

UNIVERSIDAD GUADALAJARA LAMAR

TURISMO 8° SEMESTRE

**FORMATO DE PRESENTACIÓN PARA SEMINARIO DE TITULACIÓN**

**“GUÍA DE VIAJE”**

NORMA ESTEFANÍA TADEO HERNÁNDEZ

GUADALAJARA, JALISCO   
SEPTIEMBRE 2014

1. Escoge sobre el área del turismo que elegiste en la actividad preliminar un hecho cualquiera que sea de tu interés y que sea actual.

Hotelería  
Una frase popular dice que "Toda publicidad, es buena publicidad" sin embargo, un [**hotel**](http://www.informador.com.mx/8378/hoteles)  en [Nueva](http://www.informador.com.mx/entretenimiento/2014/542040/6/hotel-multa-a-sus-huespedes-por-comentarios-negativos.htm) York, pone en duda este dicho y además, multa a sus clientes por hacer reseñas negativas de su estadía en el lugar.  
Se trata del **[Union Street Guest House](https://www.facebook.com/pages/Union-Street-Guest-House/117548518271464" \t "_blank)**, que ha causado revuelo en redes sociales después de que un hombre, realizó su boda ahí, publicara que había estado recibiendo "amenazas" constantes por parte del hotel, asegurando que les impondrían una multa por sus [**malos comentarios en Internet**](http://www.yelp.com/biz/union-street-guest-house-hudson); sin embargo, se dio a conocer que esta "multa" está estipulada en una de sus cláusulas para la renta de este sitio para eventos:

“Si reservaste el hotel para una boda u otro tipo de evento y realizaste un depósito de cualquier tipo para que los invitados se hospeden en el Union Street Guest House, una cantidad de $500 dólares serán tomados del depósito por cada reseña negativa que se publique en Internet por cualquiera de tu grupo o invitados a tu boda o evento. Si te quedas aquí para asistir a una boda y publicas un comentario negativo en cualquier sitio de Internet, tendrás que pagar 500 dólares de multa por cada una de ellas".

Esta situación ha causado la molestia de la comunidad en Internet que se han volcado a páginas especializadas en reseñas como Yelp o Tripadvisor para dejar comentarios negativos y bajos puntajes, a pesar de no haberse hospedado jamás en el lugar.

Hasta el momento, el hotel no ha emitido ningún comunicado, sin embargo, han cambiado ya el texto que se encontraba en su página web y eliminado la parte de la "multa".

1. **A) Concepto:** La hotelería brinda el servicio de alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades.  
     
   **B)** **Antecedentes:** La Hotelería ha surgido a la necesidad de los diversos viajeros que han existido a lo largo de la historia, así como a su necesidad de llegar a un lugar donde establecerse temporalmente.

Esto ha ido innovándose a lo largo del tiempo, los lugares han sido modificados por el viajero.

Los primeros movimientos en masa fueron de turismo religioso, por lo que surgieron las primeras instalaciones de carácter de estafeta y cambio de caballos.

C) Causas:

D)Consecuencias:

1. Explica, escribe tus conclusiones y realiza algunas propuestas

Enfocada al servicio al cliente, la hotelería debe tener un extremo cuidado con el huésped pide, hay que entender que no siempre puedes llenar las expectativas de todas las personas, pero se puede hacer lo mejor posible para que este se vaya con una buena imagen del lugar y el personal.

Comentando el asunto del hotel Union Street Guest House, no creo que sea la forma adecuada de conservar la imagen del hotel, el huésped es libre de comentar sus experiencias a quien sea, incluso al hotel.   
En lugar de multar a quien haga un comentario negativo, se debe escuchar para así mejorar el servicio y darle una mejor experiencia al huésped; es decir, debe sentir que lo toman en cuenta.

La nota da a ver que en lugar de beneficiar, realmente le ocasiono problemas, y como no con dicha clausura. La solución correcta, fue que la administración reconsidera y que gracias a la queja de los cibernautas, se eliminara la clausura; aun así, le será difícil poder recrear esa confianza de libre expresión con sus clientes y que por ello, incluso aquellos que ni siquiera conocían el lugar, ahora tengan una mala imagen del lugar.

**BIBLIOGRAFÍAS**

Nena (2007) Definición de Hotelería  
<http://turismoholera.blogspot.mx/2012/07/definicion-de-hoteleria.html>

Patricia Gallardo (2014) Hotel Multa a sus huéspedes por comentarios negativos  
<http://www.informador.com.mx/entretenimiento/2014/542040/6/hotel-multa-a-sus-huespedes-por-comentarios-negativos.htm>

Timeride (.Web) historia de la hotelería <http://timerime.com/es/linea_de_tiempo/64911/HISTORIA+DE+LA+HOTELERIA/>