y espacios abiertos. Todos estos elementos deben de ser sencillos y neutros.

Las propuestas de diseño que cumplan con los requisitos de un hotel Express serán aprobadas para demostrar el cumplimiento de los proyectos paso por paso. Los que no sean aprobados no serán utilizados y serán revisados y corregidos.

La entrada principal de un hotel Express es el espacio público de mayor importancia; con diseño residencial, atractivo y con todos los servicios sencillamente colocados para su visualización y completamente a la mano y a disposición de los usuarios.

Todos los puntos centrales de los hoteles constan de alguna característica en particular que los hace lucir majestuosos y especiales. Debido a que es el

primer punto de contacto humano que tendrá el cliente y es de suma importancia acoplar todos los elementos para causar una excelente primera impresión.

La entrada de los hoteles Express necesita de un vestíbulo, puertas automáticas, asientos cómodos mesas, periódicos vigentes, televisión, área de equipaje y café, todo esto sólo para darle la bienvenida al huésped como se merece.

Es poco usual que un hotel de buena categoría permita que las oficinas, áreas de trabajo y quipo de oficina estén a la vista del huésped, ni siquiera la del gerente general, pero deben de estar arreglados de tal forma que si por algún motivo un cliente necesite entrar a cualquiera de éstas, los acabados y diseños deben de concordar con la calidad e imagen del resto del hotel; por este motivo el hotel debe de asegurarse de ocupar y planear su espacio adecuadamente para evitar este problema.

Del mismo modo que las gerencias y los niveles administrativos, los niveles operativos deben de estar igualmente aislados de todo contacto con los huéspedes, para minimizar el ruido y traslado de materias primas, productos de limpieza o herramientas de parte de los empleados. Las áreas de lavandería y mantenimiento deben de tener el diseño y la planeación necesarios para poder facilitar el a circulación de blancos, equipo dañado y de repuesto.

El estacionamiento, siempre debe estar convenientemente pavimentado con concreto que permita el fácil acceso al hotel para aquellas personas que viajen por automóvil.

Para mejorar la imagen los servicios internos no estarán a la vista de los clientes, los basureros y áreas de recolección de basura; para garantizar la armonía arquitectónica de las instalaciones.



De la misma manera todo el cableado y los ductos eléctricos y las líneas de suministro de servicios son ocultados en las áreas públicas del inmueble con tal de hacer la vista lo más agradable posible para los huéspedes.

A diferencia de los hoteles convencionales, en los hoteles Express jamás se visualiza un letrero que diga Vacantes y/o No hay vacantes, así como la señalización apropiada y la orientación del mostrador y recepción, que siempre estarán a la vista, incluso desde el exterior.

Lo mismo aplica con los limitantes de terrenos vecinos. Para solucionar una mala vista que en los huéspedes puedan quizá no agradar, existe la posibilidad de tapar con jardines, cercas decorativas que minimicen vistas indeseables o ruido que puedan molestar a los clientes. Por este motivo los hoteles Express buscan ser construidos en un terreno lejos de zonas industriales, vecindarios ruidosos o de vida nocturna altamente activa.

Los hoteles que se ubiquen cerca o dentro de los aeropuertos deben buscar la forma de evitar que el ruido y la constante iluminación exterior no molesten ni perturben a los huéspedes. Por ésta razón los hoteles Express han optado por instalar ventanas con cristales a prueba de ruido y cortinas amplias y gruesas para proporcionar al huésped el mejor descanso posible.

Al recibir clientes que viajan continuamente con documentos importantes es necesario garantizar la seguridad de los usuarios, es decir, todos los espacios abiertos como el estacionamiento, patios y corredores deben tener una iluminación adecuada.

Algunos hoteles Express se deben esmerar en proyectar una imagen más sofisticada y elegante para que vaya de la mano con el estilo de vida de su mercado meta.

Un elemento sumamente característico de los hoteles Express y carente en la hotelería convencional son los centros de convenciones y conferencias disponibles para los huéspedes, éstos tienen siempre un ambiente profesional y útil para cualquier tipo de servicio con el que requiera el cliente. Además de las facilidades ejecutivas que el hotel pueda brindar a sus clientes, estos salones deberán de contener todo lo necesario como son teléfonos, computadoras, proyectores, fax, hojas de acetato, pódium, micrófonos, señaladores, proyectores y pantallas, rotafolios e incluso en algunos casos, máquinas copiadoras.

El salón de eventos y convenciones contendrá todo lo necesario para poder proporcionar un excelente servicio, tales como servilletas y manteles, mesas, letreros que indiquen el nombre del grupo, junta o convención, un letrero de saludo y bienvenida, escenarios y plataformas. Asimismo el personal encargado de atender un grupo en cuestión deberá proporcionar los gafetes de identificación a los miembros, servilletas, agua, almacenamiento para abrigos y equipaje, vasos, libretas y bolígrafos para anotar con logotipo; entre otros.

Las instalaciones recreativas, como son las albercas y el gimnasio, muchas veces se sitúan lejos del *lobby* para mantener su visualización y ruido al mínimo. Las albercas deben tener agua limpia y libre de basura, con baños accesibles y diseñados con pisos antiderrapantes.

Las albercas de este tipo de hoteles no cuentan con servicio de salvavidas pero siempre mantienen cerca de la alberca, por muy poco profunda que sea, dispositivos de seguridad al alcance de los clientes. Del mismo modo, y por razones de seguridad los clavados, por lo general, quedan estrictamente prohibidos y siempre se puede encontrar un letrero que lo acredite cerca de la alberca y en la entrada de la misma.

La entrada al gimnasio debe ser exclusivamente para las personas que estén hospedadas en el hotel y sólo podrá ser abierto con la llave electrónica, la misma que funciona para abrir las habitaciones y contará con todos los aditamentos necesarios para que los clientes puedan realizar una actividad física completa, como varios espejos, pesas, aparatos e inclusive colchonetas para yoga.

Los hoteles Express nuevos adquieren elevadores modernos de muy buena calidad y pueden ser hidráulicos o eléctricos. En el interior de éstos, es necesario que se instale un teléfono por si se presenta un caso de emergencia.

Los huéspedes que se alojan en los hoteles Express llevan consigo toda especie de artículos eléctricos, haciendo a éstos propensos a incendios, por esta razón todos los materiales de los que están constituidas las habitaciones son retardantes de flama; aún así se instalan sistemas de supresión de incendios y rociadores automáticos en cada corredor, almacén, espacios públicos, de servicios y habitaciones del establecimiento.

Para poder salvaguardar la vida y la seguridad de los huéspedes los sistemas contra incendios, utilizan varios tipos de alarmas, todas en el mismo edificio como: alarma visual (para las personas con dificultades para escuchar), y audible, alarma manual y sistema de evacuación por voz que indique específicamente la alarma y el estatus del peligro, mangueras y extintores

El hotel debe de ser apto para detectar la zona de emergencia rápidamente; por éste motivo, el panel de control de la alarma de incendios se debe encontrar ubicado en el *lobby* o zona de recepción y deberá incluir alarmas visuales y audibles, una clara especificación de la zona de incendios e inclusive una fuente de energía de emergencia.

La luz de emergencia debe ser activada en caso de necesidad en las áreas más habitadas del inmueble, como lo son el *lobby*, desayunador, elevadores y escaleras, pasillos, salones de eventos y convenciones, albercas, centro de negocios, spa, estacionamiento, baños y oficinas de los diferentes departamentos. En la mayoría de los casos esta es automática, funciona a través de baterías y está ubicada en toda el área del *lobby* y recepción, salones, pasillos, elevadores, escaleras, centros de negocios, albercas, gimnasio, salón de infantes, spa, baños e instalaciones internas como salón de empleados, ama de llaves y lavandería.

Los mismos métodos de seguridad se emplean dentro de los pasillos del hotel, ya que sólo se permite la entrada a los huéspedes que estén registrados y si alguna persona pidiera ver a un cliente, se le pide que se siente en la sala de estar mientras se telefona al cliente.

Las salidas de emergencia de los hoteles siempre están a simple vista desde los pasillos de las habitaciones, y son colocadas de acuerdo al número de cuartos. Por ejemplo, si un pasillo cuenta con 50 habitaciones o más, serán necesarias 2 salidas de emergencia, una para cada extremo. El hotel debe de cuidar a detalle que las puertas de salida y emergencia funcionen correctamente en caso de cualquier imprevisto.

En vista de poder solucionar cualquier problema que surja, es importante que las empresas hoteleras cuenten con un eficiente seguro con cobertura amplia, ya que el riesgo de un accidente en un hotel es considerablemente alto y los gastos provocados por éstos también lo son.

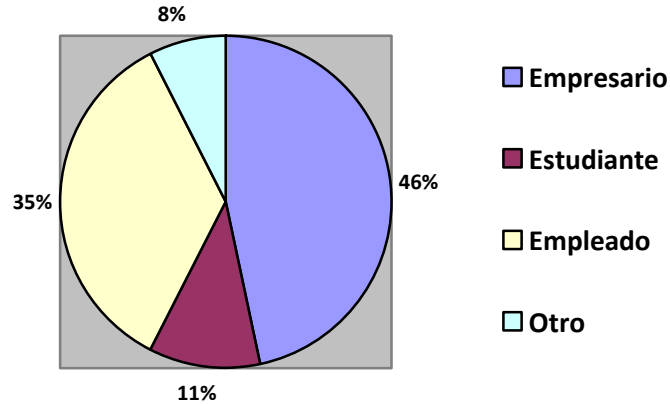
### **CAPÍTULO III**

## **LA HOTELERÍA EXPRESS COMO UNA OPCIÓN DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA ZONA CONURBADA VERACRUZ-BOCA DEL RÍO**

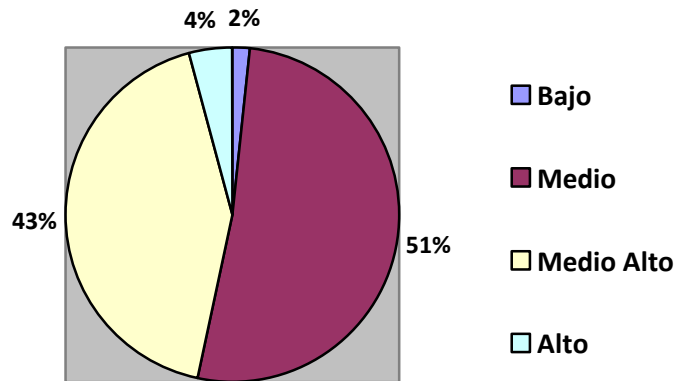
Se elaboró un cuestionario a ciento veinte personas considerando la muestra elegida de que acostumbren viajar y que suelen hospedarse en hoteles de cuatro y cinco estrellas, con el fin de obtener mayor información que sustentará el desarrollo del presente trabajo de Tesis.

Como resultado de dicha investigación y de los datos recabados durante ésta, se llegó a las siguientes aportaciones que permitieron corroborar si la hotelería Express es redituable en la zona conurbada Veracruz- Boca del Río.

Cabe mencionar que los datos obtenidos fueron de gran importancia para poder realizar un análisis detallado y así lograr alcanzar las conclusiones pertinentes.

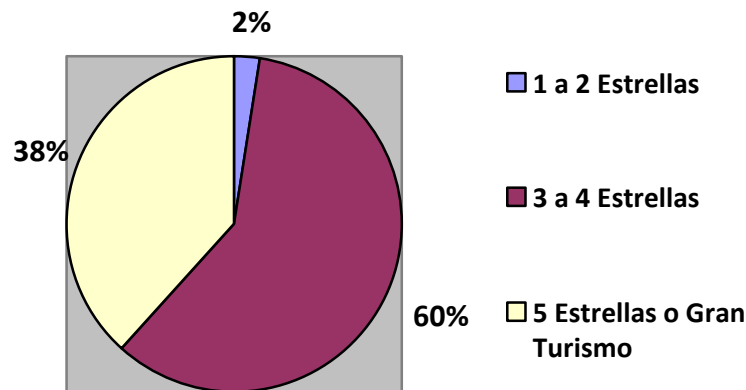
**Gráfica 1 Ocupación**

Se les preguntó a las personas cuál era su ocupación. La mayoría respondió que eran empleados para alguna compañía o empresarios. Ésta respuesta es favorecedora para la hotelería Express ya que básicamente es el mercado meta al que van enfocados sus servicios.

**Gráfica 2 Nivel Económico**

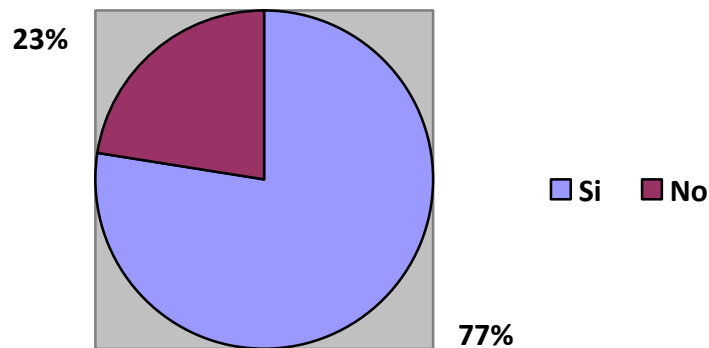
Las respuestas obtenidas al preguntar el nivel económico de las personas fueron notablemente de nivel medio y medio alto debido a que son los que tienen ingresos suficientes para realizar viajes cortos, ya sea por negocios o por alguna otra actividad que requiera de traslado y alojamiento por algunos días.

**Gráfica 3 Cuando usted viaja, se hospeda en hoteles de:**



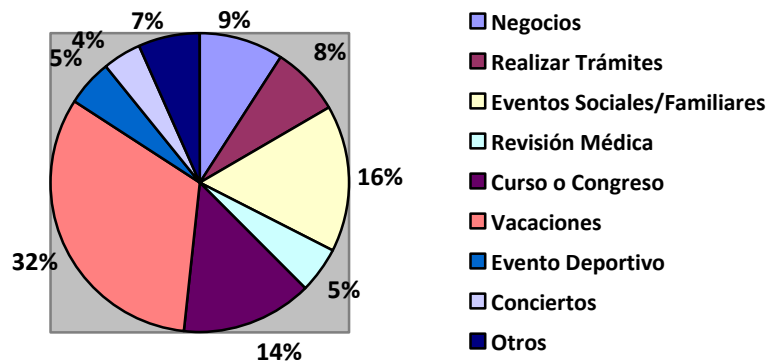
Como consecuencia del nivel económico de las personas encuestadas, los establecimientos hoteleros donde suelen hospedarse son de tres y cuatro estrellas ya que cuentan con todos los servicios necesarios para hacer placentera su corta visita.

**Gráfica 4 ¿Para usted es indispensable el servicio de Internet en las instalaciones del hotel?**



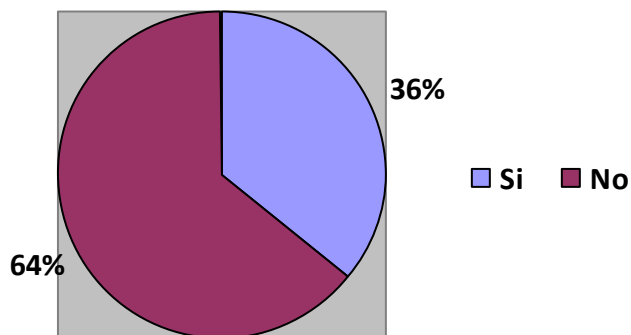
Para la gran parte de los encuestados es absolutamente necesario utilizar el servicio de Internet en algún momento de su estancia. Ya sea por negocios o por placer, dado que muchos viajan con sus equipos para mantenerse en contacto con sus seres queridos o de buscar alguna información, noticias o documentos si es necesario.

**Gráfica 5 Cuando viaja, normalmente lo hace por alguno de los siguientes motivos:**



La mayoría de las personas encuestadas contestó que normalmente viajaban por vacaciones. Las personas empleadas o de negocios seleccionaron las opciones de negocios y trámites. En el caso de los estudiantes, las opciones de congresos y eventos sociales fueron las más elegidas para justificar sus viajes cortos. La hotelería Express, como ya se mencionó, también recibe turistas aunque estén enfocados a otro tipo de mercado meta.

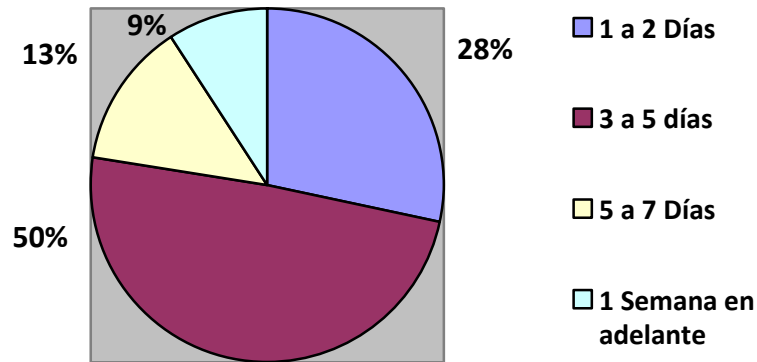
**Gráfica 6 ¿Viaja solo?**



El 64% de la población encuestada respondió que siempre viajaba acompañada. Las personas que viajan por negocios o congresos pueden hacerlo por grupos. Los que viajan por vacaciones, normalmente llevan a su familia.

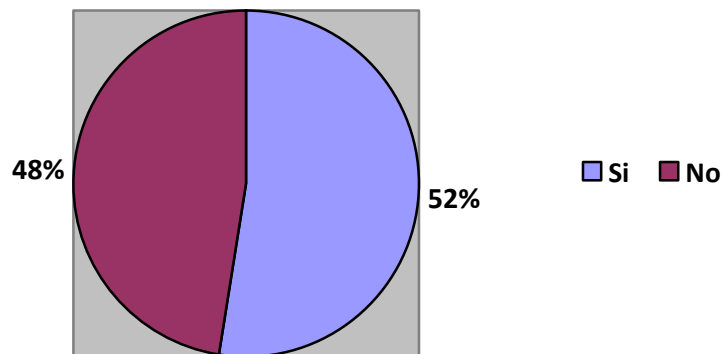


**Gráfica 7 ¿Qué tan larga es su estancia normalmente?**



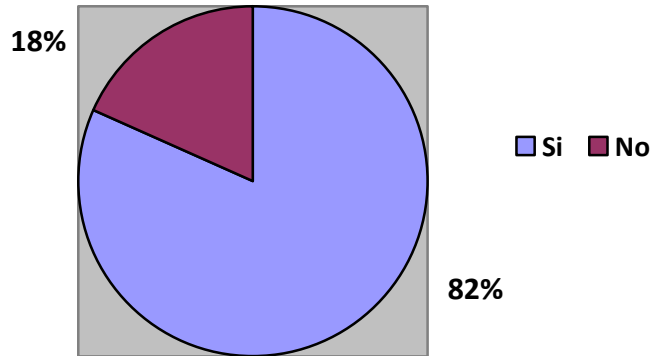
De acuerdo a los datos recabados en la encuesta el 50% las personas contestaron que sus viajes los hacen en un lapso de 3 a 5 días. Como gran número de la muestra fueron personas empleadas o empresarias, se entiende que no tienen un periodo muy largo de receso y si viajan por trabajo es justamente el necesario para concluir con sus labores.

**Gráfica 8 ¿Requiere de imprimir documentos importantes o de un salón de cómputo equipado durante su estancia?**



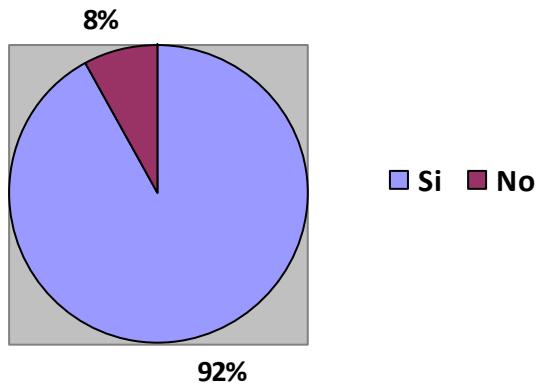
Prácticamente la mitad de la población que contestó los cuestionarios, respondió que si requiere de un salón de cómputo completo o de imprimir algún documento. Esto prueba que aunque un viaje se realice por vacaciones, para muchas personas es crucial mantenerse en contacto con familiares y oficina en la que trabajan para así poder solucionar problemas a distancia.

**Gráfica 9 ¿Para usted es indispensable el desayuno satisfactorio y caliente cada mañana?**



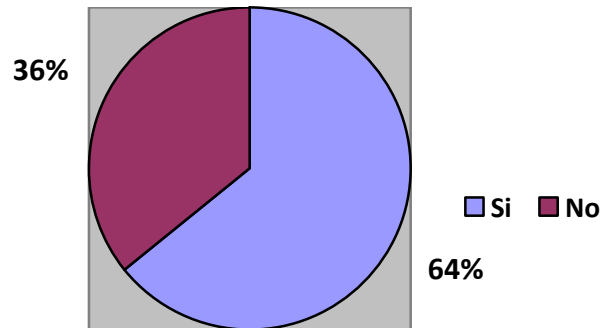
Para el desfortunio de la hotelería Express, las personas prefieren desayunar abundantemente por las mañanas, detalle que éste tipo de hoteles no está capacitado para hacer ya que sus desayunos son continentales y son servidos sin ayuda alguna de meseros o del personal del establecimiento.

**Gráfica 10 ¿El servicio tradicional hotelero es demasiado caro para los servicios que usted utiliza durante su estancia?**



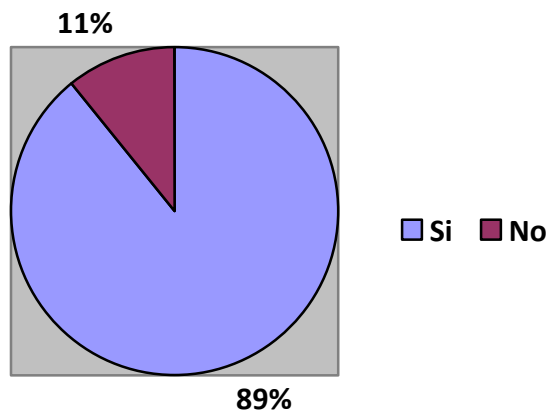
Las personas que se hospedan en un hotel, no siempre utilizan todos los servicios que éste ofrece. Como consecuencia el pago de la estancia es completo. En respuesta a la pregunta indicada el 92% de la población contestó que el gasto que realiza durante su estancia es excesivo e inadecuado.

**Gráfica 11 ¿Le interesa recibir diariamente en la mañana un periódico local?**



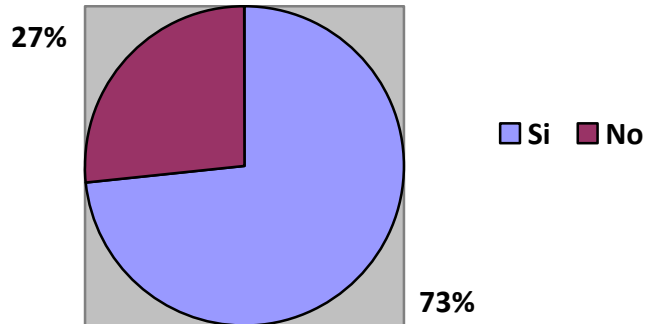
Cuando las personas salen de sus casas y abandonan su rutina para irse de vacaciones, congresos o a algún otro evento tienen el sentimiento y la necesidad de mantenerse informado de los eventos diarios. Por ello para el 64% de los encuestados es importante recibir un periódico local para enterarse de las noticias diarias.

**Gráfica 12 ¿La ubicación del hotel es importante para usted?**



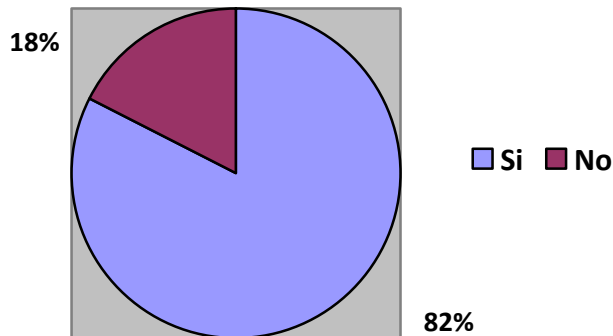
La ubicación es de suma importancia para la comodidad de los huéspedes dado que el 89% de la población señalan que necesitan espacio donde este localizado el hotel esté relativamente cerca de las diferentes actividades recreativas, centros comerciales, salones de convenciones, aeropuertos etc.

**Gráfica 13 ¿Le gustaría contar con un servicio completo de cafetera en su habitación?**



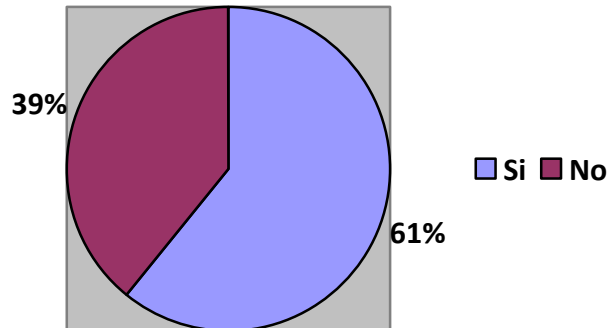
Al 73% de personas encuestadas les resultaría placentero contar con una cafetera y todos sus aditamentos dentro de la habitación. Dicho servicio para la hotelería turística es exclusivo de las habitaciones tipo *suite* y por eso hay que pagar un cargo extra. En el caso de los hoteles Express este servicio es gratuito sin importar el tipo de habitación que se ocupe ni los días de hospedaje.

**Gráfica 14 Cuando viaja ¿Considera conveniente que el hotel donde se hospeda cuente con un servicio de transporte seguro?**



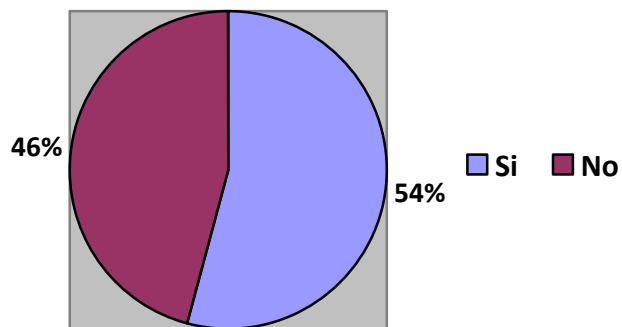
Para el 82% de las personas encuestadas es muy importante que el hotel cuente con un servicio de taxi seguro para así poder despreocuparse sobre el modo de transporte que utilizará y del tiempo que tomará buscarlo o esperarlo y más si sienten desconfianza del personal de transporte público que lo opera.

**Gráfica 15** ¿Es inconveniente para usted que el hotel donde se hospeda no cuente con servicio completo de restaurante?



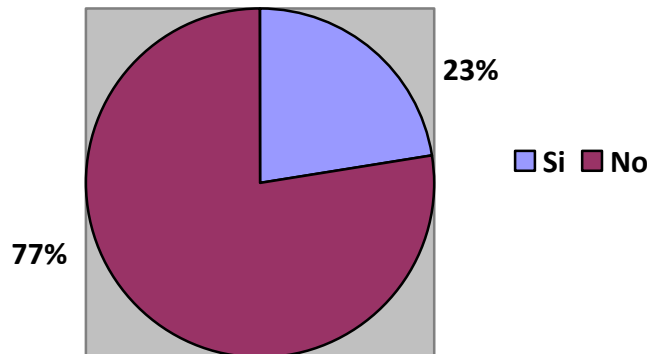
Como punto en contra y amenaza para la hotelería Express, y la opinión del 61% de las personas que contestaron el cuestionario, sugiriendo que la inexistencia física del restaurante resulta un impedimento para su total comodidad y estancia placentera.

**Gráfica 16** Durante su estancia ¿Necesita realizar llamadas locales números 01800?



Ya sea por trabajo, contactar familiares, personas residentes o por algún motivo en especial, la mayoría de los encuestados decidió que si podría realizar llamadas locales durante su estancia. El hotel está capacitado para contactarlo con cualquier empresa o persona que el huésped necesite.

**Gráfica 17 ¿Requiere de un servicio de guardería si tiene que ausentarse de las instalaciones del hotel por varias horas?**



Sólo una pequeña parte de los encuestados podría solicitar el servicio de guardería durante su estancia en un hotel. Cabe recalcar que al ser elegidos al azar, la mayoría de los entrevistados eran de sexo masculino y, por consiguiente, no viajan con niños pequeños que necesitarán de cuidado; sin embargo, una cantidad considerable de mujeres encuentra éste servicio necesario.

### **Conclusiones**

Para que el cuestionario proporcionara información que apoyara a corroborar la hipótesis se seleccionaron personas que cubrieran el perfil de profesionistas, empresarios o empleados en puestos administrativos, que viajen frecuentemente de preferencia para negocios, juntas o congresos y que se hospeden en hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Otras personas también fueron tomadas en cuenta como estudiantes que viajen para acudir a congresos, personas que necesiten realizar trámites, que acudan al médico periódicamente, eventos sociales e inclusive que asistan a eventos deportivos.

Las personas que viajan por negocios o juntas normalmente lo hacen solas, pero eso no quiere decir que así sea en su totalidad. Los congresistas viajan por grupos numerosos y son de gran atractivo para los hoteles ya que mantienen el hotel ocupado por varios días, proporcionando a la empresa hotelera ingresos considerables.

Los empleados y negociantes a menudo realizan visitas cortas, constando de tres o cuatro días como máximo, ya que no cuentan con el tiempo suficiente como para prolongar su visita, en contraste con los vacacionistas y personas que asisten a congresos que suelen realizar estancias más largas, algunos de éstos pueden superar la semana de ocupación, lo que es beneficioso para el hotel.

Los hoteles Express tienen un sistema de administración americano que no siempre se adapta a la cultura mexicana, como es el caso de los desayunos. El huésped mexicano está acostumbrado al desayuno *buffet* abundante y caliente todas las mañanas que se sirve normalmente en los hoteles familiares, mientras que en los hoteles ejecutivos sólo se sirve el desayuno continental.

Para solucionar éste problema y poder satisfacer las necesidades de los clientes sin tener que romper el esquema y las políticas internas de la empresa se puede, simplemente, ampliar un poco el servicio de desayuno y proporcionar una mayor cantidad de alimentos sin salirse del parámetro de desayuno ligero.

Para los clientes con estancias relativamente cortas y que pasan la mayor parte del tiempo fuera de las instalaciones del hotel, les parece que las tarifas aplicadas por las empresas hoteleras tradicionales son demasiado caras para los servicios que realmente utilizan. Por eso los hoteles Express ofrecen una tarifa un poco menor a comparación de los otros, debido a que, aunque sus servicios son buenos y completos, no son lo suficientemente lujosos para poder cobrar una

tarifa más alta y completa. Gracias a esto, la hotelería Express se ha vuelto una opción atractiva para los viajeros constantes.

El espacio donde el hotel es construido es vital para las personas que viajan ya sea para vacacionar o para realizar sus negocios o trámites. Por eso los hoteles son muy cuidadosos a la hora de elegir el lugar adecuado para instalarse. Pero para los hoteles Express no sólo es favorable la ubicación, sino que es tan importante que se convierte en una estrategia para la empresa hotelera, más aún si su mercado meta son personas con necesidades tan especiales.

Por eso muchas veces estos hoteles son ubicados cerca de los centros comerciales, centros de convenciones y aeropuertos. Pero también estos lugares son visitados frecuentemente por personas que viajan por placer y vacaciones, por éste motivo se considera de suma importancia que la ubicación del hotel Express esté en posición de satisfacer a todo tipo de clientela, en especial a los que pertenecen a su mercado meta.

Las personas que viajan por negocios o que por alguna razón deban de levantarse muy temprano no tienen el tiempo necesario para realizar ciertas actividades, como desayunar, aprovechan al máximo el poco tiempo con el que cuentan para prepararse para salir cada mañana. Por este motivo las habitaciones de los hoteles Express tienen un servicio de cafetera en cada habitación, siendo éste en la mayoría de los hoteles un servicio privilegiado de los cuartos tipo *suites*. Este servicio resulta atractivo para todos los tipos de huéspedes quienes no desean salir de sus habitaciones o bajar al salón principal por el servicio de café.

Un viajero con prisa o con sentimiento de inseguridad que requiera transportarse, usualmente desconfía o considera que tomará mucho tiempo salir a la calle a buscar algún tipo de transporte que lo lleve a su destino. Para solucionar



éste problema los hoteles Express cuentan con su servicio de taxi seguro que transporta a sus huéspedes a cualquier destino que éste elija. Los servicios de taxi se localizan siempre cerca de la entrada del hotel y pueden ser solicitados en recepción con unos cuantos minutos de anticipación.

Como punto en contra a la hotelería Express para muchos encuestados si les es perjudicial que el hotel no cuente con servicio completo de restaurante. Pero existe una solución para éste problema. Los hoteles Express siempre cuentan con uno o dos restaurantes anexos ubicados a pocos metros de las instalaciones del hotel que además de proporcionar un servicio completo, pueden llevar los alimentos hasta la habitación del huésped si éste así lo desea. Éste problema es fácil de solucionar, sólo hay que acostumbrar a los comensales a utilizar un estilo de servicio más americano a comparación con el que están acostumbrados a recibir en otros hoteles convencionales.

Muchos huéspedes se ven obligados a realizar llamadas locales durante su estancia, y aunque la gran mayoría lleve sus teléfonos móviles consigo, están consientes que las tarifas de larga distancia son perjudiciales para ellos. Por este motivo algunas cadenas hoteleras que se manejan bajo el distintivo de Express ofrecen a sus clientes llamadas locales y 01 800 sin costo. Así éstos pueden realizar las llamadas necesarias mientras sean locales y despreocuparse por sus recibos de teléfonos móviles.

Hablando específicamente de mujeres que sean madres y viajen por negocios, a realizar algún trámite, revisión médica o que tengan que acudir a lugares donde no se les permita llevar niños consigo, muchos hoteles Express están capacitados para poder hacerse cargo de ellos.

Los hoteles Express si tienen un futuro dentro de la zona conurbada Veracruz- Boca del Río debido a que es una ciudad que está en constante

crecimiento y altamente importante. Mucha gente confunde el hecho de que Veracruz es un lugar turístico, que también recibe huéspedes que no viajan necesariamente por placer y que necesitan un establecimiento que cubra sus necesidades sin tener que pagar servicios de más por su corta estancia.

Las encuestas realizadas a la muestra seleccionada arrojaron resultados favorables para la hotelería Express, proporcionando información valiosa acerca de las necesidades de los huéspedes y comensales que deberán de ser cubiertas por los empresarios hoteleros.

Los pocos puntos de desventaja que la hotelería Express tiene en contra de la hotelería convencional pueden ser fácilmente compensadas si se toman las medidas necesarias en la administración de los hoteles para mantener satisfechos a sus huéspedes.

## **CONCLUSIÓN**

Al abordar la investigación sobre la hotelería Express considerando su futuro en la zona Conurbada Veracruz-Boca del Río, gracias a la recopilación y el análisis necesarios se llegaron a las siguientes conclusiones.

El servicio de alojamiento ha existido a lo largo de los años, manteniendo su historia oculta e ignorada por la mayoría de las personas. Ha evolucionado poco a poco hasta convertirse en lo que conocemos hoy en día como Hotelería.

Al estudiar dicho sector, fueron descritos los diferentes tipos de hotelería que existen, así como sus características y aditamentos necesarios para poder proporcionar un servicio de calidad a sus huéspedes y comensales, destacando un tipo en particular, la hotelería Express.

Básicamente, la hotelería Express es muy parecida a la hotelería convencional, pero con ligeros cambios en cuanto a su administración y control interno de clientes.

Para comenzar, su mercado meta es ligeramente diferente al de los hoteles convencionales, ya que sus servicios van enfocados a personas de negocios, que realicen trámites y que su estancia no sea lo suficientemente larga como para ser considerado como vacacional, aunque esto no significa que no estén capacitados para recibir turistas.

En cuanto a construcción, los hoteles Express intentan proyectar una apariencia más sobria, seria e impecable a comparación de los demás hoteles, ofreciendo la cantidad de servicios y facilidades necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, los hoteles Express tienen posibilidades de ser exitosos dentro de la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, ya que se encuentra en constante crecimiento tanto demográfico como empresarial, generando un ambiente óptimo para recibir a viajeros de negocios que visiten la ciudad.

Éste tipo de hoteles cuenta con un problema considerable dentro de su estructura. No cuentan con servicio completo de restaurante, provocando que los posibles clientes consideren hospedarse en otros establecimientos. Los únicos alimentos proporcionados por la empresa hotelera son los desayunos continentales.

Para remediar éste problema, existen restaurantes ubicados a un costado del inmueble que inclusive entreguen los alimentos directamente a la habitación del cliente.

La administración de éste tipo de hoteles, cambia por completo el esquema de servicios al que los clientes están acostumbrados. Tomando como ejemplo el tipo de desayuno servido en los hoteles Express.

La cultura mexicana está acostumbrada a recibir alimentos abundantes por la mañana. En contraste los hoteles Express siguen un modelo de servicio norteamericano, provocando que los desayunos proporcionados sean muy sencillos, fríos casi en su totalidad e insuficientes para el mercado meta mexicano.

Éste problema es significativo por lo que una posible y adecuada solución sería modificar un poco las políticas para poder proporcionar alimento suficiente a los comensales, para así poder atraer a más clientes y hacer crecer a la hotelería Express.

La investigación demostró de manera satisfactoria que tanto la hipótesis como los objetivos lograron una respuesta positiva en lo que respecta a las posibilidades de aceptación de empresas dedicadas al alojamiento y hospitalidad como los hoteles Express.

## BIBLIOGRAFÍA

BERNAL, CESAR AUGUSTO, *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, 2ª ed., Pearson México, 2006

DE LA TORRE, Francisco, *Administración hotelera segundo curso: alimentos y bebidas*, 2ª edición, México, Trillas, 1990.

DE LA TORRE, Francisco, *Administración hotelera*, 2ª edición, México, Trillas, 1990.

EYSSAUTIER, MAURICE, *Metodología de la investigación desarrollo de la inteligencia*, 5ª ed., Thomson, México, 2006

GARCÍA, FERNANDO, *La tesis y el trabajo de tesis*, Limusa, México, 2004

L. FOSTER, Dennis, *El negocio de la hospitalidad: operaciones y manejo del departamento administrativo*, trad. De Lorena Murillo, México, 1995.

LÓPEZ COLLADO, Asunción, *Hostelería curso completo de servicios, hoteles, restaurantes, cafeterías y bares*, 7ma edición, España, 2005.

MARTÍNEZ LAZCANO, Jorge, *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*, México, Limusa, 2006.

MCINTOSH W., Robert et al. *Turismo, planeación, administración y perspectivas*, 2a, ed. México, Limusa, 2008  
MOHAMMAD NAGHI, NAMAKFOROOSH, *Metodología de la investigación*, 2a ed., México, Limusa, 2005

Michael J., Mol y Birkinshaw, Julian, *Las grandes revoluciones del management*, ed. Deusto, España, 2008,

NARANGAJAVANA, YEAMDUAN, *Capacidades Directivas y Nuevas Tecnologías en el Sector Turístico*, ed. III, México, Publicaciones de la Universidad Jaume I, 2006, Pág. 23

PARDINAS, FELIPE, *Metodología y técnica de investigación en ciencias sociales*, 38ª ed., México, Siglo XXI Editores, 2005.

RAMÍREZ CAVASSA, César, *Hoteles: gerencia seguridad y mantenimiento*, 2da edición, México, Trillas, 1995.

RAMÍREZ CAVASSA, César, *Gestión administrativa para empresas turísticas*, 3ª edición, México, Trillas.

RAMOS MARTÍN, Fernando y BARREA TORRE, Mario, *Operación de hoteles 1: división cuartos*, 2ª ed., México, Trillas, 2006.

Rodríguez Antón, José Miguel, et.al., *Calidad aplicadas al sector turismo*, ed. Visión Libros, España,

SCHOLTZ William, *Gestión rentable de hoteles y moteles*, 4ta edición, trad Ureña Gutiérrez, Guillermo Continental, México, 1984.

S. GRAY, William y C. Liguori, Salvatore, *Hoteles y moteles administración y funcionamiento*, México, Trillas, 2006.

TORRE PADILLA, Oscar, *El turismo fenómeno socioeconómico y cultural*, Fondo de Cultura Económica.

VELÁZQUEZ, Casa, *Ordenación y desarrollo del turismo en España y en Francia*, España, Casa de Velázquez.

Zeithaml, Valerie A., et al, *Calidad total en la gestión de servicios*, trad. Claudio L. Soriano Soriano, The Free Press, EE. UU, 1993

[http://www.cityexpress.com.mx/ce/ce\\_esp/compania/home\\_compa.html](http://www.cityexpress.com.mx/ce/ce_esp/compania/home_compa.html)

<http://www.cityexpress.com.mx/>

<http://www.fuerteventuradigital.com/noticias/imagen/2007/11/21/192123.asp>

[http://www.merca20.com/merca20\\_index.php/marketing-con-sabor-a-turismo/](http://www.merca20.com/merca20_index.php/marketing-con-sabor-a-turismo/)

<http://www.hotelesexpressmty.com/>

<http://www.gerenciadeviajes.com/20080331618/articulos/tecnologia/las-tres-grandes-tendencias-que-impulsan-el-sector-hotelero.html>

<http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n2/art04.pdf>



## ANEXO 1

### CUESTIONARIO

Con el objeto de obtener información para sustentar una investigación que contribuya a mejorar el servicio en el sector turismo en la zona conurbada Veracruz-Boca del Río, se le solicita que conteste las siguientes preguntas.

**INSTRUCCIONES:** Marque con una X la respuesta deseada.

Nombre: \_\_\_\_\_

Ocupación: Empresario  Estudiante  Empleado  Otro

Su nivel económico lo considera: Bajo  Medio  Medio alto  Alto

1. Cuando usted viaja, se hospeda en hoteles de:

De 1 a 2 estrellas  De 3 a 4 estrellas  De 5 estrellas o Gran Turismo

2. ¿Para usted es indispensable el servicio de internet en las instalaciones del hotel?

Si  No

3. Cuando usted viaja, normalmente lo hace por alguno de los siguientes motivos:

Negocios  Realizar trámites  Eventos sociales/familiares

Revisión médica  Curso o congreso  Vacaciones

Evento deportivo  Otros  Conciertos

4. ¿Viaja solo?

Si  No

5. ¿Qué tan larga es su estancia normalmente?

De 1 a 2 días  De 3 a 5 días  De 5 a 7 días

De 1 semana en adelante

6. ¿Requiere de imprimir documentos importantes o de un salón de cómputo equipado durante su estancia?

Si  No

7. ¿Para usted es indispensable el desayuno satisfactorio y caliente cada mañana?  
Si  No
8. ¿El servicio tradicional hotelero es demasiado caro para los servicios que usted utiliza durante su estancia?  
Si  No
9. ¿Le interesa recibir diariamente en la mañana un periódico local?  
Si  No
10. ¿La ubicación del hotel es importante para usted?  
Si  No
11. ¿Le gustaría contar con un servicio completo de cafetera en su habitación?  
Si  No
12. Cuando viaja ¿Considera conveniente que el hotel donde se hospeda cuente con un servicio de transporte seguro?  
Si  No
13. ¿Es inconveniente para usted que el hotel donde se hospeda no cuente con servicio completo restaurante?  
Si  No
14. Durante su estancia, ¿Necesita de realizar llamadas locales o números 01 800?  
Si  No
15. ¿Requiere de un servicio de guardería si tiene que ausentarse de las instalaciones del hotel por varias horas?  
Si  No

Muchas gracias por su colaboración