



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida



Los orígenes y la evolución de la hospitalidad

La hospitalidad es tan antigua como el traslado del hombre mismo de una ciudad a otra por cualquiera sea el motivo (comerciales u ocio).

Este desplazamiento se encuentra motivado por diferentes necesidades humanas. Al principio, el hombre se desplazaba en busca de alimentos, es decir para satisfacer sus necesidades fisiológicas.

Satisfechas estas necesidades, busca satisfacer sus necesidades básicas de seguridad, ya que la razón cardinal de sus viajes era el intercambio comercial y los viajeros eran atacados por diversos grupos de ladrones, que saqueaban sus mercancías. Así, al pernoctar en una posada, se minimizaba el riesgo de ser asaltados.

Luego, la industria de la hospitalidad pasó a satisfacer necesidades humanas más elevadas como las necesidades de tipo sociales y de estima, cuyo paradigma más claro son los hoteles de lujo.

Las Necesidades Humanas y los Viajes

El ser humano, posee necesidades. Estas son carencias en algún aspecto, y podemos tipologizarlas en:

NECESIDADES BÁSICAS O FISIOLÓGICAS, como la alimentación y la vestimenta.

NECESIDADES DE SEGURIDAD, como la protección física o de los bienes.

NECESIDADES SOCIALES, respuestas a una carencia que se correlaciona con nuestra vida social como la amistad, la pertenencia a determinados grupos y el estatus.

Necesidades DE ESTIMA como por ejemplo la reputación y el reconocimiento, entre los más frecuentes.

Y por último encontramos a las NECESIDADES DE AUTORREALIZACION. Estas se satisfacen cuando el individuo logra un alto nivel de desarrollo personal.

La teoría de la motivación de Maslow, clasifica a las necesidades brindándoles una jerarquía y trata de explicar cómo influyen en el comportamiento humano. El ser humano para reconocer una necesidad social debe tener satisfechas sus necesidades básicas y de seguridad.

La jerarquía de necesidades se gráfica de manera piramidal; lo cual implica que una vez que están satisfechas las necesidades de nivel inferior con el tiempo van surgiendo necesidades del siguiente nivel. En otras palabras el ser humano para reconocer una necesidad social debe tener satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, previamente.

Así mismo, una premisa que se desprende del modelo, es que una necesidad satisfecha no genera ningún comportamiento, y por lo tanto no genera motivación para realizar acción alguna.

Con este modelo se pretende dar inicio a la comprensión del comportamiento humano y para el presente curso, su motivación para viajar y desplazarse.

Origen y Evolución de la Hotelería

Con el auge de las Olimpiadas en la antigua Grecia, en el siglo V AC se construyen las primeras Villas Olímpicas para albergar principalmente a los atletas. Las posadas surgen en la antigua Roma, es importante destacar como característica, que hasta fines de la edad media el alojamiento era de carácter gratuito.

Durante las Cruzadas, el comercio tuvo un gran impulso y ya los Monasterios no albergaban a los viajeros, comenzando a surgir establecimientos que cumplían esta función de hospedar a los pasajeros, por el pago de un precio.

Aproximadamente en el año 1235 es cuando surgen los primeros establecimientos que ofrecen alojamiento por un precio. En este período la ciudad de Venecia es utilizada como punto de partida por viajeros para diversas expediciones, con el principal objetivo de realizar intercambio comercial. En el recorrido de las rutas

principales que llevaban a Venecia, se construyen posadas o fondas a quince o veinte kilómetros de distancia entre una y otra.

Ya por el Renacimiento comienza un intenso movimiento por las peregrinaciones a Santiago de Compostela, Roma, La Meca, Tierra Santa y las expediciones para conquistar nuevas tierras

Por el siglo XVIII se comienzan a observar construcciones similares a los HOTELES actuales. Con la Revolución Industrial y a la aparición de la máquina de vapor se produjo una intensa migración de los campesinos a las grandes ciudades acompañado del desarrollo de los transportes como el ferrocarril y el barco de vapor. En esta época se incrementan las frecuencias de viajes mercantiles debido al incremento de la producción y las necesidades de colocación de los productos en los mercados periféricos.

Aquí va una aclaración: Los hoteles hasta esta época y sobre todo en Europa, no se caracterizaban por su limpieza y comodidades; ya que aún se compartían habitaciones y baños. La privacidad de los cuartos por aquel entonces eran exclusividad de las clases aristocráticas.

En 1794 se inaugura el primer hotel tal y como lo concebimos actualmente: el City Hotel de Nueva York con 73 habitaciones.

En 1850 se inaugura el Primer Hotel de París y a finales del siglo XIX aparece César Ritz y con él la hotelería moderna, siendo promotor de un servicio altamente personalizado; e inauguró en 1898 el primer restaurante dentro de un hotel. Ritz llegó a dirigir simultáneamente una docena hoteles, siendo estas empresas sinónimo de lujo, entre los que se encontraron el Savoy y el Colaridge.

Otro precursor de la Hotelería de principios del siglo XX fue Conrad Hilton quien logró que sus establecimientos hoteleros fueran considerada la primera cadena hotelera por todo Estados Unidos y se dedicó especialmente a satisfacer las necesidades de los viajeros corporativos, construyendo hoteles en las ciudades donde se realizaban la mayor cantidad de convenciones y continúa haciéndolo hasta el día de hoy.

En nuestro país la industria Hotelera comienza con los caminos del Inca, y va evolucionando con la conquista española.

Ya para finales de 1880 comienzan a viajar a Mar del Plata las clases más pudientes. En el 1910 se inauguran varios hoteles lujosos con motivo del centenario de la Revolución de Mayo. En la década del '20 se construyen hoteles de gran importancia en los principales destinos turísticos del interior, como por ejemplo el Hotel Termal de Puente del Inca. A mediados de la década del '50 la clase media comienza a acceder a sus merecidas vacaciones. En 1972 se inaugura el Sheraton en Retiro, siendo el primer hotel de una cadena internacional de la Argentina. A partir de los noventa, ingresan al país masivamente Hoteles de primera línea como Four Seasons; Hyatt; Intercontinental; entre otros.

En nuestros días la Hotelería debe tratar con un turista cada vez más exigente, y muy informado, como consecuencia de la velocidad con la que fluye la información. Asimismo, le atraen diversidad de productos, que hasta pueden resultar ambiguos, como por ejemplo hospedarse en un hotel que cuente con la última tecnología y un gran nivel de innovación; u optar por alojarse en un circuito rural en donde convive en el mismo ambiente que los residentes y amasar el pan para su desayuno.

La hotelería del siglo XX ha sido vista a través de ojos cuasi uniformes que solo permitían percibir productos o servicios muy similares. El cliente o consumidor hotelero de cualquier nivel tenía ante sí una oferta rígida. En nuestros días, el cliente o turista ya no busca la oferta rígida, sino que espera vivir una experiencia memorable.

Misión General de los Emprendimientos Hoteleros

La misión general de estas empresas, será ofrecer estancias para el descanso y reposo en diversas condiciones, según la categoría, situación y precio de los establecimientos. No hay nada que represente mejor la misión y propósito de la hotelería que la hospitalidad,

es decir, la cualidad y actitud de acoger amablemente a los visitantes. Si tomamos en cuenta que la hospitalidad es un concepto tan simple y que solo con aplicarlo a diario cada colaborador de la empresa y con cada huésped, en cada momento bastaría para cumplir la misión general de las empresas hoteleras. De nada sirve tener suntuosas instalaciones, ni magnificas infraestructuras si no tratamos a nuestro cliente como un huésped. En síntesis, la hospitalidad se trata de tratar a un extraño como si fuera parte de nuestra familia, como si estuviera en casa.

Concepto de Alojamiento Turístico

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define como alojamiento turístico a toda instalación que regularmente u ocasionalmente disponga de plazas para que el turista pueda pasar la noche. El mismo organismo clasifica a los establecimientos hoteleros según las comodidades y servicios que ofrecen, de acuerdo a estándares previamente definidos. El hotel es típico establecimiento de alojamiento turístico por excelencia y se compone de unidades de alojamiento, denominados cuartos o habitaciones que se clasifican en líneas generales como habitaciones singles, dobles, matrimonial, triples, cuádruples o departamentos.

Marco Legal

Cada país posee su propia categorización, por lo tanto para una misma categoría la comodidad y el nivel de servicio pueden variar de un país a otro y establecer distintos estándares tanto en la infraestructura como por ejemplo la amplitud de la habitación y del baño, como en la cantidad, calidad y variedad de servicios gastronómicos; la cantidad y tipo de piscinas, el spa, salón para reuniones; entre otras múltiples variables a tener en cuenta. Es por ello que la categorización más utilizada es la de 1 a 5 estrellas, siendo el de 1 estrella el de menor cantidad y calidad de servicios y lujo en sus instalaciones; y el 5 estrellas el de mayor.

La legislación de la República Argentina.

El primer punto a tener en cuenta es que la Constitución Nacional es la primera ley por excelencia, y de ella se desprende que serán las provincias las encargadas en legislar en materia hotelera, como así en su política de turismo y promoción.

Es decir que las provincias son las responsables de determinar los estándares para la clasificación y categorización de los establecimientos. Lo cual trae aparejado la falta de uniformidad en criterios, modalidades y características; y la no articulación de dichos elementos entre las provincias.

A nivel nacional en el año 1970 se sanciona la Ley Nacional de Hotelería N° 18828 y su Decreto Reglamentario N° 2253/70 que establecía la creación de un Registro Nacional Hotelero.

Sin embargo por lo explicado anteriormente, en referencia a la potestad de las provincias, la Ley 18828 y su Decreto Reglamentario, solo establece algunas cuestiones generales vinculadas al quehacer de la hotelería.

En primer lugar las habitaciones, deberán estar identificadas en la puerta con un número cuyas primeras cifras correspondan al piso. Por ejemplo: la habitación 807 corresponderá a la séptima habitación de octavo piso.

Otra disposición es que todas las habitaciones deberán estar equipadas con los siguientes muebles e instalaciones como mínimo:

- Camas individuales o camas dobles.
- Una mesa de noche por plaza.
- Una silla por plaza y una mesita escritorio.
- Un porta-maletas y un armario.
- Una alfombra de pie de cama por cada plaza, excepto los casos en que la habitación esté totalmente alfombrada.

- Una lámpara o aplique de cabecera por cada plaza.
- Un teléfono para comunicarse con el personal de servicio.

Tomaremos a modo de ejemplo la clasificación y categorización realizada por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, por su importancia, y la de la Provincia de Mendoza, para observar la diferencia entre dos jurisdicciones provinciales.

Por ejemplo, en la Ciudad de Buenos Aires, la legislatura porteña sancionó en julio de 2013 la ley número 4631 y en su artículo número 10, específicamente clasifica a los establecimientos en tres TIPOS que son los establecimientos Hoteleros, Para Hotelero y Extra Hoteleros, como observamos en el siguiente cuadro.

Dentro de los establecimientos hoteleros, se los vuelve a catalogar en tres clases: Los Hoteles propiamente dichos, los Apart Hoteles y los Hoteles Boutique. A su vez a cada clase le corresponde una categoría según los servicios mínimos que debe poseer. En el caso de los Hoteles tradicionales, se le otorga la categoría de 1 a 5 estrellas, mientras que a los Apart Hoteles se los categoriza de 1 a 3 estrellas. En cambio, en el caso de los Hoteles Boutique, se los diferencia entre categoría Estándar o Superior.

En el artículo once de la misma ley comunal, se define como HOTEL a aquel establecimiento que brinda servicio de alojamiento y otros servicios complementarios, que se indican para cada categoría en habitaciones con baño privado.

El Apart – Hotel es aquel establecimiento que agrupa unidades de alojamiento integradas en uno o más edificios y que se encuentren dentro de un mismo predio, cuya administración es centralizada ofreciendo los servicios complementarios respectivos para cada categoría. Cada unidad cuenta como mínimo con área de dormitorio, baño privado, estar o comedor debidamente amoblado y cocina con

equipamiento que permita la elaboración y conservación de alimentos, distribuidos en uno o más ambientes.

Mientras que el Hotel Boutique es un establecimiento de alojamiento definido por la caracterización de un estilo único, que brinda alojamiento con servicios complementarios, que posee características especiales, peculiaridad en sus instalaciones o en sus prestaciones de servicios, sean de nueva construcción o no, destacándose por el valor artístico del inmueble, su diseño, ambientación, o la especialización; a este efecto se tendrá en cuenta la unidad entre la arquitectura, la decoración, las actividades y/o servicios o cualquier otro factor similar que determine su diferenciación.

8- A los emprendimientos PARA HOTELEROS se los clasifica en tres clases: Los Cama y desayuno u Hostal o más conocidos como Bed & Breakfast ; Los Albergues turísticos o lo que conocemos comúnmente como Hostel; y los Hospedajes turísticos o Residenciales turísticos. Las dos primeras clases se categorizan además en Estándar o Superior, mientras que los Hospedajes turísticos lo hacen como categoría A o B.

Los Cama y Desayuno; Hostal o Bed & Breakfast son establecimientos se caracterizan porque sus propietarios brindan un servicio personalizado, de tipo artesanal de cama y desayuno.

El Albergue Turístico o Hostel es el establecimiento que brinda alojamiento en habitaciones compartidas pudiendo contar con habitaciones privadas, con baños compartidos y/o privados, que cuenta con espacios comunes de estar, comedor y cocina equipada para que los huéspedes preparen sus propios alimentos, facilitando así la integración sociocultural entre los alojados, sin perjuicio de contar con otros servicios complementarios.

El Hospedaje Turístico o Residencial Turístico es un establecimiento que presta servicios semejantes al hotel y que por sus características, condiciones, instalaciones y servicios no puede ser considerado en la categoría mínima hotelera.

Por último encontramos los emprendimientos Extra Hoteleros, y dentro de ellos al Campamento Turístico o Camping. Se conoce como Camping a aquel establecimiento que en terreno debidamente delimitado, ofrece al turista, sitio para pernoctar al aire libre, bajo carpa, en remolque habitable o en cualquier elemento similar fácilmente transportable y que preste además, los servicios de agua potable, provisión de energía eléctrica, sanitarios y recepción.

Para comprender mejor la dinámica de la legislación argentina, veamos el caso de la Provincia de Mendoza. En esta provincia se divide a los alojamientos turísticos como "ALOJAMIENTOS TURISTICOS CATEGORIZABLES Y NO CATEGORIZABLES" Siendo el criterio de clasificación que los primeros, son aquellos alojamientos que poseen baño privado en cada habitación y los "No categorizables" son los alojamientos que poseen baños compartidos.

Dentro de los ALOJAMIENTOS TURISTICOS CATEGORIZABLES encontramos a los HOTELES; PETIT HOTEL, APART HOTELES; MOTELES; HOSTERIAS O POSADAS, CAMPING, REFUGIOS y CABAÑAS. Al referirnos a establecimientos NO CATEGORIZABLES, hacemos referencia a los HOSPEDAJES, HOSPEDAJE RURAL, HOSTEL O ALBERGUE TURISTICO Y BED & BREAKFAST.

Solo para mencionar algunos casos de alojamientos turísticos que no posee la Ciudad de Buenos Aires, nombraremos a los Refugios y a las Cabañas.

Los refugios generalmente se encuentran establecidos en zonas apartadas, sobre todo en regiones de alta montaña que son de acceso limitado y por ello brindan también servicios con alimentos y bebidas.

Las CABAÑAS son la vivienda típica en un área rural, o Semi-rural, de construcción rústica. Estas unidades suelen localizarse cerca de espejos de agua, playas o bosques y se rentan amuebladas y con una pequeña cocina.

BIBLIOGRAFIA

Gallego, Jesús Felipe “Gestión de Hoteles: Una nueva Visión” Ed. Parainfo 1er Edición, Madrid, 2005.

Kotler, P y otros, “Marketing Turístico” 5ta. Edición. Pearson Educación SA, Madrid, 2011.

Ley Nacional 18828 y su decreto Reglamentario

Ley 4631 de la Ciudad de Bs As

Resolución Provincial Nro. 568/07 (Mendoza)





CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida