

CREACIÓN DE EVENTOS Y CONVENCIONES

MODULO 1

INTRODUCCIÓN A LOS
ESTABLECIMIENTOS ALOJATIVOS



Administracion.cl
CAPACITACION ONLINE

ConventionBureau.cl
By Lowcost.cl

CONTENIDOS

1.1 Turismo y su cadena de valor

1.2 Estructura básica de los establecimientos de alojamiento

1.3 Turismo de Negocios y Reuniones

1.1 Turismo y su cadena de valor



¿Qué es Turismo?

Organización Mundial del Turismo (OMT) 2005-2007

- El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

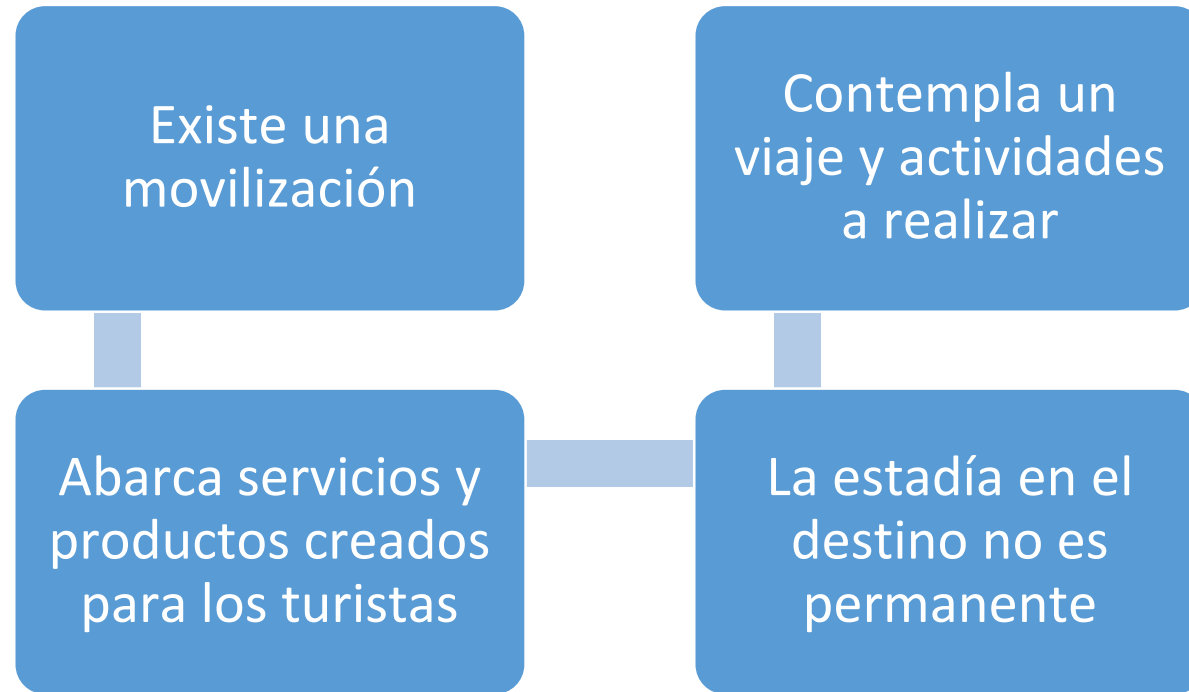
Oscar de la Torre Padilla. Del libro “El turismo Fenómeno Social” (1980)

- El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

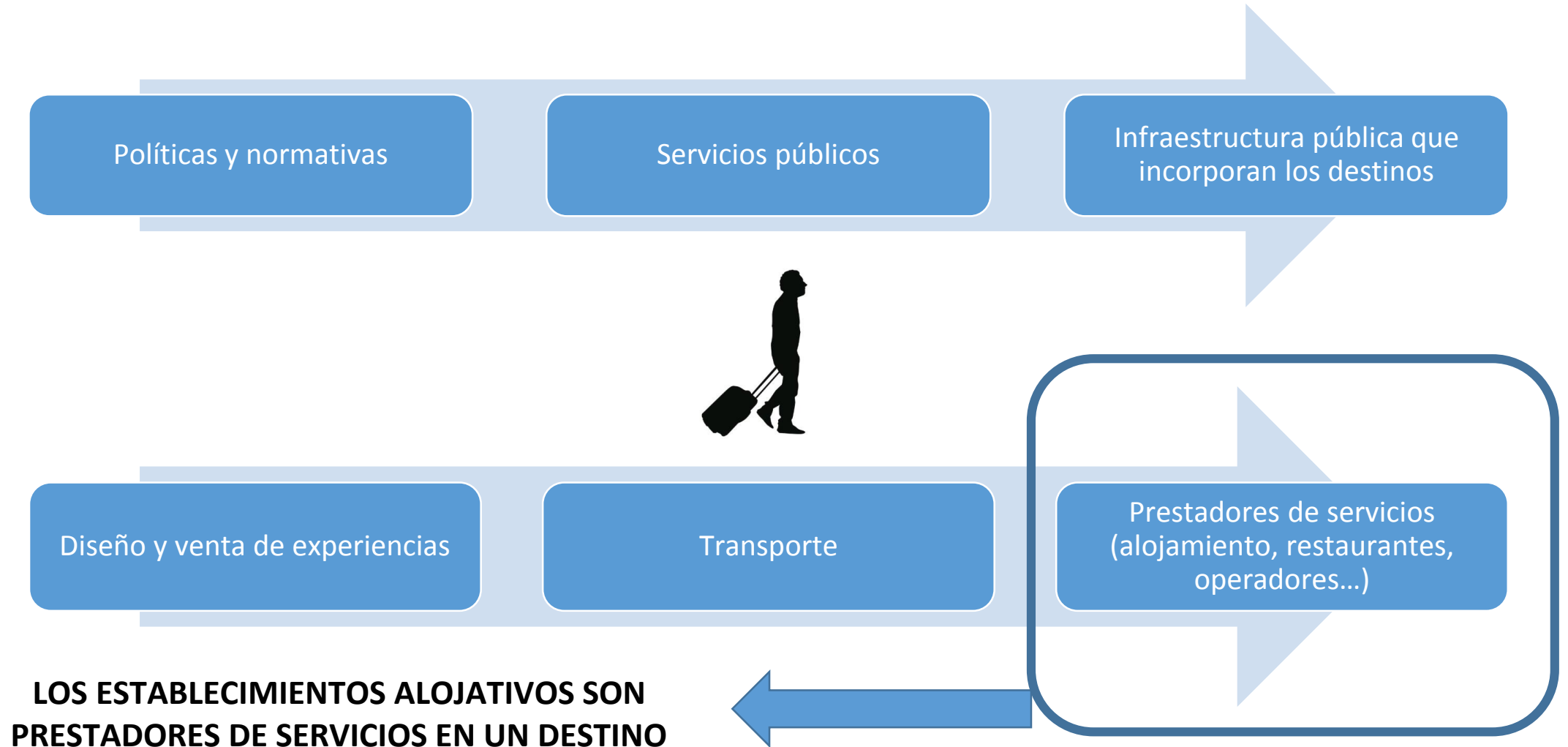
Unión internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT) en 1967

- Turismo es la suma de las relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales

Elementos comunes en las definiciones de Turismo

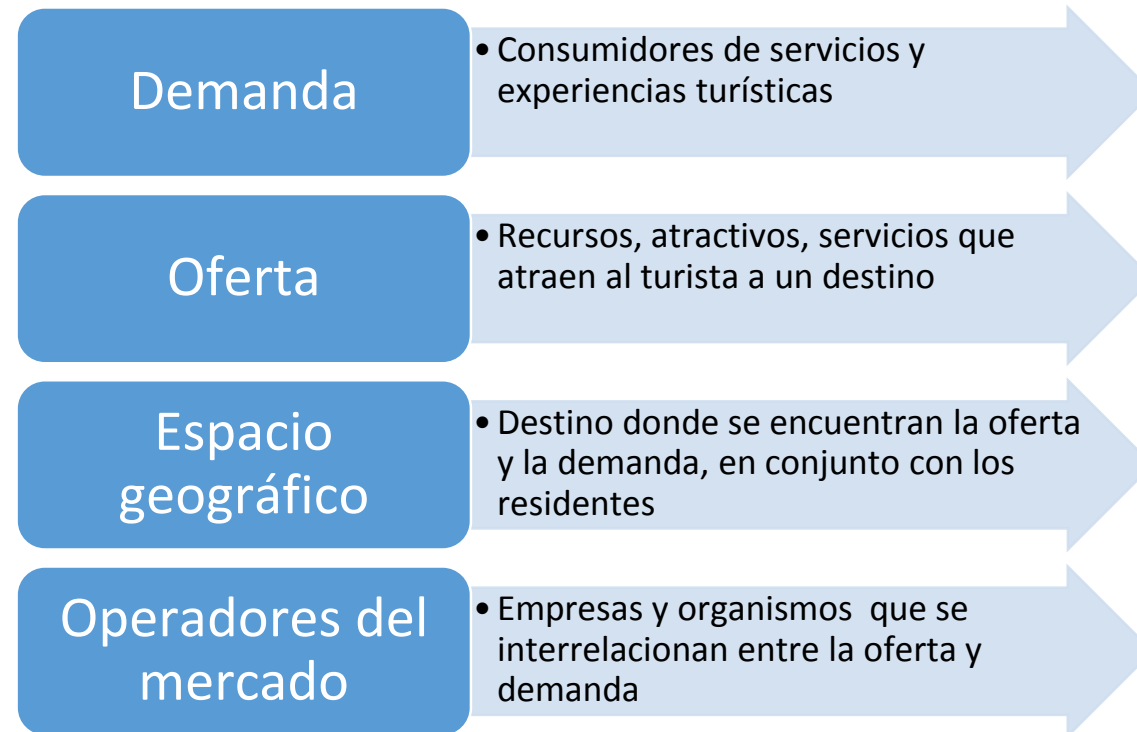


Cadena de valor en Turismo

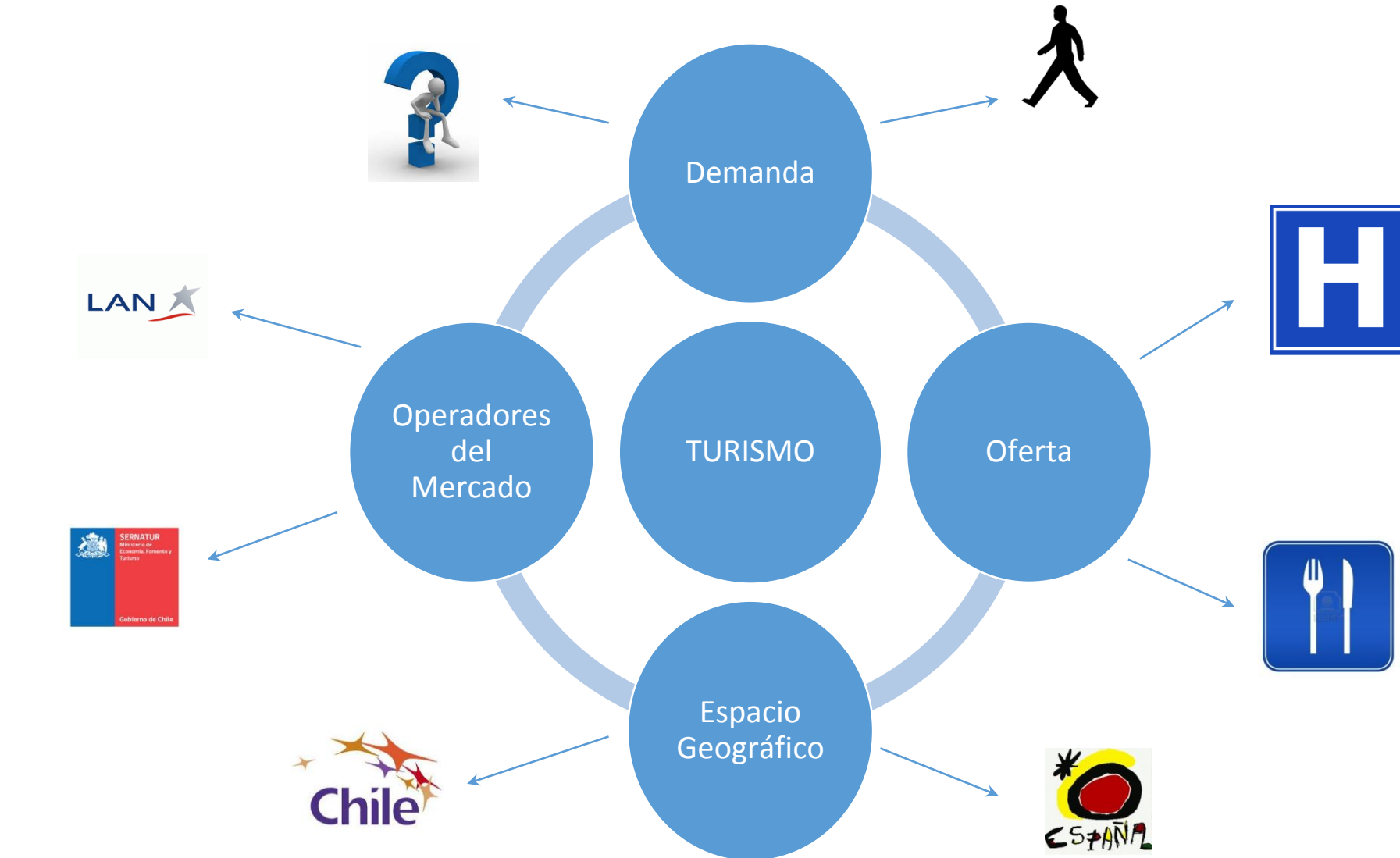


El sistema turístico y sus elementos

- El turismo como actividad se rige por un sistema compuesto por distintos elementos que se interrelacionan entre sí, evolucionando de forma dinámica.



El Sistema Turístico



Oferta Turística

- Conjunto de productos y servicios turísticos disponibles para el turista para vivir su experiencia, dentro de un destino.
- Hay que analizarla como un “todo” dentro de un destino.



Relación de la oferta con los demás actores del turismo

DEMANDA

- La oferta surge donde se desplaza la demanda
- Surgen así las grandes concentraciones de alojamientos y restaurantes, en base a los destinos turísticos.
- Puede ser consumida por residentes y no residentes
- Motivo de consumo de no residentes: placer y negocios, originando características específicas según tipo de consumidor



ESPACIO GEOGRÁFICO (DESTINO)

- Integra los atractivos y experiencias que atrae al turista
- Ayuda a satisfacer sus necesidades y vivir la experiencia
- Lugar de encuentro entre oferta y demanda



OPERADORES DEL MERCADO

- Dan a conocer productos y servicios del destino
- Intermedian favoreciendo la relación entre la demanda y la oferta



1.2 Estructura básica de los establecimientos alojativos



Definición de Alojamiento Turístico

Según la NCh 2760:

Establecimiento en que se provee el servicio de alojamiento por un período no menor a una pernoctación; que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso y egreso, con la identificación del huésped; permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines recreativos, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas



Evolución en la historia

ANTES DE CRISTO

- Posadas y tabernas en el camino
- Pequeños pueblos que ofrecían alojamiento y comida a viajeros

EDAD MODERNA

- Con la mejora de las comunicaciones se ofrecían otros servicios en caballos y carruajes

SIGLO XIX

- Revolución Industrial evoluciona el sector, se producen desplazamientos masivos
- Surgen los primeros hoteles de lujo con más prestaciones

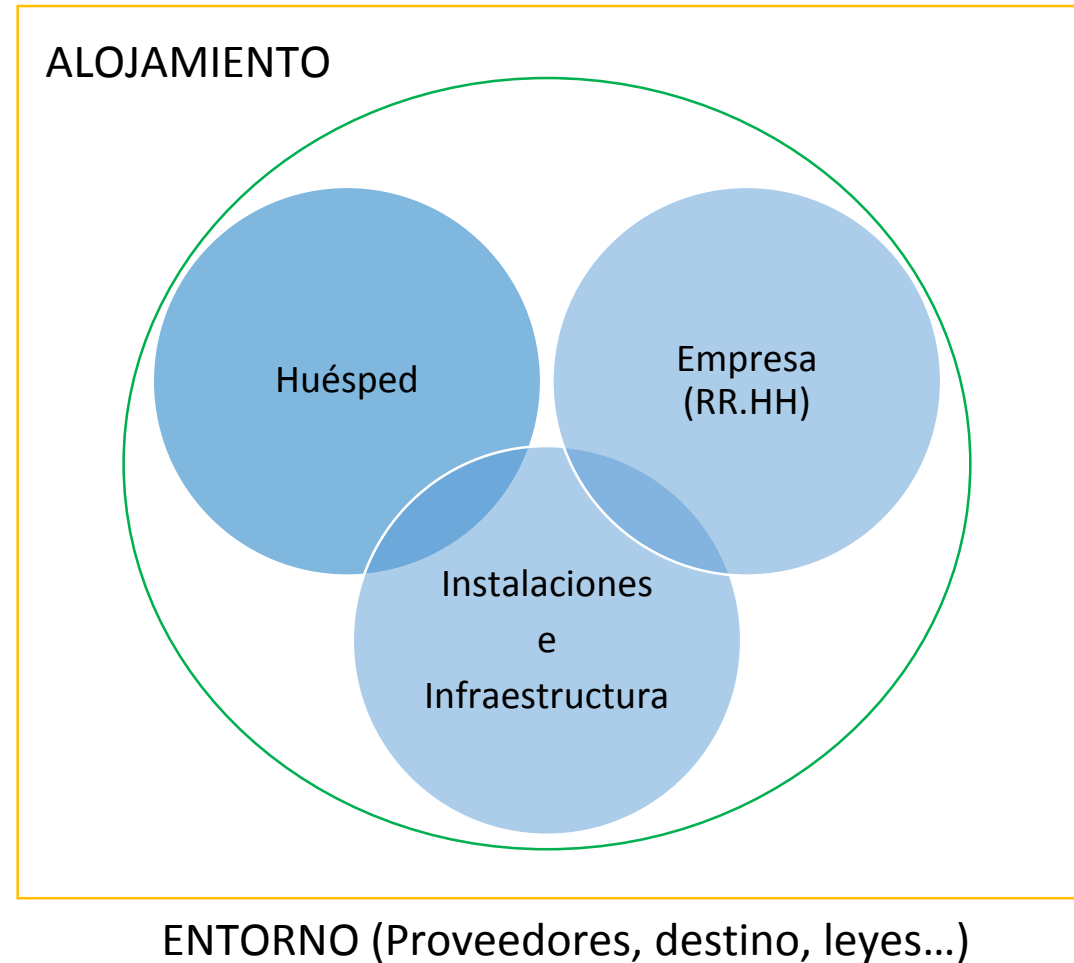
SIGLO XX

- Sociedad del bienestar: surgen lugares modestos para toda clase de viajeros
- Se comienza con hoteles urbanos y sol y playa como desarrollo del turismo de masas

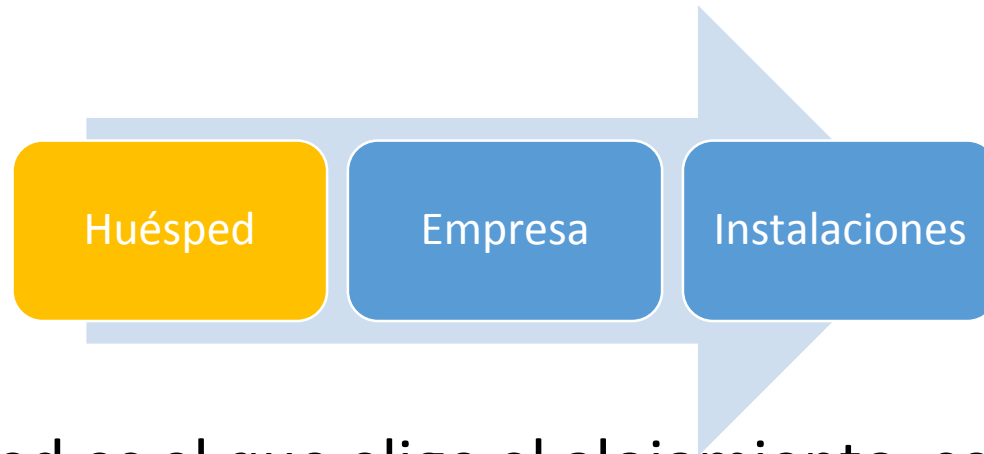
SIGLO XXI

- Con la Revolución Tecnológica, surgen nuevas formas de alojamiento, así como nuevos consumidores que cambian la manera de reservar y alojarse en los alojamientos

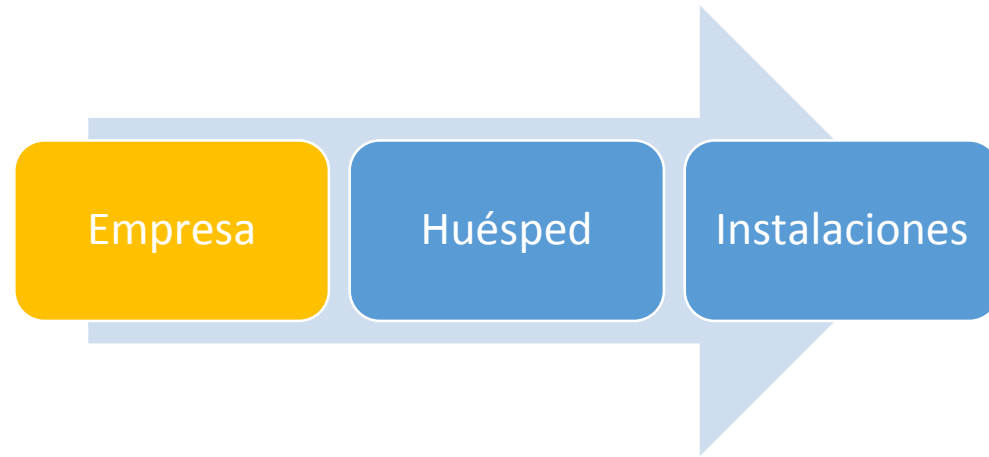
¿Qué elementos componen un sistema de alojamiento?



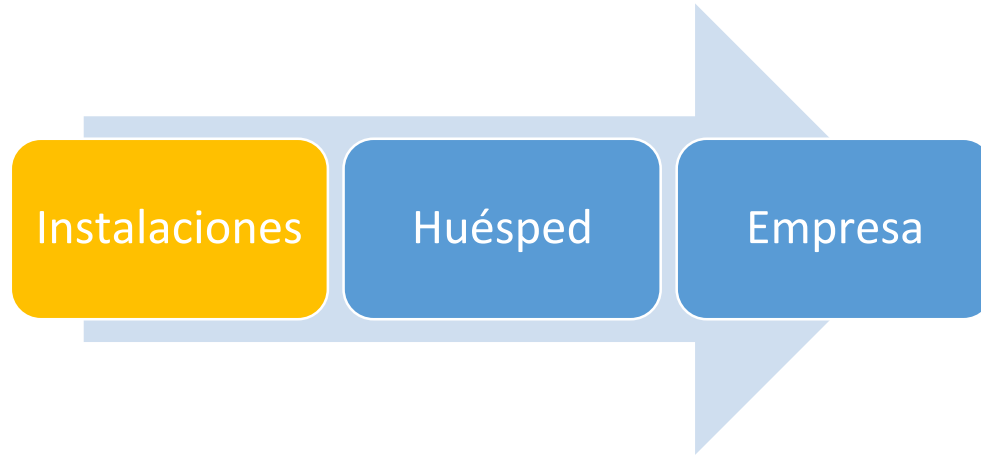
Relación entre los elementos del sistema de alojamiento



- El huésped es el que elige el alojamiento, se informa previamente y además opina una vez termina su estadía.
- El personal y el servicio están continuamente siendo evaluado por el huésped.
- Genera mejoras y modernización de las instalaciones.

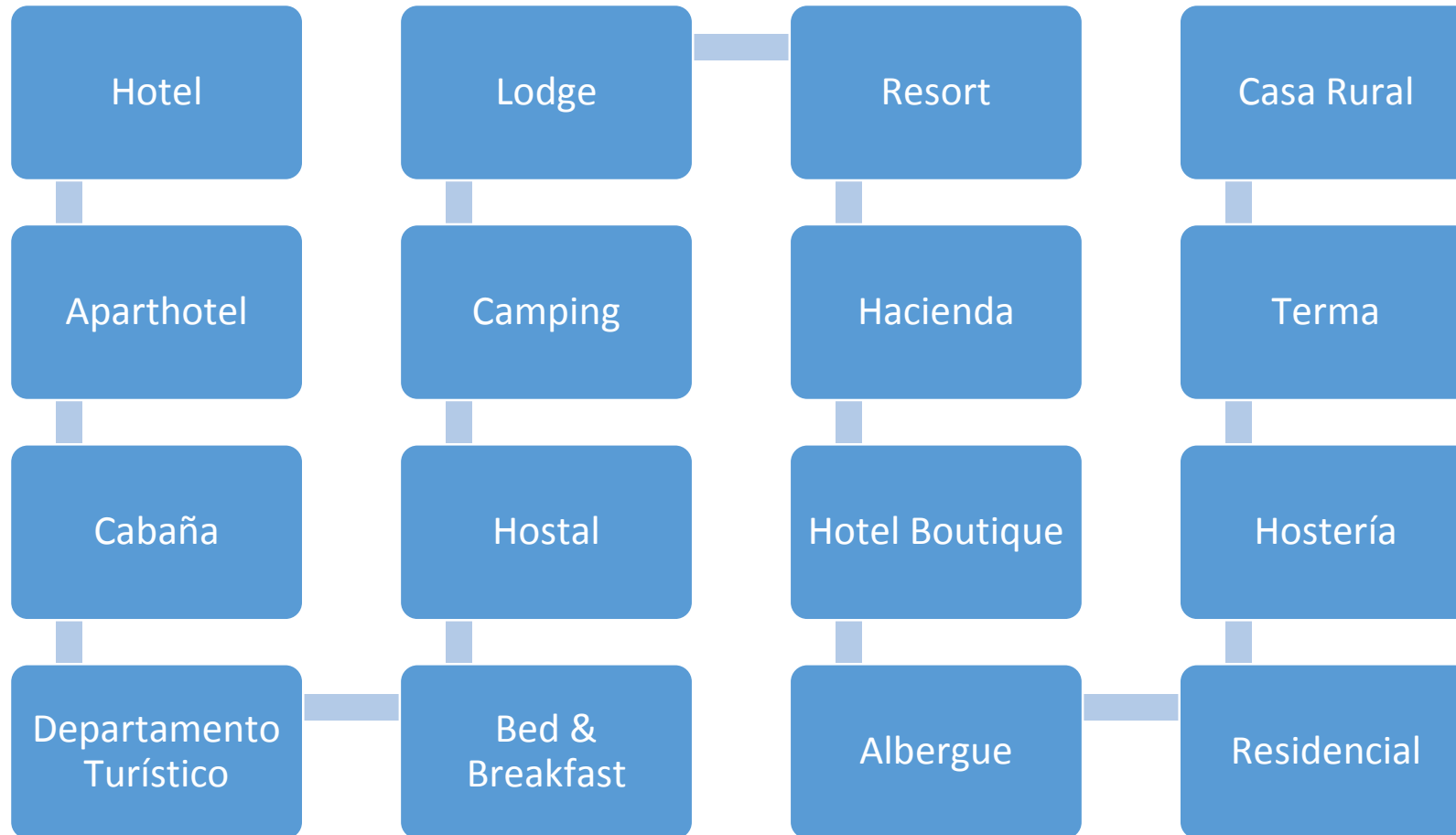


- Una buena gestión y buen servicio satisfacen las necesidades del huésped. Provoca fidelización y posicionamiento.
- Ayudan a mantener y cuidar las instalaciones del alojamiento mediante buena gestión del personal.

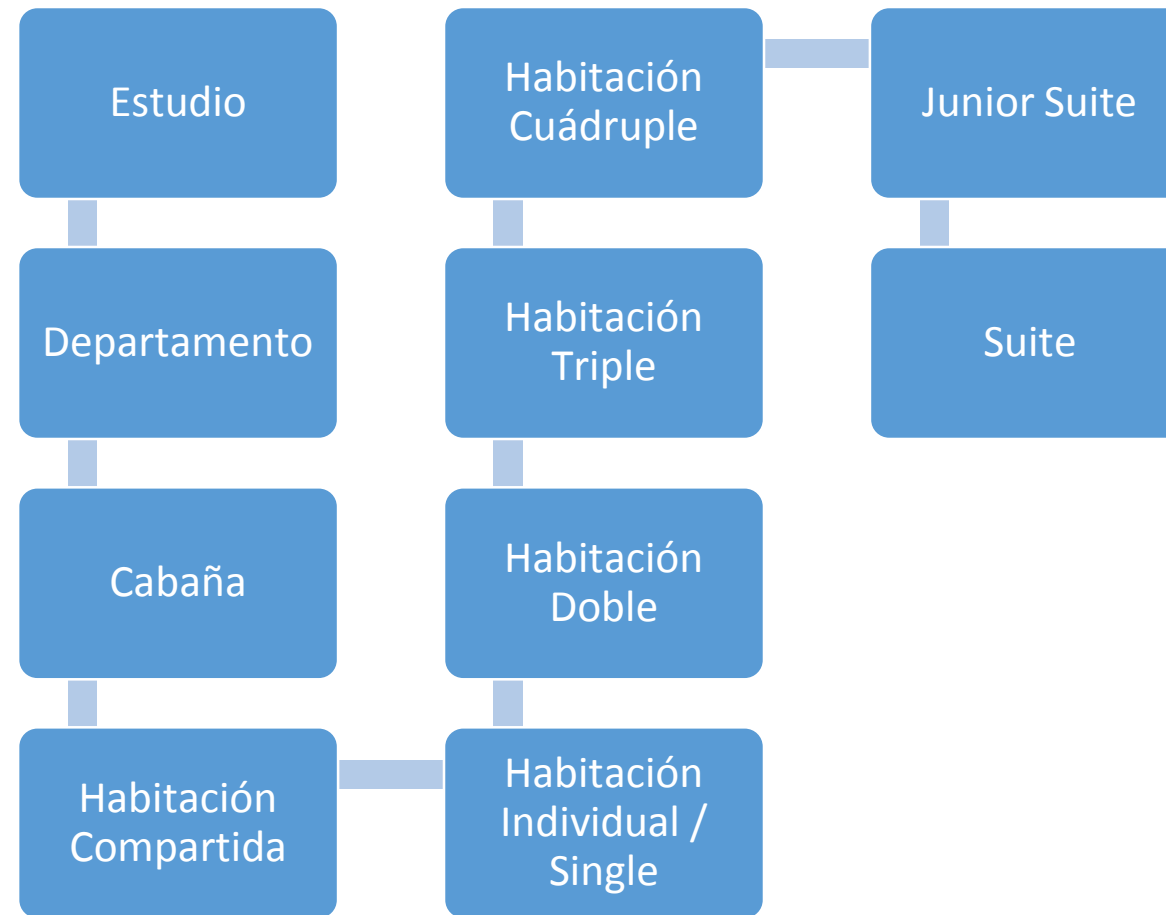


- Cubrir las necesidades de la demanda del alojamiento. Se dirigen hacia un público determinado.
- Deben estar bien diseñadas y mantenidas por el personal.

Tipos de alojamiento turístico



Tipos de unidades de alojamiento



Clasificación de unidades de alojamiento por tipos de alojamiento

	Hotel	Aparthotel	Cabaña	Departamentos Turístico	Lodge	Camping	Hostal	Bed & Breakfast	Resort	Hacienda	Hotel Boutique	Albergue	Hostería	Terma	Residencial
Estudio		X		X											
Departamento		X		X					X					X	
Cabaña			X		X	X			X	X				X	
Hab. Compartida							X	X	X			X	X		
Hab. Single	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Hab. Doble	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Hab. Triple	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Hab. Cuádruple	X				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Junior Suite	X				X				X	X	X			X	X
Suite	X				X				X	X	X			X	

Organización y organigrama

- *ORGANIZACIÓN*: Un sistema que elige una empresa para poder lograr un objetivo determinado.
- *ORGANIGRAMA*: Representación gráfica de una organización. Permite saber la estructura formal de la empresa, con cargos, departamentos, jerarquías y dependencias.

¿De qué depende la organización de un alojamiento?

Tamaño

- En los establecimientos pequeños, el personal suele ejercer varias funciones al mismo tiempo, las que en un establecimiento de mayor tamaño son realizadas por más de una persona.
- Los establecimientos medianos o grandes poseen un organigrama más complejo y piramidal, con marcadas divisiones y jerarquías

Directorio

- Cada establecimiento, según la directiva, puede definir la jerarquía en base al presupuesto, decisiones estratégicas y objetivos económicos a cumplir.

Servicios

- La organización de un alojamiento está directamente relacionada con los servicios que preste al cliente. Dependerá si tiene restaurant, SPA, salones de reuniones/eventos, piscina...

Categoría / Tipo

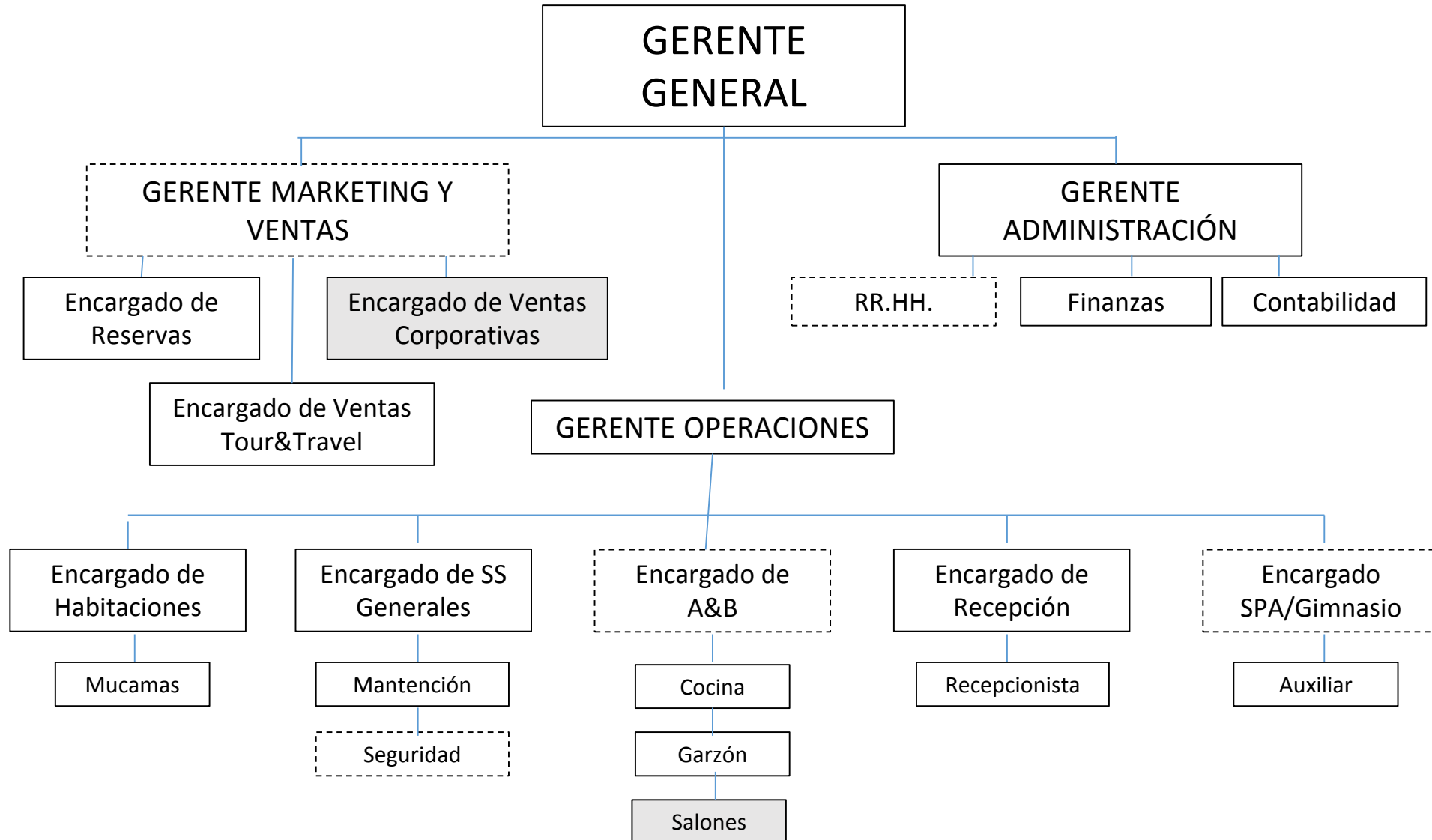
- La organización de un hotel será distinta según el tipo y categoría que sea. Cambiará mucho si es un hotel 5* a si es un B&B

Área de Eventos dentro de un alojamiento

- Generalmente existen dentro de un hotel que al menos cuente con salones de eventos y un área de alimentos de bebidas.
- Suele contar con personal de ventas y personal de coordinación en el hotel. Cada persona pertenece a áreas distintas en un alojamiento, ventas al Área Comercial y la coordinación al Área de Operaciones, en ocasiones ambos roles al Área Comercial.
- Depende de cada alojamiento, su estructura y estrategia la operación y venta de los eventos. Los alojamientos enfocados al turismo de reuniones, negocios o corporativo (nombres similares para el mismo tipo), suelen tener la siguiente estructura (a modo de referencia)

Alojamiento mediano

(de 50 a 150 unidades)

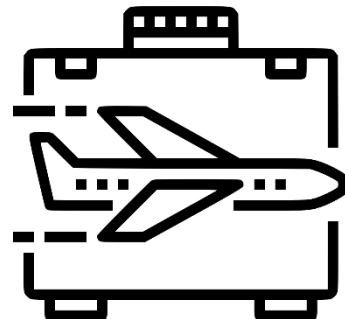


1.3 Turismo de Negocios y Reuniones



Definición

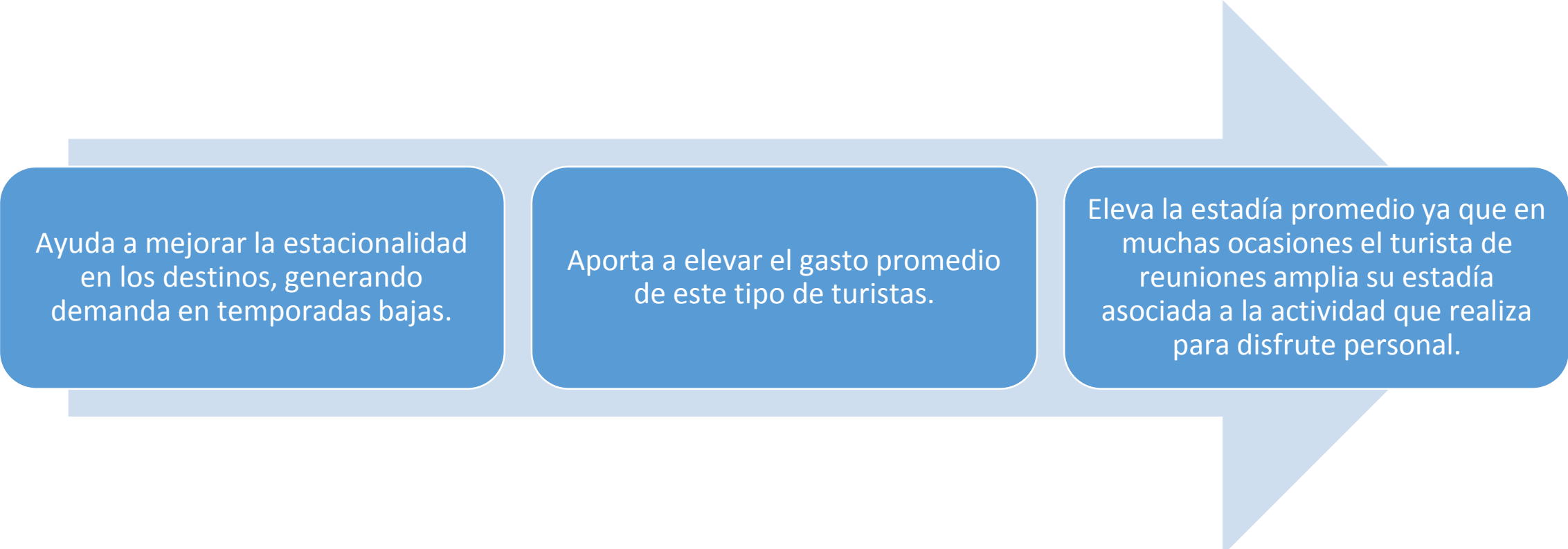
- Turismo de Negocios: es un tipo de turismo que se asocia al motivo del desplazamiento, como hacer negocios. Es decir la persona se desplaza a un lugar distinto al de su residencia, por negocios.
- Turismo de Reuniones: es un tipo de turismo de negocios, donde especifica el ámbito de los propósitos de la actividad que realizará el turista. Se le conoce más por sus siglas en inglés MICE (Meetings, Incentives, Conference and Exhibitions).



Características principales

- Según la OMT, los motivos pertinentes a la industria de las reuniones, la categoría de negocios y motivos profesionales podría dividirse en “asistencia a reuniones, conferencias o congresos, ferias comerciales y exposiciones” y en “otros negocios y motivos profesionales”.
- La industria de reuniones es el término preferido por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA), por Meeting Professional International (MPI) y por Reed Travel en lugar del acrónimo [MICE](#) (Meetings, Incentives, Conferences and Exhibitions) que no reconoce el carácter industrial de las mismas.

- En los últimos años se ha convertido en un tipo de turismo de grandes beneficios. Entre ellos destacan:



Ayuda a mejorar la estacionalidad en los destinos, generando demanda en temporadas bajas.

Aporta a elevar el gasto promedio de este tipo de turistas.

Eleva la estadía promedio ya que en muchas ocasiones el turista de reuniones amplía su estadía asociada a la actividad que realiza para disfrute personal.

Categorías del turismo de reuniones (según la OMT)

Reuniones

- Todas aquellas que cumplen con los criterios antes expuestos: al menos 10 personas, con una duración de más de 4 horas, y en una sede contratada.

Incentivos

- Las empresas llevan a cabo este tipo de viajes para reconocer a personas que han hecho bien su trabajo, alcanzando objetivos establecidos, ya sea de ventas o productividad.

Conferencias y Congresos

- Es el encuentro de grandes grupos de personas, donde se discute o intercambian puntos de vista acerca de un tema en común, el cual puede ser profesional, cultural, académico o deportivo.

Exposiciones

- Eventos comerciales o culturales que reúnen a miembros de un sector empresarial, profesional o social, organizado con el propósito de dar a conocer productos o servicios, y llevar a cabo labores de relaciones públicas o comercialización.

Turismo MICE en Alojamientos

- Los alojamientos enfocados al segmento de negocios y reuniones son prestadores de servicios para grandes eventos a realizar en el destino donde se encuentran. Aquellos más grandes suelen además ser sede de congresos, reuniones, conferencias o cualquier otro tipo de evento.
- Además como vimos antes, los propios alojamientos tienen un área de ventas que captan el segmento de empresas, que requieren diversos tipos de eventos con y sin pernoctación. Esto impacta fuertemente en los ingresos del alojamiento asociado a un destino urbano e incluso extraurbano.
- En general estos alojamientos asociados a generar estos eventos prestan servicios de:
 - Habitaciones
 - Salones
 - Alimentos y Bebidas (coffee, almuerzos, cenas...)
 - Accesorios para reuniones (data, telón, televisión, pizarrón, etc.)

Algunos ejemplos en Chile

