

Caso de reflexión: Ayudar sin arruinarse - El caso del Hotel Palacio	
Autores	Eva Díaz García (WU Viena)
Nivel	A partir de B1
Objetivos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adquirir léxico relacionado con la actividad hotelera. 2. Acrecentar los conocimientos interculturales vinculados a la geografía española y a su tejido empresarial. 3. Reflexionar sobre un caso real de empresa. 4. Contrastar opiniones oralmente y llegar a un consenso. 5. Expresar conjeturas y situaciones hipotéticas.
Actividades comunicativas de la lengua	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión lectora • Comprensión y expresión oral (interacción oral)
Duración	45 minutos (lectura y preparación individual: 15 minutos; debate en pequeños grupos: 15 minutos; puesta en común: 15 minutos)
Recursos y materiales	Ficha de apoyo para el estudiante
Preparación	El docente distribuirá la ficha de apoyo e invitará a los estudiantes a que la lean. Permanecerá a su disposición para aclarar cualquier duda léxica o vinculada a aspectos culturales.
Ejecución	<p>Tras la lectura, se les dará a los alumnos algunos minutos para que tomen una decisión y piensen en su justificación. Para ello, se les animará a hacer algunas anotaciones cortas.</p> <p>A continuación, se procederá a un debate en pequeños grupos en el que se contrasten las distintas opiniones y que tiene como objetivo final llegar a un consenso.</p> <p>Una vez se haya acabado, los distintos grupos podrán exponer en plenaria los resultados aportando una corta justificación. Esto permitirá observar qué solución ha sido la preferida por la mayoría y por qué.</p>
Reflexión	<p>El profesor concluirá incidiendo en las ventajas e inconvenientes de cada opción.</p> <p>Llenar la integralidad del hotel con los refugiados ucranianos permitirá asegurar un ingreso fijo. Además, la tarifa no se verá mermada por las comisiones de intermediarios de reserva en línea, hoy día la principal vía de reserva utilizada por los viajeros. Por otro lado, no habría que olvidar las consideraciones éticas e incluso el prestigio local que podría dar al establecimiento contribuir a una labor social. Sin embargo, esta opción reduciría considerablemente lo</p>

recaudado durante la época estival, que es lo que permite atender a gran parte de los costes fijos y variables del hotel, y obligaría además a un reajuste de personal. Esto podría ser complejo teniendo en cuenta que en un hotel de estas características es de esperar que muchos de los empleados tengan contratos fijos. A ello se le suma que no se podrá atender a la clientela que el hotel recibe normalmente, perdiendo o dejando de fidelizar a muchos viajeros que podrían decidir regresar al hotel.

Ocupar solo una parte del hotel con refugiados permitiría incrementar la ocupación del hotel durante la temporada baja, sin trastocar demasiado las ventas en temporada alta ni la organización interna del hotel. Además, aunque en menor grado, ya se estaría ayudando. Sin embargo, la dificultad viene en el cálculo de la cantidad óptima de habitaciones a ocupar con refugiados, que depende de muchos factores: la tasa esperada de ocupación para la que solo se tienen predicciones en base a años anteriores, el número de habitaciones ocupadas por tipo de cliente y su tarifa correspondiente.

Centrarse en la clientela de siempre es una opción que parece sensata, ya que el hotel mantiene una buena situación financiera de este modo. Sin embargo, la creciente inestabilidad, vinculada a la crisis sanitaria del COVID y a la situación económica, sin duda se dejará notar cada vez más en el sector hotelero, con tasas de ocupación y tarifas a la baja.

El caso del Hotel Palacio

Ficha para el estudiante

1. Contexto

Gijón es una ciudad de casi 300 000 habitantes situada en Asturias, una provincia del noroeste de España conocida como “paraíso natural” por sus montañas y costas. La ciudad, a pesar de tener un pasado siderúrgico muy importante, ha ido tornando su actividad hacia los servicios y vive hoy en gran medida del turismo, mayoritariamente nacional.

Entre los hoteles emplazados en la ciudad se encuentra el Hotel Palacio, un establecimiento céntrico de dos estrellas que ha sido regentado por la familia López desde hace 40 años y que cuenta con 50 habitaciones con los servicios propios de un hotel de su categoría: baño individual, televisión, acceso a internet, calefacción, etc. Aunque su situación financiera es buena, como todos los hoteles de la región, está confrontado al problema de la estacionalidad: mientras que en temporada alta (verano, Semana Santa y puentes) el hotel se llena sin ninguna dificultad, en temporada baja, a pesar de los precios mucho más ajustados, es frecuente que muchas de las habitaciones queden vacantes.

2. Situación

En abril de 2022, tras el inicio de la guerra en Ucrania, la región recibe una gran cantidad de refugiados de este país. El gobierno regional, secundado por distintas ONG, necesita alojar a estas personas y se pone en contacto con algunos de los hoteles de la ciudad. El presupuesto asignado para esta acción es de 40 EUR diarios por habitación doble y se garantiza una estancia de al menos 6 meses, lo que, por otra parte, constituye igualmente un compromiso para el hotel.

El padre de la familia López, propietario y aún partícipe en las grandes decisiones del establecimiento, se reúne con su hijo, gerente actual del hotel, para valorar las diferentes opciones:

- a) llenar la totalidad del hotel con los refugiados ucranianos, que deberán recibir los mismos servicios que el resto de clientes.
- b) ocupar solo una parte del hotel con los refugiados.
- c) centrarse en la clientela de siempre, que habitualmente abona por una habitación doble una media de 50 EUR en temporada baja y 100 EUR en temporada alta.

Mientras que el padre parece decantarse por seguir como siempre, el hijo cree que puede ser una buena idea recibir refugiados en el establecimiento.

3. Tarea

Reflexionad sobre cuáles pueden ser las ventajas e inconvenientes de cada opción. Elegid la solución que os parece más adecuada haciendo conjeturas sobre elementos clave como el precio, la ocupación, los ingresos, los gastos de la empresa, etc. y argumentad vuestra decisión.