



# Yura: Relaciones internacionales

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio

Revista electrónica ISSN: 1390-938x

Nº 13: Enero - marzo 2018

El sector hotelero y su papel en los procesos de globalización pp. 63 - 86

Avilés León Byron Eduardo; Acosta Palomeque Galo Ramiro

Universidad Nacional de la Plata

La Plata, Argentina.

Avenida 7 877, 1900 La Plata, Buenos Aires

byronaviles@yahoo.com

*El sector hotelero y su papel en los procesos de globalización*

*Avilés León Byron Eduardo; Acosta Palomeque Galo Ramiro*

*Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE*

*byronaviles@yahoo.com*

### **Resumen**

63

Considerando que la globalización se presenta por una serie de cambios políticos y socio económicos que le permiten la integración de las regiones o países en un mercado mundial. Estos hechos han producido cambios en las diferentes áreas del saber humano, que han sido influenciadas por el entorno y el contexto definido en el tiempo y el lugar donde se presentaron. El servicio de hospedaje no es la excepción, el cual ha estado presente a lo largo de la historia humana y ha contribuido a las diferentes manifestaciones y procesos de globalización, por lo que conocer las características del sector económico, ayuda a establecer la importancia que la industria tiene a la economía mundial; por ello el presente trabajo analiza la problemática de cómo ha contribuido el sector de alojamiento a las diferentes manifestaciones y procesos de globalización y cuáles las características de la industria de alojamiento y su aporte a la economía. La presente investigación fue resultado del análisis de documentos obtenidos de revistas digitales indexadas, libros, enciclopedias tanto impresas como digitales, sitios web especializados en historia universal, llegando a identificarse 79 obras inicialmente que después de un proceso de estudio, se seleccionó 55 más representativos para el presente trabajo, para finalmente elegir 44 que se integraron al presente documento. Se determinaron los orígenes de la industria hotelera y se identificó sus características, para finalmente establecer la importancia del sector a la economía.

### **Palabras clave**

Industria hotelera, alojamiento, hospitalidad, orígenes de la hotelería, globalización

### **Abstract**

Whereas globalization is accompanied by a series of political and socio-economic changes that allow the integration of regions or countries into a world market. These facts have produced changes in the different areas of human knowledge, which have been influenced by the environment and the context defined in the time and place where they were presented. The hosting service is not the exception, which has been present throughout human history and has contributed to the different manifestations and processes of globalization, so knowing the characteristics of the economic sector, helps to establish the importance that the Industry has the world economy; So the present work analyzes the problem of how the housing sector has contributed to the different manifestations and processes of globalization and what the characteristics of the housing industry and its contribution to the economy. The present research was the result of the analysis of documents obtained from indexed digital magazines, books, encyclopedias, both printed and digital, websites specialized in universal history, identifying 79 works initially that after a study process, 55 more representative were selected for The present work, to finally choose 44 that were integrated to the present document. The origins of the hotel industry were determined and its characteristics were identified to finally establish the importance of the sector to the economy.

### **Keywords**

Hotel industry, accommodation, hospitality, hotel origins, globalization

Este trabajo de investigación ha sido realizado con el propósito de identificar el papel del sector hotelero en los procesos de globalización mundial desde sus orígenes y cómo éste contribuyó a su desarrollo. Vale la pena puntualizar lo sucedido a lo largo de la historia, la humanidad ha experimentado varios procesos que han transformado al mundo hasta llegar a lo que se conoce en la actualidad, con ciertas particularidades constantes en el tiempo, como el crecimiento y desarrollo del comercio, incremento considerable en la tecnología, fenómenos migratorios por múltiples razones produciendo relaciones e interrelaciones de las diferentes culturas a nivel planetario, sin depender de factores únicamente económicos. (Aninat, 2002, pág. 5)

Para obtener la máxima utilidad el presente estudio, el sector hotelero debe tener presente su aporte al proceso globalizador pasado y presente, ya que éste trata de integrar a todos los estratos de la sociedad en los ya de por sí complicados procesos de cambio socioeconómicos que experimentan las naciones tanto en el interior como en el exterior de sus fronteras. Vale la pena puntualizar que esta transformación de las políticas gubernamentales y empresariales generan las condiciones de trabajo a los diferentes agentes económicos, ya que es un proceso dinámico en la evolución de la sociedad. (Ruesga & Bichara, 2007, págs. 8-9)

Como ejemplo de la importancia que tiene el sector turístico y sus diferentes subsectores en la economía mundial y su aporte al desarrollo de la globalización, es necesario comprender lo señalado por la Organización Mundial de turismo, que establece un 4.4% de incremento en la tasa de recepción de turistas internacionales, llegando a alrededor de 1.184 millones de personas al 2015, los cuales duermen en los lugares de destino. Hecho que ha motivado la movilidad alrededor del mundo, crecimiento económico, generación de empleo, disminución de la pobreza, entre otros indicadores macroeconómicos. Por ello, es indiscutible el papel que tiene el sector turístico en general y el hotelero en particular en su contribución a los procesos globalizadores. (Organización Mundial de Turismo, 2016)

Cabe destacar que a nivel mundial el turismo es calificado por los expertos como un aporte significativo para la economía de la región donde realiza sus actividades, como una actividad potencialmente significativa o como elemento de desarrollo local o regional a través de una estrategia integral de promoción de su zona de influencia. Así mismo, en la actualidad todas las localidades y gobiernos seccionales o nacionales cuentan con planes de desarrollo turísticos por su naturaleza redistributiva de la riqueza en las sociedades contemporáneas. Hecho posible por la gran cantidad de componentes de la recreación y el ocio manejada por el

turismo, la hotelería y gastronomía, en la búsqueda de su desarrollo a través de incrementar la eficacia, eficiencia y competitividad del sector. (Vera & Marchena, 2014, págs. 71-72)

Fundamentada en la teoría de la globalización, la siguiente investigación considera la premisa de la existencia de mayores relaciones e interrelaciones entre las diferentes sociedades, países y regiones del mundo, así como en su interior, los cuales rigen los procesos de transformación sociales y económicos experimentados a lo largo del planeta en el pasado, presente y futuro. Esta interdependencia entre zonas o naciones se ha generado a raíz de la presencia de las relaciones comerciales, financieras, de comunicación y sobre todo del turismo (con sus diferentes subsectores), que se han incrementado por el desarrollo de los medios de transporte y mejoramiento de la tecnología. (Reyes, 2001, págs. 1-4)

El sector de alojamiento y la hospedería, identificado siempre como parte integrante y fundamental de la industria turística, ha jugado un papel importante en todos los procesos globalizadores, pero su aporte es casi desconocido y escasamente investigado. Por ello se requiere profundizar en su estudio desde una perspectiva teórica que respalde su trabajo, considerando las características propias e individuales de la actividad económica. Este conocimiento permitirá comprender la importancia del sector en el desarrollo económico en el instante de comprender cómo ha evolucionado la actividad hotelera desde sus orígenes y cuál es su aporte al desarrollo de los pueblos.

Por todo ello, se plantea como objetivo general en el presente trabajo el identificar el aporte de la actividad de alojamiento en los procesos de globalización desde sus orígenes. Además, se ha planteado los objetivos específicos señalados a continuación: analizar el desarrollo histórico de la hotelería con la finalidad de establecer las características de la actividad; y, Identificar la contribución del sector hotelero en los procesos de globalización, con el propósito de determinar la importancia de la industria hotelera en el desarrollo económico de un país.

El trabajo considera un análisis del desarrollo histórico de la actividad hotelera a través del tiempo, desde la antigüedad, pasando por la edad media, la moderna hasta llegar a la época contemporánea. Así mismo, se explican las características de los establecimientos de alojamiento, considerando para ello el entorno que influenciaron en su aparición, resaltando la importancia de la industria del alojamiento en los procesos de globalización e integración comercial.

## **Método**

El presente trabajo fue elaborado mediante un análisis teórico descriptivo de origen documental, a través de la búsqueda e identificación de anteriores estudios sobre el origen y la historia de la actividad hotelera, su desarrollo e importancia en la economía, publicados en revistas científicas especializadas que cuenten con indexación. Estos documentos fueron revisados, clasificados, distribuidos y organizados de acuerdo a la temática estudiada de forma sistemática, para posteriormente ser examinadas con mayor profundidad. Para su ubicación se emplearon varias bases de datos como son: google académico, Pro Quest, Scielo y Dialnet, usando como descriptores de búsqueda frases como: Teoría de la globalización, origen o historia de la hotelería, desarrollo turístico, desarrollo hotelero, artículos de revisión de hotelería u hostelería, así como su asociación entre ellas para incrementar los resultados. Se llegó a determinar alrededor de 79 artículos, para más tarde seleccionar 55 de acuerdo al tema de investigación y finalmente seleccionar 44, que fueron empleadas en el presente trabajo.

Para el tratamiento de la información, se empleó el programa de Microsoft Office para crear una hoja de cálculo Excel, utilizando para ello categorías como: tema de búsqueda, título de la obra, libro/revista, autor, texto citado, análisis del texto, páginas del documento, página dónde se encuentra el texto, año de publicación de la obra y URL de ubicación del documento. A continuación, se identificó cada tema de análisis y se organizó los datos de acuerdo a su aporte al trabajo de investigación, sus fundamentos e importancia, con la finalidad de ayudar a su estudio y procesamiento.

## **Resultados**

### **Origen y evolución de la Hotelería**

#### **La Antigüedad**

La industria hotelera como la conocemos hoy en día no apareció de la noche a la mañana, sino por el contrario es el resultado de cambios experimentados por las diferentes sociedades, culturas y personas a través del tiempo. Además, resulta difícil establecer el período exacto donde se prestó por primera vez el servicio de alojamiento, pero se podría afirmar que sus orígenes se remontan a la antigüedad desde que el hombre se volvió sedentario y vivió en sociedad. Así mismo, las personas tuvieron la necesidad de trasladarse desde su sitio habitual de vivienda por múltiples motivos como el comercio, la salud o las guerras, buscando para

ello un lugar donde pernoctar; lo que trajo como consecuencia que los lugareños en su afán de ayudar a los extranjeros den albergue gratuito a los viajeros durante su permanencia en esos lugares. (De Lio, s/f, pág. 1)

Se puede identificar a antiguas civilizaciones como la egipcia, alisios y los persas, las que de acuerdo a las necesidades de las personas dieron los primeros pasos en la actividad del alojamiento y la hospitalidad. Fueron precisamente los egipcios donde por motivos de los largos viajes que emprendían la clase dominante a lo largo de su vasto imperio y por la necesidad de descanso construyeron en las diferentes rutas, posadas o espacios específicos para el descanso y alojamiento de las personas que transitaban por estas zonas. Hecho verificable en los diferentes jeroglíficos y escritos encontrados en las ruinas de este imperio (CULTURAL, S.A., 2003, pág. 216).

Más adelante en la antigua Grecia, según los relatos del poeta Homero que vivió aproximadamente en el siglo VIII A.C. y que se le atribuye la escritura de las principales historias épicas de la literatura universal “La Ilíada” y “la Odisea”. En la primera obra que relata la guerra de Troya, describen en varios de los cantos que las conforman escenas sobre alojamiento en sus hogares de viajeros y la hospitalidad que demostraban sus dueños a estas personas (Homero, 2011, págs. 49, 52, 89, 99, 165, 166). Así mismo, en la segunda, se describe las peripecias que atraviesa Odiseo después de la guerra de Troya y su retorno a su hogar, durante su trayecto describe en muchas de sus partes la hospitalidad recibida como huésped por sus anfitriones. Estos hechos denotan la actividad hotelera en su forma más elemental y determina su importancia en las sociedades antiguas (Homero, 2003, pp. 68, 79, 110, 139, 151).

Mientras que, durante el imperio romano, existían grandes edificaciones cuyos propietarios que por lo general eran los investigadores del emperador y del gobierno, permitían que las personas se hospeden si portaban un permiso de viaje otorgado por miembros del Estado denominado “carta de desahucio”, estos lugares eran llamadas “posadas”. Cabe recalcar que este famoso imperio ocupaba gran parte del mundo occidental conocido, conformado por parte de Europa occidental, en norte de África y parte del Asia Menor y que los ciudadanos del imperio compuesto principalmente por funcionarios civiles, legionarios y comerciantes, debían trasladarse de un lugar a otro en sus viajes de exploración, conquista y por comercio. Los romanos ubicaron sus asentamientos en lugares con abundantes recursos y belleza, creando establecimientos públicos donde se servían comida que llamaban “tabernas” las cuales por lo que general contaban con una posada a su lado denominada “cauponas”; por otra

parte, las caravanas que cruzaban los diferentes desiertos, para descansar buscaban espacios de alojamiento ubicados en grandes patios abiertos, llamadas caravasares (Stewart, 2001, pág. 3).

Se debe hacer hincapié que Roma había conquistado el mundo antiguo, en esos viajes de expansión habían ubicado tabernas y posadas en todo su territorio, como vestigios bien preservados de este hecho quedan las ruinas de Pompeya y Herculano, pequeñas ciudades destruidas por el volcán Vesubio en el año 78 D.C; así mismo, se puede identificar en la Tabla de Peutinger, mapa militar del imperio romano de la época del emperador Teodisio (347-395 D.C.) en la que mediante símbolos se identifican varios lugares de alojamiento, denotando la importancia que tenía esta actividad para la vida del imperio. El término hospitalidad proviene del latín “hospitium”, relacionada con hospedería, hostelería y hotel. (OCÉANO GRUPO EDITORIAL, 1999, págs. 289-290, 292)

Complementariamente, es preciso considerar que a pesar que muchos individuos tenían la obligación de trasladarse de un lugar a otro, únicamente los ciudadanos del imperio u hombres libres podían viajar, ya sea por su afán de conocer y comprender el mundo que les rodeaba o por el simple gozo de las actividades de esparcimiento y descanso de sus actividades cotidianas, considerando además a través de su práctica la conciencia de ciudadanía. Esto era posible por la alta calidad de sus caminos y de los medios de transporte que permitían desplazarse por todo el imperio, considerados en la época como los mejores del Europa, muchos romanos se trasladaban en su búsqueda de balnearios, termas o sitios exóticos griegos o egipcios que llamaban mucho la atención a personas pudientes, para lo cual existían posadas de lujo para su alojamiento (Korstanje, 2010, pp. 3, 8).

Por otra parte, la civilización fenicia que se extendió entre los siglos XV y II A.C. que provenían de Caldea y con asentamientos en la parte sur del continente europeo y en la parte norte de África, organizadas como ciudades independientes como Sidón, Tiro y Cartago. Con un alto sentido comercial, cambiaban sus productos como por ejemplo tejidos, perfumes y joyas por esclavos, curtiembres, ganados, metales, entre muchos otros productos de las diferentes zonas con las que comerciaban. Para este intercambio comercial emplearon el medio marítimo a través del Mar Negro y el Mar Mediterráneo, llegando hasta surcar el Océano Atlántico; mientras que en el medio terrestre llegar a lugares como Mesopotamia, Arabia, Persia y la India (Portillo, s.f.) .



Es precisamente el comercio lo que hace al pueblo fenicio merecedor a ser considerado como uno de los grandes mercaderes de la antigüedad, por los vestigios arqueológicos a lo largo del mundo antiguo conocido, denotando una importante contribución al conocimiento a los fundamentos comerciales (Almagro, 2004, pág. 30). Sin embargo, la contribución más significativa al sector de alojamiento que se puede identificar con la cultura fenicia es su comercio terrestre, que ya conocían el empleo de las caravanas para atravesar los grandes desiertos, para descansar se construyeron edificaciones para albergar a los viajeros, sus animales de carga y los bienes transportados, estas estructuras que contaban con grandes patios llamados “caravasares, caravanserais o khans”, pudiendo ubicar estos monumentos desde Asia Central (Oriente Medio) hasta el norte de África (UNESCO, s.f., pág. 1).

Estas prácticas del transporte terrestre que aparecieron en el período del oriente próximo están muy asociadas al desarrollo comercial entre las culturas orientales y occidentales del mundo antiguo (Stewart, 2001, pág. 1), llegando a determinarse que la edificación de gran cantidad de caravasares que alcanzaron algunos miles se dio entre los siglos IX y XIX, ubicándose por lo general en el Asia Central. Este hecho contribuyó considerablemente al progreso social, cultural y económico, de las zonas donde se acentuaron, desarrollando paralelamente una serie de actividades relacionadas con el alojamiento y la alimentación. (UNESCO, s.f., pág. 3).

Otras referencias sobre la actividad de alojamiento muy celebre para todo el mundo occidental son las registradas y relatadas en la Biblia, como por ejemplo en el Antiguo Testamento en los libros de Génesis en el segundo viaje a Egipto de los hijos de Jacob se menciona lo vivido en una posada (Génesis, 2005, pág. 51) o Jeremías en su travesía por el desierto en la búsqueda de la verdadera sabiduría relata haber encontrado una posada para viajeros (Jeremías, 2005, pág. 543).

Así mismo, en el Nuevo Testamento señalan que los viajeros que debían trasladarse de un lugar a otro hacían uso de las posadas. El motivo de estos viajes se daba ya sea por motivos religiosos, comerciales, conflictos bélicos o por designio del Imperio Romano. Como ejemplo, en el libro Carta a los Hebreos al dar diversos consejos recomienda la práctica de la hospitalidad, ya que por varias ocasiones habían dado alojamiento a ángeles desconociendo su origen y procedencia (Hebreos, 2005, pág. 387).

En los evangelios de San Marcos o San Lucas, hacen alusión a esta actividad; en el primero, al momento de relatar la muerte de Juan Bautista y la multiplicación de los panes, se

dispone a los discípulos de Jesús a buscar alojamiento en cada lugar visitado hasta su partida (Marcos, 2005, pág. 79); y en el segundo, con el caso del famoso censo hecho por decreto del emperador Augusto que obligó a trasladarse de su domicilio a María y José e ir a Belén, en la cual no encontraron ninguna posada para hospedarse y les tocó acomodarse en un humilde pesebre para dar a luz a su hijo primogénito. Estas posadas o albergues servían para descansar y para dar de comer a los animales, para lo cual las personas que lo usaban portaban sus propias provisiones y pertrechos (Lucas, 2005, págs. 111-112).

### Edad Media

Esta etapa de la historia humana se caracterizó por el sistema de organización política, social y de una economía doméstica básicamente para el autoconsumo denominado feudalismo que generaron lazos de sumisión entre los habitantes de las regiones llamados vasallos y los señores dueños de las tierras por protección, que provocó un escaso adelanto para con la humanidad. El libre tránsito de personas entre los diferentes feudos estaba permitido únicamente para los señores feudales, quienes a su vez recibían huéspedes ilustres en sus viviendas, con el propósito de motivar buenas relaciones con sus vecinos y protegerse de enemigos comunes (Hubermann, 1969, citado en Cioce, 2004, pág. 293).

Un hecho de interés para la actividad de alojamiento se presenta con la caída del Imperio Romano de Occidente en el siglo IV D.C. (año 476), en la cual se presenta un largo tiempo en el cual las posadas desaparecieron del escenario económico y se volvieron inútiles, ya que el comercio y los viajes eran escasos. Sin embargo, en Gran Bretaña a mediados del siglo VI, en las Leyes de Acthelbert of Kent (Ethelberto de Kent) entre los años 560 y 616, que establece una serie de infracciones y sus sanciones en todos los actos de la sociedad en las que están las actividades de alojamiento (OCÉANO GRUPO EDITORIAL, 1999, pág. 292).

El código de leyes hecho por San Ethelberto de Kent, primer rey de Inglaterra en aceptar a Cristo como Rey y Salvador, establece una serie de penas, infracciones y multas en todas las acciones de la sociedad con claras influencias de los principios cristianos. Se daba especial importancia al incumplimiento de las actividades comerciales, que generaban ingresos para él y su Reino. Estas leyes permitieron al soberano obtener el control del comercio y centralizar el poder sin depender de los aristócratas de su reino, lo más sobresaliente son las menciones hechas a las posadas y los servicios de alojamiento (BEDA, 1962, págs. 224-226).

En esta etapa, los avances hechos por motivos de descanso, el turismo y los viajes por los romanos se perdieron, motivado por el liderazgo de la Iglesia Católica y los convirtió en días

sagrados, imponiendo un nuevo paradigma en la sociedad en la que los placeres de la tierra debían ser suprimidos del pensamiento de las personas. Las únicas manifestaciones de viajes fueron las cruzadas, las peregrinaciones, entre otras, cuyo origen era la religión. Vale la pena recalcar que el Islam se convirtió en la religión que más motivo el viaje a sus devotos, debiendo visitar la Meca, al menos una vez durante su vida (CULTURAL, S.A., 2003, pág. 217).

Más tarde, en los famosos Cuentos de Canterbury de Chaucer, se menciona al Tabardo, una célebre posada del siglo XIV en la Londres medieval, en donde se narra la historia en la que el huésped tomó la decisión de acompañar en sus viajes a los peregrinos y conocer sus vivencias; así mismo, este local brinda servicio de alojamiento y alimentación, cuya administración se puede comparar en varios aspectos como las actuales. El término que hace referencia a los propietarios de las posadas es *hostelers* que se empleó a partir de 1473, cambiando en la actualidad a clientes que utilizan los servicios de alojamiento en albergues (*hostel*) terminología usada desde el siglo XIX. (Stewart, 2001, pág. 4) (Chaucer, s.f., págs. 3-5)

Pero es en los años antes de las cruzadas donde se desarrolla el sector hotelero como apoyo a todos los procesos económicos y sociales vividos en esa época; es la Iglesia Católica la que adquiere poder en estos tiempos y son precisamente las edificaciones de índole religioso como los monasterios y las catedrales los que participan activamente en el desarrollo de la actividad de alojamiento, ya que albergan a los viajeros que cruzaban sus tierras a cambio de una donación, comúnmente los ricos y nobles se alojaban con los prelados, mientras que los pobres eran acomodados en edificaciones separadas. Las casas de huéspedes y las hospederías eran administradas por alguna de estas órdenes religiosas. Un ejemplo interesante es la Orden de los Caballeros de San Juan (Hospitalarios), creada alrededor del año 1048 D.C., que recibió la responsabilidad directamente del Papa de dar protección y ayuda a los peregrinos desde y hacia Jerusalén (OCÉANO GRUPO EDITORIAL, 1999, págs. 292-293).

Un tema que resulta de interés en el presente análisis, es el aporte realizado por el religioso franco Aimeri de Picard, quien elaboró la primera guía de viajes en 1130. Este documento hacía referencia a los mejores caminos y rutas para recorrer el “Camino de Santiago”, actividad que la practican feligreses de diferentes partes del mundo, trayecto que iba desde los Pirineos, hasta la ciudad de Santiago de Compostela situada al noroeste de Península Ibérica donde reposan los restos del apóstol Santiago el Mayor (Chalmers, 2011, pág. 30).

Tras los doscientos años aproximadamente que duraron las cruzadas, tras su inicio en 1095, se desarrolló considerablemente el comercio, convirtiendo a Jerusalén en un centro religioso y comercial por el intercambio entre oriente y occidente, son precisamente los comerciantes y mercaderes que permitió que el servicio de alojamiento crezca considerablemente. Este desarrollo se irradió no solo a las zonas de oriente, sino también a lo largo de las rutas seguidas por los peregrinos y cruzadas como las ciudades de Marcella, Venecia y Génova, así como de varios puntos estratégicos en la zona por sus relaciones comerciales entre occidente y oriente como Rodas, donde se crearon diversos albergues y posadas. Tan importante fue la contribución a la actividad de alojamiento que se crea en Florencia el primer gremio relacionado con el servicio de hospedaje para el año 1282, siendo administrada directamente por el Gobierno de la ciudad, que confería los permisos de funcionamiento con duración de tres años, esta asociación permitió estandarizar la calidad del servicio y la conducción de los locales (Beltrami, s.f.).

Como se señaló en párrafos anteriores, se hace necesario mencionar otro de los establecimientos famosos del servicio de hospedaje, es el Hostal Parador de los Reyes Católicos llamado así por los aportes otorgados por la monarquía, ubicado en Santiago de Compostela junto a la Catedral de la ciudad y frente a la Plaza de Obradoiro. Esta estructura fue edificada en el año 1499 como Hospital Real, con el fin de acoger a los peregrinos y viajeros durante sus travesías. Esta colosal estructura compuesta por cuatro claustros y una portada plateresca, es considerada como uno de los establecimientos de alojamiento más lujosos y antiguos alrededor del planeta. (Felipe & Peyrolón, 2004, pág. 457)

Por las condiciones reinantes en ese período de la historia, los viajes estaban al alcance de muy pocos ya que estaba caracterizado por el sedentarismo con profundas raíces a su lugar de nacimiento y un desconocimiento generalizado de su entorno. A pesar de ello, estos viajes por el comercio y las cruzadas trayendo consecuencias en lo social, cultural como en lo económico, el conocimiento del mundo se daba por relatos hechos por quienes habían viajado como Petaquias (Petahyah) de Ratisbona y Benjamín de Tudela, de descendencia judía y que, en el siglo XII, relatan las maravillas de los pueblos de Oriente (Beltrami, s.f.).

Las narraciones de Petaquias en el siglo XII permitieron conocer la realidad reinante en Babilonia, Siria, y la tierra de Israel, con una interesante particularidad de Bagdad y sus tierras cercanas (Magdalena Nom de Déu, 1989, pág. 22); mientras que los relatos de Benjamín entre 1160 y 1173, hacen referencia a las rutas comerciales y la política entre los pueblos islámicos y el occidente cristiano, considerado como una de las primeras guías geográficas, sociológicas

y etnográficas de los continentes asiático, africano y europeo, el cual es considerado como el antecesor de los viajes comerciales Marco Polo (Espala Ilustrada, s.f.). Este intercambio comercial dio lugar al apareamiento de las denominadas ferias para el intercambio de los productos, a la cual concurrían visitantes, vendedores y compradores, que permitió el desarrollo de las zonas donde se desarrollaban, así como el apareamiento de posadas para albergar a estos viajeros (González I. , 1918, págs. 13-18).

Sin embargo, la evolución más representativa en este período es la comprensión de que los reinos de la antigua Europa tenían fijado sus intereses en las exploraciones de nuevas tierras como fuente de ingresos para sus imperios, por lo que financian viajes y brindan su protección, lo que a su vez impulsó los requerimientos del servicio de alojamiento en sus diferentes manifestaciones (CULTURAL, S.A., 2003, pág. 218). Incursiones como los detallados en los viajes de Marco Polo entre 1271 y 1295, proveniente de una familia de comerciantes, a través de Asia hasta la corte del emperador de Mongolia Kublai Kan en las que relata historias, la cultura, costumbres, caminos, etc. de los pueblos visitados (Forcano, 2013); o la ayuda brindada por los Reyes Católicos a Cristóbal Colón en su llegada a América en 1492, producto de intereses comerciales entre Europa y con el Extremo Oriente por el intercambio de especias y productos de lujo que a la época eran controlados por los pueblos árabes, permitió el incremento de los viajes, la conquista de los nuevos territorios y su posterior colonización, el desarrollo del comercio, sentaron las bases para que con el tiempo se requiriera los servicios de hospedaje en esta parte del mundo. (Biografía y Vidas, 2004)

### **Época Renacentista – Edad Moderna**

Este período de la historia es caracterizado por el redescubrimiento del ser humano y su capacidad intelectual y del mundo que rodea al individuo sin influencia de los paradigmas de la religión, motivando la creencia de que el hombre debía comprender las leyes que rigen la naturaleza y que el ser humano está ubicado en el centro del universo para su dominio. Tiene sus orígenes en Italia entre finales del XIV e inicios del XV, proliferándose en Europa durante la primera parte del siglo XV y cruzando el Océano Atlántico hacia Hispanoamérica desde mediados del siglo XVI. Se presenta una liberación de la economía y surgen los pequeños comerciantes y banqueros que fomentan las relaciones comerciales tanto nacional como internacionalmente, producto de la aparición de la denominada clientela (Diez, 2000).

Con la desaparición de la propiedad feudal, aparecieron los burgos que eran zonas donde se desarrollaban actividades comerciales y protegidas por los muros de los castillos. El

gobierno estaba integrado por el monarca, la corte y una entroncada red de aristócratas y plebeyos, posteriormente aparecieron los burgos extramuros, situados fuera de las murallas de los castillos, surgiendo las ciudades como se las conoce en la actualidad, con el castillo en el centro y los burgos extramuros en la periferia, cada ciudad contaba con su propia historia, costumbres tradiciones y cultura. El comercio se convirtió en la principal fuente de trabajo, así como todas las actividades relacionadas de una u otra manera con su desarrollo como el servicio de alojamiento como son las posadas, permitiendo a aquellas personas que estaban descontentos con los señores feudales su liberación e independencia, fomentando de esta manera el libre desplazamiento humano (Cioce, 2004, págs. 294-295).

Las posadas por lo general se ubicaban en las principales urbes, los cruces de camino y en las ferias organizadas para el comercio con un mínimo de servicios. Para el siglo XV algunas posadas como la clásica y conocida George Inn podían tener entre veinte y treinta habitaciones y servicios complementarios como bodegas, cocinas, mantequerías, etc. llegando a tener espacios verdes o jardines en las cuales se podían ubicar circos para el entretenimiento de las personas. Un hecho característico fue el uso de señalética rudimentaria con el empleo de figuras para comunicación, ya que las personas en su gran mayoría no sabían leer ni escribir. (OCÉANO GRUPO EDITORIAL, 1999, pág. 294)

Un hecho de trascendental importancia para el sector de alojamiento, fue la decisión en 1539 del Rey Enrique VIII, quien suprimió los monasterios y por ende los lugares de hospedaje requeridos en las vías de peregrinación, motivando de esta manera el crecimiento de las posadas. Así mismo, otro elemento que permitió la proliferación de estos establecimientos fue la obligación para algunos posaderos a contar con caballos y establos para colaborar con el correo real. Posteriormente, aparecen los primeros medios de transporte masivo denominados diligencias alrededor del año 1635 que dinamiza los viajes y el comercio (OCÉANO GRUPO EDITORIAL, 1999, págs. 295-296).

Es precisamente a mediados del siglo XVII donde los jóvenes ingleses, alemanes, holandeses o españoles de buena posición económica, previo a la edad adulta y a las responsabilidades del matrimonio, emprendían un viaje de conocimiento a lo largo de toda Europa denominado Grand Tour comparada con el actual turismo cultural, el cual tenía entre otros objetivos formar un cuerpo de políticos, diplomáticos, militares o abogados con amplios conocimientos del mundo. Esto a su vez dio dinamismo al mercado bancario a través de las cartas de crédito, usados para no llevar dinero en efectivo por el alto riesgo de robos que podrían enfrentar. Visitas a países como Francia e Italia eran prácticamente obligatorios para

el estudio de la ciencia y la cultura, durante su estadía alquilaban casas o departamentos durante meses o hasta años, que podían durar estos viajes. (Museo del Turismo, 2013)

Para 1710, el Servicio Postal de los Estados Unidos creó a lo largo de la costa atlántica el camino de postas, la cual era constituida por un conjunto de caballerías ubicadas a lo largo de las principales rutas entre las más importantes ciudades donde se cambiaban a los caballos para hacer más rápido el traslado, esto motivó a que los granjeros convirtieran sus viviendas en posadas y albergues para los viajeros (Stewart, 2001, pág. 5).

El fin de la edad moderna se la suele ubicar en la Revolución francesa en 1789, aunque existen tratadistas que la ubican en la independencia de los Estados Unidos, lo importante es comprender las repercusiones sobre la actividad del alojamiento asociada en estos viajes de estudio, ya que desaparecieron motivado por el rechazo de la nueva sociedad francesa hacia las costumbres y placeres de la aristocracia y de la monarquía absolutista monopolizadora de la riqueza (junto al clero) y una decadencia de la industria y el comercio por falta de los medios de producción, pero se dotó de los fundamentos para el desarrollo de la actividad turística (Historia Universal, s.f.).

Sin embargo, para algunos tratadistas el hecho que motivó considerablemente al desarrollo de la actividad turística y por ende a la del hospedaje, por la generación de una gran cantidad de viajes por el comercio, visitas a familias o por motivos militares, fue la creación de la Compañía Británica de las Indias Orientales en 1600, hasta su extinción en 1858, que comercializaban principalmente con el algodón, la seda, los tintes y el té, que llegó a manejar hasta la mitad del comercio mundial (Covi, 2011).

### **Época contemporánea**

Este período de la historia comienza con la revolución francesa hasta la actualidad, se ha caracterizado por los grandes avances tecnológicos y del conocimiento humano, ha transformado la forma de vida de las personas, las comunicaciones y los medios de transporte han evolucionado permitiendo conocer la cultura de los diferentes países, permitiendo viajar y conocer mejor el mundo. La revolución industrial y el incremento del consumo, han repercutido en la transformación económica, social y cultural de la humanidad; así mismo, el apareamiento de la burocracia que produjo reglas rígidas de trabajo, estructura vertical de las organizaciones y la división del trabajo y su correspondiente especialización, maximizaron los procesos productivos y trasladaron el lugar de trabajo a las fábricas, dando lugar al

aparecimiento de zonas industriales y el aparecimiento de las clases sociales. (Cioce, 2004, págs. 296-297)

Un aspecto importante de esta época fueron las luchas independentistas a lo largo de toda América, que redujeron el poder político y económico de España, lo que trajo como consecuencia un incremento de la industria y el comercio, creando diferentes instituciones que facilitan el trabajo de naciones modernas. Por otra parte, los progresos científicos en casi la totalidad de las áreas de conocimiento humano, han permitido mejorar la calidad de vida de las personas y el aparecimiento de nuevas industrias que contribuyen al desarrollo de la sociedad, el comercio internacional se ha incrementado gracias a los notables avances en términos jurídicos y políticos (Kalmanovitz, 2016, pág. 3).

Con el invento de la máquina de vapor y el aparecimiento del ferrocarril en 1825 se transformó la manera de desplazarse y la decisión del medio de transporte era crucial al momento de ahorrar tiempo, siendo el año de 1838 la fecha en que se finalizó la era de los carruajes, por la decisión del Parlamento Inglés a autorizar al ferrocarril a transportar la correspondencia. Este hecho motivó la construcción de centros turísticos a lo largo de las rutas férreas y comerciales desde principios del siglo XIX, dando acceso al público en general a usar estos servicios, permitiendo el crecimiento y desarrollo de un sin número de lugares que se especializaron en brindar servicios turísticos y de hospedaje. (Stewart, 2001, pág. 6)

Vale la pena recalcar la participación de Thomas Cook, quien en 1841 organizó y ejecutó el primer viaje turístico desde Leicester a Loughborough a tan solo 20 millas de distancia y por un solo día. De inmediato se dio cuenta del gran potencial de la actividad turística y es considerado como el primer tour operador de la humanidad. Como es de comprender rápidamente los empresarios incursionaron en esta actividad, dando como resultado el crecimiento y desarrollo de la industria turística dirigida a la clase media. En 1871 se aprobó la “Bank Holiday Act” el derecho de los trabajadores a sus días de descanso, garantizando su puesto de trabajo (CULTURAL, S.A., 2003, pág. 222).

Por otra parte, la racionalidad competitiva y productiva establece el aparecimiento de los estilos de vida que caracteriza a un grupo de personas, llegando a participar en el área del tiempo libre y el esparcimiento, siendo producto y resultado del trabajo en sí. Se utiliza el tiempo libre y se lo transforma a un producto turístico de consumo, en forma de paquetes de diferente calidad y precio dependiendo de las características del consumidor (Cioce, 2004, pág. 298). Es así que se da la aparición de los hoteles de lujo en el siglo XIX como el Hotel



Tremont en Boston con servicios como aseos interiores, habitaciones con cerraduras y el servicio atención (actuales botones). Otra célebre figura hotelera de 1889 fue el suizo César Ritz trabajando originalmente para el Savoy de Londres, para posteriormente incursionar en su propia cadena de hoteles de lujo en las principales ciudades comerciales y financieras del mundo occidental, como Nueva York y París (Stewart, 2001, pág. 8).

Es precisamente en los últimos años del siglo XIX y primeros del XX, se identifican los fenómenos que agrupan gran cantidad de turistas, el alpinismo para el turismo de invierno y el de sol y playa para el verano para las vacaciones en época de calor, lo que orienta las estrategias para la captación de clientes de acuerdo a sus necesidades y a la implementación de actividades de esparcimiento (CULTURAL, S.A., 2003, pág. 224). Complementariamente, son en los primeros años del siglo XX, Statler una figura legendaria en el mundo hotelero, donde abre su primer hotel en Buffalo en 1907, con la característica de disponer de baño privado y la satisfacción de las necesidades de los viajeros de negocio. Este fue el inicio de una larga lista de afamados hoteleros como Conrad Hilton, Howrad Johnson, Williard Marriott o Kemmons Wilson fundador de Holiday Inn, quienes, a través de la calidad en el servicio y la selección de un segmento de mercado específico, han contribuido al crecimiento y desarrollo de la industria hotelera (Stewart, 2001, pág. 8).

Con la transformación de los medios de transporte y el apareamiento del automóvil, se transforma al turismo, ya que sus características obligan a adaptar las formas organizativas a las nuevas exigencias de los clientes y de los procesos productivos de la industria, como resultado de los cambios socioeconómicos experimentados y de las formas de concebir los viajes, ya que se abre la posibilidad de cruzar una nación en poco tiempo y a la libertad del turista respecto al destino de sus viajes, ya que no necesariamente debe pasar en un solo lugar todo el tiempo de sus vacaciones. Lo que trae como consecuencia nuevas y mejores vías de comunicación y la construcción de nuevos establecimientos de alojamiento, restaurantes y atractivos a lo largo de las vías, desarrollándose nuevos destinos que hasta la fecha no habían sido considerados por lo difícil de su localización (CULTURAL, S.A., 2003, págs. 224-225).

Sin embargo, un hecho que frenó el crecimiento del sector hotelero que hasta inicios del siglo XX había experimentado fue la Gran Depresión que comenzó en 1929 y se extendió hasta finales de la década de los treinta o principios de los cuarenta dependiendo del país de análisis. En esta época muchos negocios de toda índole quebraron y el sector de hospedaje no fue la excepción, debido al alto nivel de desempleo reinante, muchos países propiciaron un descenso demográfico y los Estados Unidos negaban la entrada a los migrantes, existía una

marcada desigualdad social. Esta crisis se extendió a todo el mundo, por la importancia de Estados Unidos en la economía mundial, aunque se sintió con mayor fuerza en la economía europea (La Gran Depresión Económica de 1929, 2011).

Otra crisis que repercutió a nivel mundial en el desarrollo del sector hotelero fue la Segunda Guerra Mundial, que paradójicamente reactivó a la industria del servicio de hospedaje, ya que gran cantidad de personas entre civiles y militares, se trasladaban de un lugar a otro producto de la guerra por movimiento de tropas, a las fábricas de suministros bélicos o simplemente por el retorno de militares y familias que se reencontraban, trajo como consecuencia la construcción de establecimientos de alojamiento en lugares cercanos a bases militares y áreas industriales. (Stewart, 2001, pág. 9). Después de la guerra la economía estadounidense se fortaleció, ya que se convirtió en el mayor proveedor de productos industrializados a los aliados, así como una potencia industrial, financiera y agraria (Lozano, 2004).

Otro hito que ha transformado la industria turística a nivel mundial, es la popularización y consolidación del transporte aéreo para fines turísticos y comerciales tras de la Segunda Guerra Mundial, siendo partícipe de la evolución del sector, se incrementaron las ofertas internacionales de todo tipo de actividades que obligaban a las personas a desplazarse de sus lugares habituales hacia otros sitios como ferias internacionales, convenciones, congresos, conferencias, etc., trayendo como consecuencia la aparición de todo tipo de establecimientos de alojamiento alrededor del mundo, esto permitió que el sector crezca y se desarrolle hasta niveles anteriormente inimaginables, llegando a considerarse en la actualidad como turismo contemporáneo o turismo de masas, por la gran cantidad de personas que esta industria mueve (Stewart, 2001, pág. 9; CULTURAL, S.A., 2003, pág. 225).

Para finalizar es interesante comprender que la actividad turística es una de las actividades económicas más importantes del planeta y dentro de esta industria, se considera que las empresas de alojamiento son las más grandes y que se encuentran distribuidas alrededor de los principales destinos turísticos y comerciales del mundo. Además, la cantidad de empleos que esta genera y el monto de dinero que este sector mueve por los montos de inversiones, los ingresos que genera y los gastos que esta realiza son considerables para la economía de cualquier país (Reporte Lobby, 2016).

Como fenómeno global, la situación económica, política y comercial de finales del siglo XX e inicios del XXI han influenciado sobre la actividad hotelera, ya que transformó el

negocio de una actividad individual o familiar a grandes cadenas hoteleras internacionales de la actualidad. Han orientado sus estructuras a buscar la calidad en el servicio basando sus actividades en la satisfacción del huésped, mejorar la cadena de valor de las organizaciones y los canales de distribución, a más de mejorar las condiciones laborales de sus empleados, adaptándose a las exigencias del turismo moderno. Las cadenas hoteleras de la actualidad establecen protocolos de atención a los clientes muy reconocidos y buscados por sus clientes, volviéndose determinantes al momento de la elección del servicio de hospedaje (Jiménez, 2008, pág. 168).

### **Características del sector hotelero**

Para comprender de una menor manera el papel que jugó el sector de alojamiento en los procesos de globalización, resulta de interés conocer las características que rigen su accionar. Perteneciente al sector de servicios, por sus implicaciones frente a la satisfacción de necesidades de las personas, presenta ciertas características propias de su actividad: su carácter intangible y el requerimiento de gran cantidad de información para su cumplimiento, las relaciones e interrelaciones entre la oferta y demanda de bienes y servicios negociados, importancia de la participación de los empleados en la calidad del servicio y sus efectos en el nivel de competitividad de las organizaciones en el mercado y la alta adaptación de las organizaciones a las innovaciones (Rivas, 2012, pág. 42).

Vale la pena puntualizar la importancia que juega la calidad del servicio en los diferentes tipos de negocios asociados al hospedaje, la cual debe estar presente e integrado en la filosofía de trabajo de las empresas, ya que un cliente satisfecho repercute en las futuras decisiones de retorno a estos establecimientos, convirtiéndose en un factor multiplicador y la mejor referencia en el mercado producto de las relaciones de los individuos con otros miembros de su círculo personal y profesional por su nivel de satisfacción. Este elemento de las características y conductas del consumidor al momento de recibir los servicios en estas empresas, tienen su influencia en el desempeño de otras personas (Santomá & Costa, 2007, pág. 41).

Para finalizar, para que un negocio del sector de servicios tenga éxito en el mercado se debe elegir con sumo cuidado el tipo de organización que esta tendrá ya que traerá como consecuencia resultados tanto operativos como financieros que apuntalarán su estabilidad y crecimiento del negocio. Debiendo para ello, asumir una dirección que motive e integre al personal en el cumplimiento de los objetivos institucionales y que sean partícipes de los

resultados del negocio, ya que son ellos el punto de contacto entre la empresa y el cliente a través del servicio prestado (Fernández & González, 2008, págs. 68-69).

### **Discusión**

La actividad de hospedaje y alojamiento, desde su aparición como albergues y posadas de la época romana, creció paralelamente al desarrollo de la industria y el comercio, participando activamente en el progreso de la humanidad, en los diferentes procesos de globalización y ha estado presente a lo largo de toda su historia. Estas consideraciones espacio-temporales del análisis determinan las características propias del servicio de alojamiento prestado en cada una de las etapas o períodos de la historia, pasando desde la simple solidaridad entre miembros de una comunidad hasta los grandes rendimientos financieros generados por las grandes cadenas hoteleras de la actualidad.

Durante la edad media, el paradigma predominante era basado en la religión considerando que los placeres de la tierra debían ser suprimidos, por lo que el comercio se contrajo y la producción se orientaba al autoconsumo, por ende, los viajes y la necesidad de las posadas también se redujeron, únicamente eran permitidos los relacionados con las peregrinaciones a lugares santos y el hospedaje estaba proporcionado por los establecimientos eclesiásticos como monasterios, abadías y catedrales. Tras las cruzadas el comercio se reestableció motivaron el resurgimiento de las posadas y albergues para los viajeros.

En la época moderna, las posadas y los diferentes establecimientos de hospedaje se popularizaron en las principales las zonas y regiones de desarrollo industrial y comercial, se puede hablar ya de los negocios hoteleros propiamente dichos cuyo fin principal era la obtención de ganancias, la mayoría de éstos eran de origen personal o familiar. Los negocios y las empresas se desarrollaron en una sociedad preindustrial sentando las bases de la actividad hotelera como se la conoce en la actualidad.

En la época contemporánea, la evolución y desarrollo de los medios de comunicación y de transporte han influenciado en el progreso del sector hotelero a nivel mundial, siendo la aparición de las líneas comerciales aéreas con costos accesibles para las personas promedio lo que más ha motivado el desplazamiento de personas, transformando el turismo desarrollado en las zonas cercanas a su domicilio a un turismo internacional de masas como consecuencia de la globalización de las actividades comerciales, Esta realidad ha obligado a adaptar los servicios prestados por estos establecimientos a las necesidades y requerimientos de los

huéspedes, transformando a la calidad en el servicio en el elemento diferenciador en un mercado tan competitivo como el hotelero.

Vale la pena puntualizar que durante el desarrollo de la presente investigación, una restricción permanente fue la obtención de fuentes académicas resientes que sustenten los hallazgos encontrados, debiendo recurrir a libros, enciclopedias tanto impresas como digitales, sitios web especializados en historia universal u obras de la literatura clásica, para identificar las referencias históricas y el contexto en que se presentaron las primeras iniciativas del servicio de hospedaje a lo largo de las diferentes épocas históricas. Por otra parte, para denotar la importancia que tiene la industria hotelera en los procesos de globalización se debe comprender los motivos que impulsaron esta actividad y el papel que jugó en el desarrollo económico y comercial de los diferentes pueblos, culturas y civilizaciones.

Para finalizar, es recomendable motivar a los miembros del área de conocimiento de servicios, turismo y hotelería en el estudio de los fundamentos históricos de la profesión y resaltar el papel preponderante que tiene la industria hotelera tanto en los procesos de integración y globalización comercial como en los períodos de descanso y esparcimiento de los individuos, ya que están íntimamente relacionado con el desarrollo económico de los pueblos y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Esto hace relación a la importancia que tiene el sector turístico en torno a la economía mundial y de los diferentes países, la movilidad que genera a millones de personas a lo largo del mundo, la circulación de importantes sumas de dinero y la generación de miles de puestos de trabajo.

### Lista de referencias

- Almagro, M. (2004). Una pátera fenicia de Nubia y el comercio fenicio en los confines del Mundo Antiguo. *Complutum*, 15, 7-32. Recuperado el 16 de Diciembre de 2016
- Aninat, E. (2002). Cómo enfrentar los desafíos de la globalización. *Publicación trimestral del Fondo Monetario Internacional y del Banco Mundial*, 39(1), 4. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016
- BEDA. (1962). *Historia ecclesiastica gentis Anglorum* (Vol. 2). Londres: J. E. King. Recuperado el 21 de Diciembre de 2016
- Beltrami, M. (s.f.). *eumed.net*. Recuperado el 23 de Diciembre de 2016, de Biblioteca virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales.: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010a/646/Jerusalen%20y%20areas%20de%20influencia%20en%20las%20relaciones%20Occidente%20Levante.htm>
- Biografía y Vidas. (2004). *La enciclopedia biográfica en línea*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2016, de [http://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/colon\\_cristobal.htm](http://www.biografiasyvidas.com/biografia/c/colon_cristobal.htm)
- Chalmers, W. (2011). *On the origen of the species homo touristicus*. Bloomington: Iuniverse.
- Chaucer, G. (s.f.). *Cuentos de Canterbury*. Buenos Aires: Editorial Palabras.
- Cioce, C. (2004). El turismo como fenómeno histórico. *Estudios y Pespectivas en Turismo*, 13, 290-302. Recuperado el 19 de Diciembre de 2016
- Covi, V. (10 de Julio de 2011). *Factoria Histórica*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2016, de <https://factoriahistorica.wordpress.com/2011/07/10/la-compania-britanica-de-las-indias-orientales%E2%80%8F/>
- CULTURAL, S.A. (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo* (Vol. 1). Madrid: Cultural, S.A.,
- De Lio, A. (s/f). *SCRIBD*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/90893669/Origenes-de-La-Hotelaria>
- Diez, M. (2000). *Cibernous Filosofía en Red*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2016, de <http://cibernous.com/crono/historia/renacimiento/rena.html>

- Espala Ilustrada. (s.f.). *España Ilustrada*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2016, de Viaje-relato de Benjamín de Tudela: <http://spainillustrated.blogspot.com/2012/11/viaje-relato-de-benjamin-de-tudela.html>
- Felipe, J., & Peyrolón, R. (2004). *Diccionario de Hotelería*. Madrid: Thomson Paraninfo.
- Fernández, M., & González, M. (2008). ¿Cómo organizar una cadena hotelera? La elección de la forma de gobierno. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*(37), 67-95. Recuperado el 1 de Agosto de 2016
- Forcano, M. (30 de Julio de 2013). *National Geographic*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2016, de Marco Polo y las maravillas de oriente: [http://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/marco-polo\\_7469](http://www.nationalgeographic.com.es/historia/grandes-reportajes/marco-polo_7469)
- Génesis. (2005). *La Sagrada Biblia*. Madrid: Verbo Divino.
- González, I. (1918). *Viajes de Benjamín de Tudela*. Madrid: V. H. Sanz Calleja.
- Hebreos, C. a. (2005). *La Sagrada Biblia*. Madrid: Verbo Divino.
- Historia Universal. (s.f.). *Mi historia universal*. Obtenido de <http://mihistoriauniversal.com/edad-contemporanea/revolucion-francesa/>
- Homero. (Mayo de 2003). *La Odisea*. Sao Paulo: eBooksBrasil. Obtenido de <http://www.ebooksbrasil.org/adobeebook/odisea.pdf>
- Homero. (2011). *La Ilíada*. México D.F.: Océano.
- Jeremías. (2005). *La Sagrada Biblia*. Madrid: Verbo Divino.
- Jiménez, A. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. *Innovar*, 18(32), 167-194. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016
- Kalmanovitz, S. (2016). *Academia*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2016, de Las consecuencias económicas de la Independencia en América Latina: [https://www.academia.edu/8241122/Las\\_consecuencias\\_econ%C3%B3micas\\_de\\_la\\_Independencia\\_en\\_la\\_Am%C3%A9rica\\_Latina](https://www.academia.edu/8241122/Las_consecuencias_econ%C3%B3micas_de_la_Independencia_en_la_Am%C3%A9rica_Latina)
- Korstanje, M. (2010). El arquetipo latino en la construcción española del viaje durante la conquista de América. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 27, 1-33. Recuperado el 19 de Diciembre de 2016

El sector hotelero y su papel en los procesos de globalización

La Gran Depresión Económica de 1929. (Octubre de 2011). *La Gran Depresión Económica de 1929*. Recuperado el 27 de Diciembre de 2016, de <https://lagrandepresioneconomica1929.wordpress.com/causas-2/>

Lozano, J. (2004). *Revista digital de historia y Ciencias Sociales*. Recuperado el 28 de Diciembre de 2016, de <http://www.claseshistoria.com/2guerramundial/consecuencias-economicas.html>

Lucas, S. (2005). *La Sagrada Biblia*. Madrid: Verbo Divino.

Magdalena Nom de Déu, J. (1989). *Palestina y Eurasia finales del siglo XII*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Marcos, S. (2005). *La Sagrada Biblia*. Madrid: Berbo Divino.

Museo del Turismo. (2013). *Museo del Turismo*. Recuperado el 26 de Diciembre de 2016, de <http://www.museodelturismo.org/index.php/exposiciones/historia-del-turismo/item/536-el-grand-tour-antecesor-del-turismo-moderno>

OCÉANO GRUPO EDITORIAL. (1999). *Enciclopedia práctica profesional de turismo, hoteles y restaurantes*. Barcelona: Océano.

Ojeda, J., Jiménez, P., Quintana, A., Crespo, G., & Viteri, M. (2015). Protocolo de investigación. (U. d. ESPE, Ed.) *Yura: Relaciones internacionales*, 5(1), 1 - 20.

Organización Mundial de Turismo. (18 de Enero de 2016). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record>

Portillo, L. (s.f.). *Historia Universal*. Recuperado el 14 de Diciembre de 2016, de <http://www.historialuniversal.com/2010/03/cultura-fenicia.html>

Reporte Lobby. (2016). *Reporte Lobbyión para profesionales del turismo*. Obtenido de <http://www.reportelobby.com/2013/06/las-10-cadenas-hoteleras-mas-grandes.html>

Reyes, G. (2001). Teoría de la globalización: bases fundamentales. *Nómadas: revista crítica de ciencias sociales y jurídicas*(3), 8.

Rivas, P. (2012). *Estructuras de propiedad y gestión en el sector hotelero (tesis doctoral inédita)*. Les Illes Balears: Universitat de les Illes Balears. Recuperado el 23 de Agosto de 2016



- Ruesga, S., & Bichara, J. D. (2007). Competitividad y Globalización: Nuevos y viejos desafíos. *Papeles del Este*, 1-27.
- Santomá, R., & Costa, G. (2007). Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de literatura. *Revista de Análisis Turístico*(3), 27-44. Recuperado el 23 de Agosto de 2016
- Stewart, S. (2001). *Introducción a las actividades hoteleras*. Madrid: Paraninfo Thomson Learning.
- UNESCO. (s.f.). *UNESCO*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2016, de <http://www.unesco.org/culture/dialogue/eastwest/caravan/page1.htm>
- Vera, J., & Marchena, M. (2014). Turismo y desarrollo: un planteamiento actual. *Papers de turisme*(3), 59-84.