



Universidad de Navarra

FN-394
0-296-023

Análisis económico de la actividad hotelera en España

I. Introducción

La nota técnica se refiere, en primer lugar, a la descripción de la actividad de hostelería, analizando los distintos tipos de establecimientos que se pueden encontrar en el mercado español, así como sus características y diferenciación.

A continuación, se hace el análisis económico-financiero de la actividad a partir de la información obtenida de la Central de Balances del Banco de España y del Registro Mercantil, sobre una muestra de las empresas más importantes del sector, tomando varias de las distintas categorías.

Al realizar el análisis anteriormente mencionado, se ha establecido una diferenciación que hace la Central de Balances, que es la de hoteles con o sin restaurante, observando que el margen bruto es mayor en los hoteles sin restaurante con una menor rotación de sus activos, aunque ambos se encuentran en rentabilidades negativas. En cuanto a los hoteles de ciudad y los hoteles turísticos, cabe destacar el mayor coste financiero soportado por los turísticos. Estas y otras conclusiones económico-financieras se desarrollan en el punto tercero de esta nota técnica.

Nota técnica preparada por Tomás Fernández y el Profesor José Luis Suárez. Enero de 1996.

Copyright © 1996, IESE. Para pedir otras copias de este documento, o un documento original para reproducirlo, diríjase a IESE PUBLISHING a través de www.iesep.com, o bien llame al +34 932 534 200, envíe un fax al +34 932 534 343, escriba a IESEP C/ Juan de Alós, 43 - 08034 Barcelona, España, o a iesep@iesep.com.

No está permitida la reproducción total o parcial de este documento, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro o por otros medios.



II. Estructura, características y diferenciación de la actividad hotelera

Tipos de establecimientos

Los establecimientos hoteleros son aquellos establecimientos turísticos que están sujetos al Real Decreto 1.634 de 15 de junio de 1983, que actualiza los dos anteriores: la Orden Ministerial de 19 de julio de 1968 y el Real Decreto 3.039 de 15 de octubre de 1982.

Hotel: es aquel establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios. Pueden clasificarse de 1 a 5 estrellas, según las características de sus instalaciones, comunicaciones, zonas de clientes, servicios generales y zonas reservadas al personal. Los servicios fundamentales que ofrece el hotel son los siguientes:

- Habitación individual, aquella que tiene una sola cama para una persona.
- Habitación doble, aquella que posee dos camas o una cama ampliada para dos personas.
- Camas supletorias, dependiendo de las dimensiones de las habitaciones.
- Pensión completa, siendo ésta el conjunto del alojamiento más la manutención de las tres comidas.
- Media pensión: conjunto del alojamiento, desayuno y una de las comidas principales.
- Pensión alimenticia, que es el conjunto de las tres comidas.

Se puede realizar una clasificación según su especialización, en la que quedarían como hotel de playa, hotel de montaña, hotel balneario, hotel de ciudad, etc.

Hotel-apartamento: es aquel establecimiento que por su estructura y servicios dispone de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. Al igual que los hoteles, se clasifican de 1 a 5 estrellas.

Motel: es aquel establecimiento, situado en las proximidades de las carreteras, que facilita el alojamiento, en departamentos con garaje y entrada independiente, para estancias de corta duración. Tienen una categoría única.

Pensión: es aquel establecimiento que ofrece el servicio de alojamiento, y a veces también de manutención, que se clasifica en dos categorías, de dos y una estrella. La de dos estrellas debe estar dotada de lavabo, con instalaciones de agua caliente en todas las habitaciones.

Hostal: es aquel establecimiento mercantil que, con las instalaciones y servicios exigidos como mínimo por la normativa legal, facilita al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa, a

elección del cliente, y con excepción de los hoteles-residencia que no tienen servicio de comedor. Se clasifican en tres categorías, de 1 a 3 estrellas.

Fondas y casas de huéspedes: son establecimientos que prestan servicio de alojamiento y manutención con un mínimo de metros cuadrados para las habitaciones y comedores, y con servicios sanitarios comunes. Tienen una sola categoría común.

Servicios hoteleros

Los servicios y departamentos fundamentales dentro de una estructura hotelera son los siguientes:

Departamento de reservas. Central de reservas: en muchos hoteles es una función del departamento de recepción y tiene como cometido canalizar las reservas individuales o de grupos que procedan de particulares, agencias de viajes, *tour-operadores* u otras empresas, verificando o no su aceptación.

Departamento de recepción: tiene como funciones básicas las reservas de plazas, atender la recepción («check in») y la salida («check out») de los clientes, mantenimiento de las relaciones con el cliente durante la estancia del mismo en el hotel, la coordinación interdepartamental, la facturación y contabilización de los servicios del cliente, así como la caja (cobro de clientes, cambio de moneda, etc.).

Departamento de conserjería: tiene como funciones fundamentales la información externa y auxilio general al cliente, tramitar las fichas y demás registros, el control de clientes, la distribución del equipaje, la custodia y entrega de las llaves de las habitaciones, el acompañamiento de los clientes a las habitaciones, la recepción y distribución de la correspondencia, avisos, mensajes y otros documentos para los clientes, la consigna del equipaje y cumplimentar los encargos de los clientes.

Departamento de pisos: sus funciones fundamentales son la limpieza y preparación de las habitaciones, la conservación del mobiliario, la limpieza de las zonas comunes, la atención al cliente en cuanto a la puesta a punto de las habitaciones y la limpieza de las prendas personales, así como el control de stocks de la ropa de las habitaciones.

Departamento de lencería y lavandería: sus funciones básicas son la puesta a punto de lavado, planchado y costura de la ropa de las habitaciones, cocina, comedor, etc.; la puesta a punto de lavado, planchado y costura de la ropa entregada por los clientes, y de la ropa del personal del hotel.

Departamento de economato y bodega: sus funciones son realizar las compras de los productos del economato y de la bodega, controlar el almacén de dichos productos, la gestión de sus inventarios y distribuir estos productos a los distintos departamentos, previa petición de éstos.

Departamento de cocina: sus funciones son preparar y elaborar los distintos platos y menús de los correspondientes encargos, limpiar los utensilios y bienes del departamento y cuidar de la organización de la despensa y del cuarto frío.