

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y SU CLASIFICACIÓN

Maria Leivy Mejía Alzate
maria.mejia@colmayor.edu.co
Lizeth Yuliana Sepúlveda Atehortúa
lizeth.sepulveda@colmayor.edu.co
Grupo de Investigación Empresarial y Turístico *GIET*
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia
Medellín – Colombia

RESUMEN

Un establecimiento de alojamiento es aquella entidad proveedora de hospedaje a cambio de un precio, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios como alimentación, recreación, lavandería, entre otros. Cuando se menciona el concepto establecimiento de alojamiento, se está refiriendo a tantos tipos de hospedaje como servicios posea el establecimiento; su clasificación es compleja debido a la diversidad que puede presentarse en la industria.

Para indagar sobre estas clasificaciones, se realizó una revisión bibliográfica de la literatura al respecto a partir de la cual se realizó un resumen descriptivo de cada una de las posibles clasificaciones existentes con el fin de sugerir la clasificación de establecimientos de alojamiento para investigaciones en este tema.

Esta ponencia es el resultado de la construcción del marco teórico para la investigación, Modelo de costos fijos y variables para determinar la tarifa de los establecimientos de alojamiento “medianos y pequeños”. Caso San Jerónimo, Santa Fé de Antioquia y Sopetrán; con ella se logró caracterizar los establecimientos de esta zona que serían tenidos en cuenta en la investigación.

PALABRAS CLAVE: establecimiento de alojamiento, hoteles, clasificación, hospedaje, tipologías, alojamiento hotelero

ABSTRACT

An establishment of housing is that entity that provides accommodation in exchange for a price, being able to offer other complementary services as food, recreation, laundry, among others. When the concept

establishment of housing is mentioned it refers to so many types of accommodations as services possess the establishment; its classification is complex due to the diversity that can occur in the industry.

To investigate on these classifications, a bibliographical review of the literature was carried out in the matter from which a descriptive summary of each one of the possible existing classifications was made in order to suggest the classification of establishments of housing for investigations in this topic.

This paper is the result of the construction of the theoretical framework for the investigation “Fixed and variable cost pricing to determine the rate of the medium and small establishments of housing: San Jerónimo, Sante Fé de Antioquia, Sopetrán case”; with it was achieved to characterize the establishments of this zone that would be taken into account in the investigation.

KEYWORDS: lodging establishment, hotels, classification, housing, types, hotel accommodations

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años el sector turístico colombiano se ha mantenido en un 2.76% del PIB nacional analizado desde el año 2008 a 2011 (Ministerio Comercio, Industria y Turismo, 2012), evidenciando la importancia de este para la economía nacional. Específicamente el alojamiento pasó de tener un porcentaje de ocupación al alza en los dos últimos años después de la crisis económica mundial. Es importante recalcar que antes de la crisis económica se mostraba un repunte importante desde el año 2002 a 2007 de este sector. (Viceministerio de Turismo, 2011)

Antioquia posee municipios con atractivos turísticos que dinamizan su economía, lo que hace necesario la creación y consolidación de los prestadores de servicios turísticos, como son los establecimientos de alojamiento. Se evidencia la importancia del sector turístico en Antioquia cuando el 2.61% del PIB del departamento lo aportan los hoteles y restaurantes y el plan de desarrollo del departamento, “Antioquia la más educada”, en su segunda línea estratégica “La Educación como Motor de Transformación de Antioquia” le da importancia en el eje de Ciencia, Tecnología, Innovación y Emprendimiento.

Si bien existen varios teóricos entre ellos González y Talón (2003), Foster (1994), entre otros y normas técnicas como la NTSH 006 de 2009, que definen un establecimiento de alojamiento y los clasifican, en

Antioquia surgen unas características particulares de establecimientos de alojamiento que se apartan de los estándares internacionales e inclusive nacionales que hacen replantear una clasificación especial para ellos.

El Occidente Antioqueño es una de las principales zonas turísticas del Departamento, razón por la cual la investigación se centró en un modelo de costos para establecimientos de alojamiento en este destino; de allí se deriva la construcción de un marco teórico que conlleva a realizar una clasificación propia de acuerdo a las particularidades de la región y de sus prestadores de servicios.

La clasificación se inició con una revisión bibliográfica de la literatura al respecto a partir de la cual se planteó un resumen descriptivo de cada una de las posibles clasificaciones existentes y sugerir una clasificación propia para los establecimientos de alojamiento en esta investigación.

2. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

La importancia del turismo en los últimos años en la economía colombiana y su identificación como un motor de desarrollo económico y social, ha llevado a que las empresas de este sector, específicamente la industria del alojamiento, busquen cada día ser más competitivos.

Un establecimiento de alojamiento es aquella entidad que proporciona hospedaje a cambio de un precio, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios como alimentación, recreación, lavandería, entre otros. Según la ley general de turismo en Colombia, Ley 300 de 1996, “un establecimiento hotelero o de hospedaje, es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje”; es decir, un lugar donde las personas pueden pernoctar (pasar la noche, especialmente fuera del propio domicilio).

Cuando se menciona el concepto establecimiento de alojamiento, se está refiriendo a tantos tipos de hospedaje como servicios posea el establecimiento; su clasificación es compleja debido a la diversidad que puede presentarse en la industria. Según Torres, Esteve, Fuentes y Martín (2006) ha sido tanta la diversificación presentada por el alojamiento que “es difícil efectuar un análisis sistemático y completo del conglomerado de tipologías que actualmente lo componen”.

Sin embargo, según Blasco, Bachs, Bancells y Vives (2006), existen dos grandes tipologías de alojamiento: Alojamientos hoteleros y Alojamientos extra hoteleros. Así mismo, estos autores presentan los alojamientos hoteleros como aquellas empresas que se pueden definir como hotel, aunque mantengan diferencias entre ellas, es decir, empresas dedicadas de manera profesional o habitual, a proporcionar habitación a las personas con o sin servicios complementarios, a cambio de un precio. En este grupo están los hoteles, apartahoteles, pensiones, entre otros. Para Torres, Esteve, Fuentes y Martín (2006), el alojamiento hotelero, es el sistema más tradicional de alojamiento, y de éste proceden el resto de las tipologías existentes en la actualidad.

Los alojamientos extra hoteleros engloban a todas aquellas empresas que poco tienen en común con los hoteles, siendo las más importantes los campings (campamentos de turismo), apartamentos turísticos, alojamientos rurales, ciudades de vacaciones y los establecimientos de tiempo compartido o time sharing. (Blasco, et ál., 2006)

Los establecimientos de alojamiento pueden agruparse según su tamaño, segmento del mercado al cual está orientado, a la localización, especialización, régimen de explotación, propiedad, periodos de operación, calidad y categoría, a las normas técnicas sectoriales colombianas, entre otras.

A continuación se muestra un resumen descriptivo de cada uno de las posibles clasificaciones que existen el cual se muestra en la tabla

Tabla 1. Clasificación según el Registro Nacional de Turismo de Colombia

Albergue – Refugio – Hostal.	Apartahotel	Alojamiento rural	Hotel	Centro Vacacional	Recinto de campamento o camping	Apartamento Turístico ó Vivienda Turística	Posada Turística
"Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones semiprivadas o comunes, al igual que sus baños, y que puede disponer además, de un recinto común equipado adecuadamente para que los huéspedes se preparen sus propios alimentos, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios" (NTSH 006, 2009)	"Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en apartamentos independientes, de un edificio que integren una unidad de administración y explotación, pudiendo ofrecer otros servicios complementarios. Cada apartamento está compuesto como mínimo por dormitorio con baño privado, sala de estar, cocina equipada y comedor". (NTSH 006, 2009)	"Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales privadas, ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Ofrecen además como mínimo, servicios de alimentación bajo la modalidad de pensión completa, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios" (NTSH 006, 2009)	"Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias en un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Disponen además como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios". (NTSH 006, 2009) "Establecimiento abierto al público, que ofrece mediante contrato de hospedaje, los servicios de alojamiento y alimentación y otros de carácter complementario, mediante pago" (Valencia, <en línea>)	"Conjunto de instalaciones de turismo destinada al alojamiento individual o colectivo, dotadas de servicios complementarios, tales como restaurantes, áreas recreativas etc" (Valencia, <en línea>)	"Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en un terreno debidamente delimitado, asignándole un sitio a cada persona o grupo de personas que hacen vida al aire libre y que utilicen carpas, casas rodantes u otras instalaciones similares para pernoctar" (NTSH 006, 2009)	"Unidad habitacional destinada a brindar facilidades de alojamiento y permanencia de manera ocasional a una o más personas según su capacidad, que puede contar con servicio de limpieza y como mínimo de los siguientes recintos: dormitorio, sala-comedor, cocina y baño" (NTSH 006, 2009)	"Vivienda familiar en que se presta el servicio de alojamiento en unidades habitacionales preferiblemente de arquitectura autóctona cuyo principal propósito es promover la generación de empleo e ingresos a a las familias residentes, prestadoras del servicio" (NTSH 006, 2009)

Fuente: Construcción propia a partir de la clasificación del Registro Nacional de Turismo

González y Talón (2003) presentan cuatro clasificaciones las cuales se ilustran a continuación

Tabla 2. Clasificación según la Localización

Hoteles urbanos.	Hoteles de playa	Hoteles de montaña	Hotel de carretera
Hoteles ubicados en las ciudades, establecimientos generalmente funcionales cuyo público objetivo suelen ser personas que se desplazan por motivos de trabajo, habitualmente de lunes a viernes, y en estancias cortas. Sus instalaciones son apropiadas para la celebración de convenciones, congresos y otros eventos, por lo que suelen contar con los últimos avances tecnológicos, hay algunas cadenas que se especializan en este tipo de negocios como es la Cadena GHL y la Cadena Estelar en Colombia.	Producto tradicional ubicado en la costa, orientado a estancias vacacionales de larga duración y con una importante estacionalidad. Además del alojamiento suelen proporcionar servicios adicionales como alimentos y bebidas, instalaciones deportivas, animación, entre otros. Debe estar situado en primera línea o, en su defecto, a 250 metros de la orilla de mar o lago. Existen también cadenas especializadas en este tipo de alojamiento como Sol Meliá, Riu Hoteles, Solar, entre otras.	Habitualmente se trata de establecimientos de menor dimensión, tipo familiar, orientados a estancias vacacionales de menor duración que en el caso de hoteles de playa. Algunos se localizan próximos a estaciones de esquí y otros se dedican a la explotación de turismo rural, de aventura, eco turismo, entre otros.	Establecimiento generalmente de menor categoría en que los clientes suelen pasar periodos muy cortos de tiempo, entre desplazamientos y, por tanto con pocos servicios adicionales.

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos de Lydia González y Pilar Talón (2003)

Tabla 3. Clasificación según la Especialización

Vacacional	Convenciones y congresos	Salud y balnearios	Rural	Deportivos	Familiares	Monasterios
Habitualmente localizados en costas o montañas con las características anteriormente mencionadas	Ubicados generalmente en ciudades y próximos a los grandes recintos feriales, cuentan con modernas instalaciones que permiten cubrir las exigencias de los hombres de negocios.	Centros de ocio con una oferta complementaria muy diversa, ofreciendo los servicios de cualquier hotel de su categoría, los específicos de su especialidad y otros muchos que buscan la diferenciación de este producto como: amplios jardines, excursiones culturales, piscinas, solárium, animación turística, estrictos controles de limpieza e higiene, gimnasios, gastronomía autóctona y dietética, actividades deportivas al aire libre como senderismo, ciclo turismo, paseos a caballo entre otros. Entre los servicios específicos de su especialidad se pueden citar la fisioterapia, masajes subacuáticos, fango terapia. Los balnearios pueden ser centro de talasoterapia o termales, según utilicen para fines medicinales el agua del mar o agua de fuentes termales con propiedades minero medicinales (termalismo). Se comercializan con el nombre común de SPA.	Suelen ser alojamientos de pequeño tamaño, manejados por familias cuya actividad principal es la agropecuaria, ubicados en el interior o zonas de montaña.	Asocian su oferta a la práctica de actividades deportivas como el golf, el esquí, los deportes náuticos, entre otros. Se encuentran dirigidos de un público de alto poder adquisitivo, con estancias prolongadas. Existen cadenas especializadas en este tipo de hoteles como el Club Mediterrané.	Enfocados a una demanda diversa, han de ofrecer gran cantidad de servicios complementarios y actividades de animación para todas las edades. La permanencia es alta, suelen localizarse en costa o montaña y la estacionalidad es importante. Las instalaciones suelen ser sencillas, primando la comodidad sobre el lujo. En la actualidad, se están desarrollando los hoteles temáticos siguiendo pautas definidas en Estados Unidos	Ofrecen un hospedaje particular, normalmente más austero y orientado a una clientela que busca tranquilidad y recogimiento.

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos de Lydia González y Pilar Talón (2003)

Tabla 4. Clasificación según el régimen de explotación

En propiedad	En arrendamiento	Contrato de gestión	Franquicia
Establecimientos de menor dimensión que suelen ser explotados por los propios dueños; generalmente son negocios familiares. Buscan mantener la independencia en su gestión, aunque es cada vez mas común que se asocien para conseguir determinadas ventajas (centrales de reservas, agrupaciones hoteleras, etc)	El arrendatario asume las pérdidas y ganancias de la actividad y, al finalizar el contrato, debe devolver las instalaciones en el mismo estado que tenían sin perjuicio del deterioro producido por su uso normal. El problema fundamental es la reticencia de los arrendatarios a la hora de realizar inversiones en unas instalaciones que deben ser devueltas una vez finalizado el contrato.	El propietario contrata los servicios de gestión y administración a una empresa, normalmente una cadena hotelera. Esta ejerce la actividad en nombre y por cuenta del empresario de alojamiento, que es el que asume el riesgo de la explotación. Lo más frecuente es que la cadena reciba un porcentaje de los beneficios obtenidos al que se añade una cantidad fija. Paralelamente, suelen celebrarse contratos de licencia de marca que otorgan el derecho de uso de la misma al propietario del establecimiento que, de este modo, se beneficia de la imagen y publicidad de la cadena.	Una cadena hotelera (franquiciador) se compromete con un empresario de alojamiento (franquiciado) a ceder el uso de su marca comercial y de su "saber hacer", a desarrollar la publicidad y a incluirle en su sistema de reservas a cambio de una remuneración previamente establecida. El contrato suele tener una duración prolongada en el tiempo, entre 15 y 20 años. En algunos casos, se incluye dentro del contrato de franquicia otro de gestión con el fin de asegurar la calidad del servicio prestado y ofrecer mayor cobertura al franquiciado. Esta fórmula se convierte en un medio adecuado para incrementar la oferta de las cadenas con una inversión reducida.

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos de Lydia González y Pilar Talón (2003)

Tabla 5. Clasificación según la propiedad

Privada				Pública
Familiar	Cadenas	Agrupaciones de hoteles	Tiempo compartido	Paradores
Este tipo de alojamientos suelen ser de pequeño tamaño y menor categoría. La propiedad y la dirección se encuentran unificadas y la estructura organizativa es jerárquica. Es habitual en el ámbito rural y en el urbano como hostales, pensiones, etc.	Las cadenas se configuran como aquellas empresas que engloban con una gestión unificada a un número determinado de hoteles, con una distribución territorial relativamente alta. Algunas de sus ventajas se encuentran en la explotación de una imagen de marca que les otorga mayor valor comercial y mayor fidelidad por parte de los clientes, la reducción de costes debido a las economías de escala, la diversificación del riesgo, la mayor facilidad de acceso a la financiación, o la mayor cualificación de sus recursos humanos.	Son una fórmula alternativa a las cadenas que permite mantener la autonomía de los integrantes. En este caso, los hoteles acceden a las ventajas que proporciona la concentración, sin perder la independencia en la gestión. De este modo, se encuentran en condiciones de poder competir con las grandes cadenas y el incremento del poder de mercado de éstas. Se trata de asociaciones empresariales sin ánimo de lucro cuyos ingresos provienen de las aportaciones de los socios y de las comisiones de las reservas que generan para sus asociados. Por ello, crean centrales de reservas para dar servicio a sus hoteles. Alhotel es un ejemplo de agrupación de hoteles en Colombia.	Consiste en la transmisión del derecho a disfrutar de un alojamiento turístico durante un periodo determinado cada año. Se trata de alojamiento en régimen de aprovechamiento por turnos. Se entiende aquel que atribuye a su titular la facultad de disfrutar con carácter exclusivo durante un periodo concreto de cada año. Dicha facultad no permite al titular alteraciones en el apartamento ni en el mobiliario.	Se trata de un grupo de establecimientos que depende de la Administración del Estado. Están conformados por una red de alojamientos turísticos asentados generalmente en inmuebles de interés histórico, artístico o cultural.

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos de Lydia González y Pilar Talón (2003)

Según Foster (1994) “una porción de la industria que se caracteriza por un rasgo en particular o por una serie de rasgos se denomina segmento.

Los segmentos de la industria de hospedaje evolucionaron como resultado de la competencia y se separan de acuerdo con el énfasis comercial de las propiedades que se da en cada uno. En Estados Unidos los cinco segmentos principales son los siguientes”:

Tabla 6. Clasificación según los segmentos

Hoteles económicos o de servicios limitados	Hoteles de mediana categoría	Hoteles de suites	Hoteles de primera clase para ejecutivos	Hoteles de lujo
Proporciona habitaciones privadas con baño, funcionales e higiénicas. El mobiliario y la decoración son aceptables para la mayoría de los viajeros. Probablemente no haya servicio de alimentos y bebidas; los servicios de botones, portero y concierge, casi no existen. Para mantener las tarifas mas bajas, los hoteles económicos de servicios limitados se ubican en inmuebles baratos y se construyen a un costo relativamente bajo. Los costos de operación se mantienen bajos al eliminar el servicio de alimentos y bebidas y al emplear a un pequeño número de personas.	Además de tener alojamientos cómodos con baños privados, el hotel tradicional de mediana categoría ofrece en sus instalaciones servicio de alimentos y bebidas y botones. Llamados en Estados Unidos, hoteles de clase turista o estándares, las propiedades de categoría mediana ofrecen lujo y comodidad a un nivel mas alto que el promedio, decoración diseñada profesionalmente, y servicio de alimentos y bebidas en las instalaciones. El alojamiento puede tener una vista pintoresca o una ubicación conveniente.	El hotel de suites se creó para competir con los hoteles de primera clase al ofrecer instalaciones superiores al promedio, a un costo de hotel de categoría mediana. El hotel de suites por lo regular ofrece áreas separadas para dormir y estar, junto con otros beneficios tales como cocineta y minibar surtido.	El hotel de primera clase típico es lujoso o de una categoría cercana a la de lujo, con comodidad y decoración excepcionales, personal altamente capacitado y, por lo general, con alimentos y bebidas superiores al promedio. Llamados también hoteles de ejecutivos, o primera clase, los hoteles de primera clase a menudo tienen suites de lujo, dos o más comedores, y un bar cóctel. Muchos de los alojamientos tienen vistas excelentes, refrigeradores y cantinas surtidas.	Los hoteles de lujo representan el estándar de excelencia más alto en el nivel de lujo y comodidad. Se caracterizan por su pulcritud y funcionalidad; especialización del personal, competencia y cortesía; diversidad y calidad en el servicio de alimentos y bebidas. El hotel de lujo promedio, también llamado deluxe, tiene por lo menos el 10% de su espacio destinado a suites de lujo, y dos o más comedores, por lo regular uno de especialidades y otro familiar. Casi todos los alojamientos tienen vista, ubicación o ambiente sobresalientes.

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Introducción a la Industria de la Hospitalidad de Dennis L. Foster (1994)

Continua Foster (1994) “Dentro de cada segmento de la industria hay diversos tipos de establecimientos dirigidos a diferentes mercados de viaje.

Los establecimientos hoteleros de Estados Unidos son de seis tipos básicos.”

Tabla 7. Clasificación según el mercado

Hoteles tradicionales	Moteles	Resorts	Hoteles Spa	Hoteles de convenciones	Hoteles residenciales	Bed and breakfast inns
<p>Se diseña con base en el concepto fundamental de habitaciones privadas con baño, servicios de recepción, de botones y de alimentos y bebidas en las mismas instalaciones. Puede tener estacionamiento disponible o carecer de él. La mayoría de los hoteles de categoría mediana, primera clase o de lujo caen dentro de este rango.</p>	<p>Se caracterizan por tener un acceso conveniente a una carretera principal y lugares amplios de estacionamiento para los huéspedes; generalmente no ofrecen servicios de alimentos y bebidas ni de botones. El motel estándar tiene un espacio para estacionarse por huésped.</p>	<p>Para satisfacer las necesidades cambiantes de las personas que viajan por placer, los hoteles tradicionales adoptaron una variedad de diversiones, tales como albercas, canchas de tenis, cursos de golf, instalaciones para hacer ejercicios y clubes de salud. Conforme se expandieron los servicios, un nuevo tipo de establecimiento de hospedaje nació: el resort</p>	<p>Hoteles que se especializaron en control de peso, régimen de ejercicio y cirugía cosmética; hoteles orientados a la salud.</p>	<p>Puede ser un resort tradicional que recibe convenciones, o un local construido para tal fin. Los ingresos adicionales que devenga el negocio de las convenciones son tan esenciales para muchos resorts que alojar grupos es a menudo una prioridad durante cualquier temporada. Aunque los resorts con frecuencia se utilizan para las convenciones, los centros especializados en este tipo de reuniones y conferencias, construidos con grandes pasillos de exhibición y un gran número de salones para juntas y banquetes, son el soporte principal del negocio.</p>	<p>Han sido diseñados primordialmente para estancias prolongadas. Casi todos ofrecen tarifas reducidas de renta semanal, mensual o por temporada. Los hoteles residenciales, ofrecen, comúnmente, suites o habitaciones privadas con baño, servicio de recepción, de botones y seguridad. El servicio limitado de alimentos y bebidas está a la disposición, pero la mayoría de las suites tienen cocinas equipadas por completo.</p>	<p>Se originó como una residencia privada que ofrecía cuartos para estancias temporales en una atmósfera hogareña, e incluía una comida sin costo adicional. Los bed and breakfast inns por lo general se sitúan en áreas pintorescas, residencias históricas, y aun en faros.</p>

Fuente: Construcción propia a partir de las definiciones del libro: Introducción a la Industria de la Hospitalidad de Dennis L. Foster (1994)

Otras clasificaciones de Foster (1994):

1. “Los establecimientos de hospedaje se agrupan por clase: la calidad total de los alojamientos y servicios. El sistema europeo agrupa a los hoteles en tres clases amplias y determina la categoría mediante una escala de una a cuatro estrellas. Los hoteles de lujo se hallan en la categoría más alta, les siguen los de primera clase y, finalmente, los de clase turista. Los hoteles europeos de cuatro estrellas tienen restaurantes y bares; algunos de tres estrellas tienen servicio de alimentos y bebidas en sus instalaciones, pero los de dos estrellas por lo general no lo tienen”
2. “La AAA (Asociación de Automóviles de Estados Unidos) asigna de una a cinco "diamantes " para indicar la calidad total del hotel. Un diamante representa cumplimiento con los estándares mínimos, mientras los cinco diamantes indican el nivel más alto de lujo y servicio”

3. METODOLOGIA

En la definición de los establecimientos de alojamiento y su clasificación para el departamento de Antioquia, se realizó una revisión bibliográfica a través de buscadores, E-unwto, Ebsco Host, E-Libro y búsqueda física en bibliotecas de libros académicos y técnicos impresos, utilizando palabras clave como establecimientos de alojamiento, hotel y clasificación de alojamiento. Se analiza la información recolectada y se elabora las tablas resumen de cada uno de los autores. Una vez realizado los resúmenes descriptivos se elabora una clasificación propia para los establecimientos de alojamiento del Occidente Antioqueño.

4. RESULTADOS

Turismo en los municipios de Santa Fe de Antioquia, Sopetrán, San Jerónimo.

Estos municipios son llamados el “Triángulo de Oro de Occidente”, caracterizado por su producción frutícola, su clima y el valor patrimonial, especialmente en Santa Fe de Antioquia, considerado como un bien de interés cultural nacional –BIC-. Sin embargo, su principal actividad, la frutícola, ha pasado a un segundo plano debido al desarrollo turístico en la región lo que ha llevado a cambio de usos del suelo para segundas residencias, conocidas en la región como casas de verano. (Gobernación de Antioquia, 2012)

Los tres municipios que conforman el Triángulo de Oro de Occidente plantean una visión territorial donde el turismo hace parte del motor económico, junto con otras actividades.

En el caso de Santa Fe de Antioquia, la orientación turística y los atractivos planteados para esta ruta coinciden. Caso contrario a Sopetrán y San Jerónimo donde el turismo planteado está relacionado con actividades de naturaleza y en menor medida con el agroturismo. Las fruterías, como atractivos, solo son mencionadas en los planes de ordenamiento refiriéndose a ellas como comercio “lineal” al que debe darse la infraestructura de parqueo necesaria para no afectar las vías. (Gobernación de Antioquia, 2012)

CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PARA LAS SUBREGIONES DE ANTIOQUIA

Santafé de Antioquia, San Jerónimo, y Sopetrán cuentan con 55 establecimientos de alojamiento que cuentan actualmente o están pendientes de actualización del Registro Nacional de Turismo; en la tabla se observa la participación de hoteles por municipio.

Tabla 8. Hoteles por municipio

Municipio	Número de Hoteles	Participación
Santafé de Antioquia	34	61.82%
San Jerónimo	11	20.00%
Sopetrán	10	18.18%
Total	55	100%

Fuente: Construcción Propia, tomada de la base de datos Registro Nacional de Turismo, 2013

Tomando las descripciones de las tipologías en alojamiento y siguiendo las características de turismo en las subregiones de Antioquia, la clasificación a utilizar en esta investigación es la siguiente:

ALOJAMIENTO DE LUJO:

Son establecimientos que poseen habitaciones lujosas y con altos niveles de comodidad, con juego de toallas, amenities y bar, personal especializado, diversidad y calidad en el servicio de alimentos y bebidas, además de los servicios complementarios.

ALOJAMIENTO DE PRIMERA CATEGORÍA:

Son establecimientos que poseen habitaciones amplias, cuidadosamente decoradas, con servicio de juego de toallas, amenities y minibar, personal capacitado y disponen además del servicio de recepción, servicio de alimentos y bebidas fuera de otros servicios complementarios.

ALOJAMIENTO DE SEGUNDA CATEGORÍA:

Son establecimientos que poseen habitaciones con baño privado, servicio de toalla y jabón de tocador, televisor, teléfono y ofrece en sus instalaciones servicio de alimentos y bebidas y servicio de botones en algunos casos.

ALOJAMIENTO DE TERCERA CATEGORÍA

Son establecimientos que poseen habitaciones higiénicas, privadas o semiprivadas con servicios limitados, decoración mínima, sin botones y servicio de alimentos y bebidas.

ALOJAMIENTO RURAL

Son establecimientos que poseen unidades habitacionales privadas o semiprivadas: ubicado en áreas rurales y cuyo principal propósito es el desarrollo de actividades asociadas a su entorno natural y cultural. Además de servicios de alimentación y servicios complementarios. (NTSH 006, 2009)

ALOJAMIENTO EN CENTROS VACACIONALES

Son establecimientos con instalaciones de turismo destinadas al alojamiento individual o colectivo; servicio de alimentos y bebidas y servicios complementarios como piscinas, canchas, excursiones, solárium, animación turística, gimnasios, actividades deportivas al aire libre: senderismo, cicloturismo, paseos a caballo, amplios jardines, SPA, entre otros.

5. CONCLUSIONES

1. La literatura alrededor del tema de definiciones y clasificación de establecimientos de alojamiento es muy amplia y variada, en ocasiones repetitiva en sus términos. Después de la lectura y análisis de aproximadamente 40 tipologías reflejadas anteriormente, se logró agruparlas en seis clasificaciones específicas para el objeto de estudio del proyecto de investigación “Modelo de costos fijos y variables para determinar la tarifa de los establecimientos de alojamiento “medianos y pequeños”. Caso San Jerónimo, Santa Fé de Antioquia y Sopetrán”.
2. Esta clasificación de prestadores de servicios de alojamiento sirve como referente para estudiar y caracterizar la industria de la hospitalidad en Colombia.

3. Las definiciones dadas en la ponencia permiten ser usadas como material académico para realizar futuras investigaciones del comportamiento de este tipo de prestador de servicios turísticos en cualquier municipio de Antioquia e incluso en Colombia.
4. La terminología usada en la clasificación puede generar interpretaciones equivocadas sobre la calidad del establecimiento de alojamiento cuando se refiere a segunda o tercera categoría al tener la concepción como de calidad inferior cuando la definición así no lo considera.

6. REFERENCIAS

Blasco, A., Bachs, J., Bancells, J., & Vives, R. (2006). Manual de gestión de producción de alojamiento y restauración. Madrid: Editorial Síntesis.

Congreso de la República de Colombia (1996). Ley Ley General de Turismo – Ley 300 de 1996. En: www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=2045

Departamento de Antioquia (2012). Plan de Desarrollo Antioquia la más educada. En: www.antioquia.gov.co/index.php/component/content/article/228/7546-este-es-nuestro-plan-de-desarrollo

Departamento de Antioquia (2012). Plan de Desarrollo Turístico de Antioquia. En: antioquia.gov.co/PDF2/Plan_desarrollo_turistico_antioquia.pdf

Foster, D. (1994). Introducción a la Industria de la Hospitalidad. México: McGraw-Hill.

González, L., & Talón, P. (2003). Dirección Hotelera. Operaciones y Procesos. Madrid: Editorial Síntesis.

ICONTEC, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y COTELCO (2009). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. En: www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=3257

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2012). Informe Turístico Diciembre 2012. En: www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=16590

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). Registro Nacional de Turismo. Recuperado el 15 de Marzo de 2013, de www.mincomercio.gov.co/minturismo/index.php

Torres, E., Esteve, R., Fuentes, R., & Martín, M. (2006). Estructura de mercados turísticos . Barcelona: Editorial UOC.