

## INTRODUCCIÓN A LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD

### CONOZCO Y APRENDO

#### Lectura 1

#### **Introducción**

La industria hotelera es uno de los sectores que ha logrado un rápido crecimiento y que ha influenciado la economía de los diferentes países en donde se encuentra, ya que tiene un efecto multiplicador en las comunidades en donde se desarrolla. En estudios recientes se ha visto que los ingresos obtenidos por el turismo internacional están muy al nivel de los generados por la industria de los combustibles, la de los productos químicos y la automotriz, que son industrias que ocupan los primeros lugares en derrama de ingresos de exportación. Cada vez con más frecuencia escuchamos de la implementación de nuevos desarrollos turísticos, cada vez más grandes y con mayores servicios complementarios que aunados al creciente desarrollo de los transportes auguran un gran futuro a esta industria. Por la misma situación se contempla que cada vez más se llevarán a cabo fusiones o absorciones de pequeñas empresas a grandes cadenas hoteleras, por las ventajas que éstas presentan sobre los pequeños hoteles.

#### **¿Qué es un hotel?**

El hotel es un edificio equipado y planificado para albergar a las personas de manera temporal. Sus servicios básicos incluyen una cama, un armario y un cuarto de baño. Otras prestaciones usuales son la televisión, una pequeña heladera (refrigerador) y sillas en el cuarto, mientras que otras instalaciones pueden ser de uso común para todos los huéspedes (como una piscina, un gimnasio o un restaurante).

#### **Etimología**

La palabra hotel se deriva del francés Hôtel, que etimológicamente significaba cualquier tipo de edificio para recibir huéspedes o visitantes frecuentes. Tiene su mismo origen que la palabra hospital, hospitalario. Vendría a significar en este contexto, albergue



### **¿Qué es la industria hotelera?**

Es aquella que comprende todo el conjunto de establecimientos que ofrecen de forma profesional a los viajeros cierto tipo de servicios que proporcionan a los mismos la satisfacción de sus necesidades básicas de hospedaje y alimentación, además le brindan de forma adicional servicios complementarios que le proporcionan comodidad y seguridad durante su estancia y por los cuales paga una tarifa establecida de antemano. Estos servicios van desde la renta de autos, contratación de guías de turistas, tiendas de souvenirs, etc. y que se encuentran instaladas en la misma construcción del hotel.

Este importante sector que pertenece como industria al área de servicios ha tenido que enfrentarse a ciertas particularidades propias de su naturaleza como su fuerte estacionalidad, es decir que tiene que subsistir en las temporadas de baja ocupación y aprovechar las de alta, así como un costo elevado de inversión en la construcción de sus inmuebles, que tiene que estar remodelando para estar a la altura de los nuevos edificios, depende en gran medida de los operadores turísticos mayoristas para la promoción de sus hoteles y sobre todo se enfrenta al cambio constante de las exigencias de sus clientes debido al surgimiento de nuevas modalidades de turismo.

Además de que ofrece una amplia gama de servicios que son muy diferentes entre sí, la mayoría de carácter intangible y que le demandan un cálculo minucioso de sus costos para no incurrir en pérdidas importantes.

La industria hotelera es conocida por sus hoteles, restaurantes y bares. Sin embargo, la hospitalidad tiene un alcance mucho más amplio. Aquí nombramos los cuatro sectores distintos que componen la industria hotelera:

- a. **Hospedaje:** sector central de la hostelería. Incluye hoteles de lujo de 5 \*hoteles boutique, Bed and Breakfast (Airbnb), hostales, áreas de acampada; el sector del alojamiento cubre un amplio espectro de propiedades.
- b. **Alimentos y bebidas: (es decir, A&B):** con mucho el sector más grande de la hostelería, que está compuesto por todo tipo de negocios que ofrecen alimentos, bocadillos, bebidas en su establecimiento, en la calle o en el hogar.
- c. **Recreación:** emprendimientos recreativos que se centran en el entretenimiento y la relajación de los huéspedes, como parques de diversiones, cines (de cine) y casinos.
- d. **Viajes y Turismo:** incluye todos los medios de transporte para trasladar a los viajeros de un lugar a otro como líneas aéreas, trenes, autobuses, cruceros.

La industria se ha visto grandemente afectada por un entorno económico cada vez más competitivo, con el nuevo surgimiento de empresas de conceptos novedosos y originales. Todo esto aunado al rápido desarrollo en tecnología le ha demandado llevar a cabo una serie de innovaciones que le permitan ofrecer al cliente toda una gama de prácticas que le faciliten los procesos de elección de un destino turístico, además de facilitarle la información útil para controlar su administración y el buen funcionamiento de la compañía.

Debido a las peculiaridades de esta industria presenta ciertas características que son propias de su naturaleza de prestación de servicios y que son las siguientes:

- Existe un contacto directo entre el productor y el consumidor, esto para muchos es una ventaja, ya que se puede establecer una buena relación con el cliente que favorezca la impresión que se lleve de los servicios que se le proporcionaron y al mismo tiempo obliga a esta industria a tener un personal altamente capacitado para lograr una buena imagen desde el primer contacto.
- Necesita llevar a cabo innovaciones rápidas y continuas. Como ya se mencionó, debido a la cambiante característica del turismo, la industria hotelera debe reaccionar con rapidez y efectividad a los nuevos retos que se van presentando en cuestión de cambios para satisfacer los nuevos requerimientos de sus clientes.
- Le afecta directamente el impacto de la situación económica, política y social del lugar en donde se encuentra ubicada.
- Es una industria de producción limitada, ya que está sujeta al número de habitaciones con las que cuenta, no puede producir más allá de su capacidad de hospedaje.
- No hay una segunda oportunidad. El control de calidad se hace después de prestado el servicio, por lo que ya no hay ocasión para rectificar los errores cometidos. Esto conlleva a ser perfeccionistas en el servicio.

Principales cadenas hoteleras debido al acelerado crecimiento de esta industria surgieron grandes hoteles por todas partes, por lo que los pequeños hoteles que ya existían fueron perdiendo mercado dentro de la industria. Una solución a este problema fue que las grandes empresas fueron absorbiendo a las pequeñas, a las cuales les imprimían el sello propio de su marca.

Una cadena hotelera, es un grupo de hoteles que pertenecen o son administrados por una misma empresa. Definida de otra forma, es una “agrupación organizada de empresas hoteleras que tienen entre ellas vínculos de propiedad o que están ligadas entre ellas de otra forma para conseguir ventajas de rentabilidad”. (Belloni Federico, 2013).

Históricamente hablando, la primera cadena hotelera internacional surgió en 1943 cuando Conrad Hilton inauguró uno de sus hoteles en San Juan de Puerto Rico. Este hombre tenía una visión muy especial para los negocios en esta industria, su historia comienza en el año de 1919 cuando adquiere un pequeño Hotel en la ciudad de Cisco en Texas, mismo que fue remodelando hasta convertirlo en un hotel de gran categoría, una vez que desarrolló este concepto abre su primer hotel de lujo, el Hotel Plaza. Poco a poco va ganando popularidad este concepto y logra vender los derechos de imagen a una empresa británica que adoptó el nombre de grupo Hilton.

Podemos seguir a lo largo de los años su gran capacidad de innovación dentro de la industria:

1. En 1927 se inaugura el primer hotel con agua corriente y aire acondicionado en áreas comunes, el Wasco Hilton.
2. En 1943 funda la primera cadena hotelera con hoteles de costa a costa en Estados Unidos.
3. En 1947 el Hotel Roosevelt Hilton fue el primero en instalar televisión en las habitaciones. Es el primero en establecer una oficina central de reservaciones y se convierte en el pionero al abrir el primer hotel de aeropuerto en San Francisco, California.



4. Es la primera compañía de hospedaje de lujo en desarrollar el concepto de franquicia en la industria hotelera. Como vemos fue aprovechando los desarrollos tecnológicos para poner a sus hoteles en los primeros lugares de avances especializados.
5. Esta cadena se dedica principalmente a la comercialización de viajes de negocios, complejos turísticos y de ocio, pero también ha incursionado en el mundo de la aviación y en el negocio de renta de autos.
6. En la actualidad cuenta con alrededor de 2,000 hoteles esparcidos por los 5 continentes, en los cuales podemos encontrar la misma filosofía que lo caracterizó desde sus inicios con la frase "be my guest". La ventaja que tienen las cadenas hoteleras respecto a los hoteles independientes es que pueden bajar los costos de compras de los diferentes insumos, ya que lo hacen por grandes volúmenes y esto les permite obtener de los proveedores buenos descuentos. Además de que sus estrategias publicitarias y de mercadotecnia también se abaratan, ya que los anuncios que hacen funcionan para todos los hoteles de la cadena.

Actualmente las grandes cadenas hoteleras cuentan con hoteles en casi todo el mundo y su marca está asociada con los diferentes servicios que presta cada una. Así como han logrado un gran desarrollo tecnológico y de infraestructuras que les ha otorgado un lugar especial dentro del gusto de los viajeros.

A continuación veremos algunas características que las cadenas hoteleras ofrecen con respecto a los hoteles independientes:

- Establecen estándares en todos los hoteles de la cadena, tanto en la prestación del servicio como en su calidad.
- Cuentan con una imagen perfectamente definida de sus servicios, por ejemplo si son hoteles de negocios todos ellos cuentan con esa imagen.- Obtienen una imagen de marca diferenciada.
- La capacitación que se lleva a cabo con sus trabajadores es constante y basada en sus premisas de calidad.
- Tienen una mayor proyección comercial.
- Enfrentan el futuro con mayor capacidad de adaptación a los cambios que se puedan dar en el entorno.
- Realizan planes de mercadotecnia aplicables a todos los hoteles pertenecientes a la cadena, consiguiendo con esto disminuir costos.

**Marriott**  
INTERNATIONAL

  
ACCOR

**WYNDHAM**  
HOTEL GROUP

**Hilton**

**IHG**  
HOTELS & RESORTS



**HYATT**

**BW** | Best Western  
Hotels & Resorts

**RHG** RADISSON  
HOTEL GROUP

**MELIÁ** HOTELS  
INTERNATIONAL

## Bibliografía

The Government of the Hong Kong Special Administrative Region. (2013). *Tourism and Hospitality studies*. Recuperado de [http://uru.ac.in/uruonlinelibrary/Hospitality\\_Management/Hospitality%20Industry.pdf](http://uru.ac.in/uruonlinelibrary/Hospitality_Management/Hospitality%20Industry.pdf)

Ecole Hôtelière de Lausanne. (2020). *Brief History of Hospitality*. Recuperado de: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry#history>

Olivera, María Josefa. (2017). *Industria de la Hospitalidad*. Recuperado de <https://silo.tips/download/industria-de-la-hospitalidad-5>