



Nombre del alumno: Luis Donaldó Díaz Velázquez

Nombre del maestro: Lic. Gerardo garduño ortega

Nombre del trabajo: escrito descriptivo

Materia: prácticas de administración hotelera y complejos turísticos

Grado: 9 cuatrimestre

Comitán de Domínguez Chiapas a 17 de JULIO de 2020

# Índice

Introducción.....	3
historia de la hotelería.....	4
la hotelería en México.....	5
clasificación hotelera.....	6
instituciones gubernamentales y no gubernamentales que se encargan de regir o ayudar a la actividad hotelera.....	9
Conclusión.....	11

## Introducción

En este trabajo analizaremos los conceptos de hotelería desde su origen y como ha ido evolucionando y cambiando los estilos de alojamientos también se hablara de los diferentes tipos de hoteles que existen, como se clasifican y las diferentes ordenes gubernamentales y no gubernamentales que lo rigen y ayudan.

## historia de la hotelería

“La palabra hotel viene del francés hotel y esta a su vez del latín hospitales, de hostes, huésped” (plazola Cisneros, plazola Anguiano, 1997, p. 377)

Con esta definición se puede desarrollar en un orden cronológico, la historia de la industria de la hospitalidad en el mundo, así como en México.

El parámetro temporal de este proyecto empieza a partir de la época medieval, en donde los monasterios y otros edificios religiosos ya aceptaban donativos y acogían a los viajeros, así mismo las posadas también eran muy rudimentarias. En la época de las cruzadas se estimularon los viajes por lo que en Jerusalén había hospicios regentados por la orden de caballeros hospitalarios. Después, de la época renacentistas en Italia por la actividad comercial renacieron las posadas. En 1539 Enrique VIII de Francia, suprime los monasterios, lo cual, da origen a la proliferación de las posadas en donde ya se servían la carne, cerveza y pan, satisfaciendo la necesidad de alimentarse, independientemente de la de hospedarse. (gisper et al, 1999, pp. 294-295)

Hacia 1760 la palabra hotel se empezó a utilizar por los franceses al hacer referencia a las mansiones o edificios públicos, fue introducida por el duque de devonshire y se aplicaba para un edificio que albergaba a los hoteles Grand, centre y santa Ana, en Inglaterra las leyes publicas declararon a las posadas como edificios públicos e impusieron al posadero con responsabilidades sociales para el bienestar de los viajeros. A estas posadas les llamaron trust houses limited que actualmente siguen funcionando con mas de 400 años de antigüedad y con una alta calidad de comida y servicio, los precios son mas bajos que los hoteles de la ciudad y se han vuelto una impresionante empresa hotelera. (gisper et al,1999, pp.296-297)

Lo anterior indica que las casonas o edificios antiguos pueden tener una reutilización como hoteles dando un servicio alto en calidad, con mucho futuro.

Después en 1790 se comenzó a utilizarla palabra hotel en estados unidos y la Ritz development company franquicia el nombre Ritz al Ritz- carlton hotel en Nueva York para 1829

aparecieron los tremont house, hoteles que daban servicio de botones y aseos en el interior. hacia finales del mismo siglo (1880) empieza el auge de los hoteles turísticos resort en florida, nueva Inglaterra, virginia, Pensilvania y Atlantic city. (gisper et al, 1999, pp.297-298).

como resultado de esto se comienza a introducir el concepto de calidad dentro de la industria hotelera que será abordado más adelante.

## La hoteleria en México

Como antecedente de la cultura azteca, Héctor Manuel romero ( citado en torruco, 1998) señala que los albergues eran ofrecidos a los mercaderes y visitantes de otras tribus cerca de los mercados en las llamadas crujías donde dormían y podían hacer uso del temascal que son baños de vapor caliente

Con la conquista y colonización de México y con la llegada de Hernán Cortez empezaron a construirse los primeros mesones en el país y no fue hasta después de 4 años de este evento que hay registro en un acta de cabildo que hace constar don Luis González obregón que el vecino pedro Hernández Paniagua solicito licencia para establecer un mesón en sus casas a donde pudiera acoger a los que a él vinieran. (palacio, p.15)

Mas tarde en el siglo XIX, la época de Maximiliano de Hamburgo se sustituyo la palabra mesones por la de hoteles ya que la aristocracia merecía un término más fino (torruco, 1998, pp, 15)

Hacia mediados del siglo XIX, los primeros hoteles se construyeron en la capital del país, eran de estilo neoclásico y entre ellos se encuentran: la bella unión en 1840, el Comonfort en 1870 y del comercio a fines del siglo XIX ambos en la calle 5 de mayo.

A principios del siglo XX, los inversionistas estadounidenses venían mucho al país, pero con la revolución se vio interrumpido hasta 1921 que surgieron hoteles como: el gran hotel Ancira en monterrey, el gante en la ciudad de México y el hotel fénix y el imperial en Guadalajara.

Como resultado de esto, la calidad se ve reflejada conforme van evolucionando los servicios y las instalaciones en los hoteles del país. En 1960 es cuando el sr. Agustín legorreta y don José brockman fundaron la compañía de hoteles camino real que fue la compañía mexicana de más prestigio, su primer fue la alameda en la ciudad de México en 1961. (plazola et al, 1997, pp.381)

El objetivo de sus fundadores era construir hoteles de cinco estrellas que contaran con la atención de y los servicios que se ofrecen en otras partes del mundo de los cual México carecía en ese momento, pues aun cuando el país era un destino turístico importante, hacía falta la infraestructura para hospedar a cientos de visitantes.

## Clasificación hotelera

A través del tiempo se puede observar que el crecimiento del sector turístico, ha generado el desarrollo y evolución de uno de sus componentes básicos, el producto hotelero. Como producto los hoteles han estado inmersos en una constante evolución y transformación, no tan solo en la conceptualización del producto, sino también en temas relacionados con la gestión, como lo es de la calidad, aspectos que por su importancia se analizaran en esta investigación.

A continuación, se expondrán los conceptos del sistema de evaluación de hoteles como son: calidad y servicio de diseño, concepto de servicio, calidad de servicio. Dentro de un producto turístico hay elementos de suma importancia para que pueda ser vendido y disfrutado por el huésped, entre ellos se encuentra la calidad brindada en el servicio a través de la forma tangible, como son las instalaciones brindadas y su forma intangible, como lo son el ser útil y beneficioso en la atención del cliente ofrecido en cada establecimiento, aquí se abordara el concepto calidad en relación a la utilización idónea de los inmuebles que se pueden presentar ventajas en la utilización del espacio y de su historia para formar productos de buena calidad.

Guajardo (1998) destaca que “la calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia” (p.70) una definición que muestra a través de las necesidades cumplidas se puede formar el camino a lo perfectible y obtener un producto exitoso, previniendo situaciones negativas en todos los aspectos que requieren la creación de un producto turístico.

“El servicio es una verdadera oportunidad de realizar cosas para los demás” (alateen,1991, pp.321) con esta definición se abarca todo el sentido de ser útil a los demás a través de un producto hotelero, desde el diseño y mantenimiento de sus instalaciones, su valor, su identidad y su manera de tratar al huésped.

Sin duda, los sistemas de clasificación de hoteles en el mundo varían de país en país, por otra parte, en Europa domina la official hotel guide classification system la cual especifica las siguientes categorías.

Superior Deluxe: un exclusivo y car hotel, ofrece los mas altos estándares de servicio, elegantes espacios públicos, en una ubicación prestigiada, pertenecen a los mejores hoteles del mundo.

Deluxe: en lujo es muy parecido al superior Deluxe, este tiene tarifas mas razonables, en muchas ocasiones satisfactorio para clientes muy exigentes.

Moderate Deluxe: es básicamente un Deluxe, pero en algunos casos algunas instalaciones publicas son de menor tamaño

Superior first class : un hotel promedio puede ser un hotel viejo en excelentes condiciones, instalaciones confortables, es un hotel recomendable.

First class: un hotel con cuartos estandarizados, amenidades y áreas públicas. Puede ser que tenga nivel superior en el área de negocios.

Limited-service first class: propiedad que ofrece servicios de un hotel completo, sus áreas publicas son limitadas, usualmente de tamaño moderado.

Moderate first class: esencialmente es un first class con áreas publicas simples, sus cuartos son funcionales y básicos.

Superior tourist class: tienen algunos estándares de first class, es una propiedad tipo Budget o presupuesto limitado, es a menudo un lugar para dormir.

La clasificación hotelera en México, es una herramienta metodológica sustentada en un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), que permitirá a los Prestadores de Servicios Turísticos de Hospedaje, conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, mediante una categoría representada por estrellas; partiendo de una estrella y hasta el nivel máximo representado por 5

Una estrella: solo ofrece lo indispensable.

Dos estrellas: servicios e infraestructura básicos

Tres estrellas: instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.

Cuatro estrellas: instalaciones de lujo y servicio superior.

Cinco estrellas: instalaciones y servicios excepcionales

[http://rnt.sectur.gob.mx/lib/file/docDocumentosPST/Particularidades del SCH.pdf](http://rnt.sectur.gob.mx/lib/file/docDocumentosPST/Particularidades_del_SCH.pdf)

## Diamond Award

La Asociación Automovilística Estadounidense (American Automobile Association – AAA) es una organización sin fines de lucro que cuenta con más de 54 millones de miembros afiliados a quienes proporciona servicios gratuitos de emergencia en carreteras, asesoría jurídica y otros beneficios, tiene su sede Heathrow, Florida.

Además, la AAA cuenta con una oficina de información turística que provee mapas, guías turísticas, y recomienda, lo que ella considera como los mejores hoteles y restaurantes de Estados Unidos, Canadá, México y el Caribe.

## Cinco categorías

### 1. Diamond Award – 1 Diamantes AAA

Las propiedades de un solo diamante cumplen con los requisitos básicos de la comodidad, limpieza y hospitalidad.

### 2. Diamond Award – 2 Diamantes AAA

También con precios moderados los establecimientos con dos diamantes ofrecen mejores amenidades y diseño.

### 3. Diamond Award – 3 Diamantes AAA

En estos establecimientos de tres diamantes se ha prestado más atención al estilo y decoración, y se han añadido comodidades y servicios.

### 4. Diamond Award – 4 Diamantes AAA

Los establecimientos de cuatro diamantes ofrecen alojamiento de lujo refinado y elegante, con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.

### 5. Diamond Award – 5 Diamantes AAA

<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-distintivo-aaa-diamond-award/>

Instalaciones lujosas y servicio ultra personalizado. Se tratan esencialmente de alojamientos de lujo que prestan mucha atención al servicio y la comodidad, y ofrecen servicios y comodidades personalizados.

Instituciones gubernamentales y no gubernamentales que se encargan de regir o ayudar a la actividad hotelera

#### SECRETARIA DE TURISMO (SECTUR)

La Secretaria de Turismo (SECTUR) es la Secretaría de Estado encargada de conducir la política para el desarrollo turístico del país en coordinación con las entidades federativas correspondientes.

Para lograr dicho desarrollo promueve el otorgamiento de facilidades y franquicias a los proveedores de servicios y fomenta la actividad turística, en coordinación con la Secretaria de Hacienda y Crédito Público estableciendo estímulos fiscales.

#### Operación turística

La SECTUR autoriza los precios y tarifas de los servicios turísticos previamente registrados, en colaboración con la Secretaria de Hacienda y Crédito Público.

En coordinación con la Secretaria de Relaciones Exteriores

#### Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IHRA)

La IHRA, es la única asociación de comercio internacional dedicada exclusivamente a la promoción y defensa de los intereses de la industria de hoteles y restaurantes en todo el mundo. Aboga por los beneficios de la industria y de sus miembros con los organismos internacionales de la ONU. Entre los temas de interés que, al interior de esta organización, se discuten están: 1) Los crecientes costos de distribución en línea es un gran desafío para la industria y 2) La unión de la industria. Sus miembros son asociaciones internacionales y nacionales de hoteles y cadenas de restaurantes que representan a 50 marcas, distribuidas a lo largo de mundo (IHRA, 2014). IHRA (2014). Acerca de la Asociación Internacional de hoteles y restaurantes.

[Disponible en: <http://ih-ra.com/>], (Fecha de consulta: 10/12/14).

### Asociación Internacional de Directores de Escuelas Hoteleras (EUHOFA)

Con base en lo que señala Gurria (1991), es una asociación que se encuentra conformada por personas (no instituciones), involucradas en el manejo y dirección de las escuelas dedicadas a la enseñanza de la hotelería y de la gastronomía. Como parte de sus actividades, realiza un congreso anual con diferentes países, los trabajos presentados han sido la base para propuestas y políticas que mejoren el desempeño de los profesionales de la hotelería.

### Asociación Internacional de Ventas de Hospitalidad y Marketing (HSMIAI)

Fundada en 1927, con el objetivo de ser defensor de la industria logrando con ello un inteligente y sostenible aumento de los ingresos principalmente de los hoteles. HSMIAI es una organización global de ventas, marketing y profesionales de la gestión de ingresos que representan a todos los segmentos de la industria de la hospitalidad. Posee un fuerte enfoque en la educación, esto lo ha llevado a destacar en la industria por la identificación y comunicación de tendencias en materia de hospitalidad. Además, de ser líder en hospitalidad, ventas, marketing y disciplinas de gestión de ingresos. La HSMIAI, opera regionalmente en todo el mundo a través de las juntas regionales de directores y el personal. Hay tres regiones: 1) América, 2) Asia Pacífico y 3) Europa, y un capítulo en los Emiratos Árabes Unidos. Cada región tiene capítulos geográficos y programas exclusivos y servicios para miembros de la asociación. Actualmente, tiene 7,000 miembros individuales que comprende más de 35 países del mundo y tan solo en la Región de las Américas, cuenta con 40 capítulos (HSMIAI, 2014). HSMIAI (2014). About HSMIAI. [Disponible en: <http://www.hsmiai.org>] (Fecha de consulta: 10/12/14).

## Conclusión

En conclusión, solo falta decir que como opinión personal es muy importante abarcar y estudiar demasiado este tema porque es algo que siempre va cambiando la industria hotelera siempre está en constante evolución e innovación, la industria Hotelera ha progresado en los últimos tiempos por el incremento de la demanda en el sector turístico a nivel Internacional y Nacional.

## Bibliografías

About HSMAI. [Disponible en: <http://www.hsm.ai.org>] (Fecha de consulta: 10/12/14).

<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-distintivo-aaa-diamond-award/>

GISPER,C. ET AL. 1999. ENCICLOPEDIA PRACTICA PROFESIONAL DE HOTELES Y RESTAURANTES

TORRUCO, M. 1998. LA HOTELERIA MEXICANA, LA ASOCIACIÓN MEXICANA DE HOTELES Y MOTELES DE CARA AL ERCCER MILENIO