



Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen Ejecutivo

¿Por qué un nuevo sistema de clasificación? Para el turista, conocer con anticipación las condiciones de hospedaje es un asunto de primera importancia. Ya sea que esté planeando una placentera estancia de descanso o un productivo viaje de negocios, la afinidad entre las características esperadas del hotel y su vivencia será capaz de determinar el éxito o fracaso del viaje.

Por su parte, el sector de servicios de hospedaje reconoce el valor de dar garantías en el alojamiento que ofrece a sus huéspedes y ante ello ha generado diversas iniciativas para desarrollar su calidad y generar confianza entre las que destacan los programas de desarrollo de marca, las certificaciones de servicio y también la clasificación de su oferta dentro de ciertos estándares de servicio.

Las prácticas anteriores, si son homogéneamente instrumentadas resultan en un sano desarrollo del mercado pues responden a la dinámica de oferta y demanda cubriendo requisitos y generando diferenciación competitiva para atraer más huéspedes. Sin embargo, en el pasado han resultado insuficientes para clasificar la oferta de alojamiento con criterios comunes que sean significativos y veraces para el turista, al tiempo que resultan accionables, objetivos y equitativos para la gran diversidad de hoteles que existen en nuestro país. Esta falta de alineación en puntos de vista y prácticas de medición ha provocado sobreestimación de capacidades -inflación de estrellas-, surgimiento de categorías especiales, uso de sistemas de clasificación alternativos -creados para otros mercados y con otros propósitos- y eventualmente también disminución en el uso del propio sistema de clasificación original.

Ante ello, la Secretaría de Turismo, a través del Fondo Sectorial para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo CONACYT-SECTUR publicó en 2011 una convocatoria para desarrollar un nuevo Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano (SCH) y dotar al sector de una herramienta de medición sólida que permita no solo conocer la capacidad y ocupación de los establecimientos de hospedaje, sino también las cualidades del mismo.

Conformación del Sistema de Clasificación Hotelera

El SCH es el conjunto de instrumentos, métodos, procedimientos y herramientas informáticas desarrollado para la Secretaría de Turismo con el propósito de medir de manera estandarizada, confiable y objetiva las variables relacionadas con la categoría de los establecimientos hoteleros del país así como la experiencia con intermediarios de viaje y turistas.

En su operación y puesta en marcha, el SCH generará certeza para el turista en las cualidades del hotel en que se aloje, al tiempo que provee a la industria hotelera de una herramienta de medición que refleje con precisión la demanda de los huéspedes y permita una comparación objetiva, incluyente y equitativa entre diversos tipos de espacios e instalaciones.

De cara al turista, el SCH maximizará su claridad y simplicidad de comunicación al hacer uso del código más común en hotelería: la clasificación de hoteles en un rango de una a cinco estrellas, con intervalos de media

estrella. El número de estrellas refleja de modo intuitivo el tipo de oferta que el hotel ofrece a sus huéspedes, de modo que hoteles con cualidades superiores obtienen también mayor número de estrellas al ser evaluados.

Si bien este resultado es evidente y simple a ojos de la demanda, el diseño del instrumento requirió el estudio de diversas prácticas internacionales, preferencias de los turistas, requerimientos de la Secretaría de Turismo y perspectiva de la industria hotelera mexicana, para conformar la herramienta base del SCH.

Tras su liberación, la operación del SCH seguirá encabezada por la Secretaría de Turismo en coordinación con las asociaciones, cadenas de hoteles y hoteles independientes, apoyándose en visitadores propios y terceros autorizados para realizar la clasificación de los casi 18 mil establecimientos que integran la oferta hotelera nacional.

El instrumento de clasificación

El diseño del instrumento vincula la oferta y la demanda a través de 50 variables que se resumen en el número de estrellas y se agrupan en cinco ejes de desempeño para el hotel. Estos ejes de desempeño comunes para la inmensa mayoría de los hoteles del país son:

- El entorno y recepción
- La habitación
- Los alimentos y las bebidas
- Las instalaciones y el mantenimiento de las mismas
- La integralidad del servicio en todas las áreas y servicios del hotel

La integración de perspectivas entre la oferta y demanda requirió de un proceso analítico para detallar la experiencia de uso que vive la demanda en un espacio determinado. Para ello, se consideró variables relacionadas al ambiente físico del hotel, el personal de servicio, el producto de alojamiento adquirido, la interacción con otros huéspedes y también elementos de comunicación presentes.

Por su parte, la oferta identifica consistentemente en su práctica cotidiana cinco ejes de desempeño que son: entorno y recepción, habitación, alimentos, instalaciones e integralidad del servicio.

Para lograr una adecuada estandarización en el uso del instrumento, junto con éste fue también construida una plataforma informática, misma que permite centralizar la información de todos los hoteles evaluados y unificar la versión del instrumento con la cual se realiza la evaluación de los establecimientos hoteleros del país.

La plataforma informática ha sido diseñada para operar en un ambiente web y tiene capacidades para adaptarse y conectarse con el Registro Nacional de Turismo (RNT) una vez que la nueva plataforma del RNT se encuentre plenamente operativa. Asimismo, el sistema tiene la capacidad para que el hotelero suba fotografías y documentos que sirvan como evidencia de que el establecimiento cuenta con las instalaciones y servicios que lo hacen acreedor a cierta categoría.

Uno de los aspectos más importantes es que el sistema ha sido diseñado no sólo para dar certeza a los turistas respecto al tipo de servicio que recibirán, sino también para ser una herramienta que permita al hotelero

conocer la situación de su establecimiento y tomar medidas que le permitan mejorar sus instalaciones y servicio en aspectos que se encuentren por debajo del nivel, que según su categoría debiera ofrecer.

El sistema está también diseñado para permitir la evolución en sus procesos e instrumentos de evaluación, pues es un hecho que las necesidades y variables detectadas en este proyecto evolucionarán en el mediano y largo plazo, por lo que el SCH deberá evolucionar conforme cambien las necesidades de la oferta y la demanda de servicios de hospedaje.

Algunas de las características básicas del SCH que se proponen son:

- Es una autclasificación, en donde los hoteleros, por medio de la aplicación hospedada en la página en internet de la Secretaría de Turismo, responden un cuestionario y el sistema les genera una constancia con la cantidad de estrellas que obtuvieron. La Secretaría de Turismo estará en posibilidades de enviar a verificadores por medio de un muestreo aleatorio para revisar que lo respondido en el cuestionario corresponda con la realidad y así transmitir certeza al turista.
- Una característica innovadora del SCH es que reconoce e incentiva la vocación del hotel y el desarrollo de propuestas de valor especializadas en hotelería. el SCH adecua el instrumento y las variables que son valoradas para asegurar que cada tipo de hotel sea categorizado con base a los atributos que son más trascendentes para los huéspedes a los que están enfocados su propuesta y su producto. Por ejemplo, para un huésped de un hotel de negocios no debiera ser prioritario que el establecimiento cuente con instalaciones deportivas; en el caso de un hotel boutique el huésped no debiera esperar grandes salones de reuniones e instalaciones para banquetes; el huésped de un hotel ecológico no debiera esperar construcciones ostentosas ni cualquier otro servicio que genere un impacto ambiental negativo. Las posibles categorías son:
 - Boutique
 - Hacienda
 - Negocios
 - Bed and Breakfast
 - Express
 - Ciudad
 - Eventos y convenciones
 - Reserva ecológica
 - Centro de Ciudad
 - Playa / Vacaciones
 - Carretera

A lo largo de este documento se explica de forma amplia las razones de una nueva clasificación, el proceso de investigación que fue realizado para dar solidez a este instrumento, las pruebas que fueron realizadas para asegurar su funcionamiento, los hallazgos realizados durante la ejecución del proyecto de investigación y los resultados de las pruebas de campo. Se incluyen también las recomendaciones para una adecuada instrumentación del sistema y los beneficios que debieran alcanzarse tras una adecuada implantación.

Asimismo a este documento se integran diversos anexos entre los cuales se encuentran los manuales operativos del sistema, los manuales de la plataforma informática y la información necesaria para realizar una adecuada operación del Sistema y su plataforma operativa.

Directorio

SECRETARÍA DE TURISMO

Claudia Ruiz Massieu Salinas
Secretaria de Turismo

José Salvador Sanchez Estrada
Subsecretario de Planeación Turística

Carlos Manuel Joaquín Gonzalez
Subsecretario de Operación Turística

Francisco Maass Peña
Subsecretario de Innovación y Calidad

CENTRO DE ESTUDIOS SUPERIORES EN TURISMO

Arik Staropolsky Furszyfer
Director General

Marina Canseco Álvarez
Directora de Investigación

Liliana García Huerta
Directora de Servicios de Extensión

Víctor Roberto Chalé Góngora
Director de Gestión del Conocimiento

Lorelei Ramírez Reyes Brito
Subdirectora de Investigación

Erika Carmona Arroyo
Subdirectora de Servicios de Extensión

Vanessa Cardoso Piña
Subdirectora de Difusión y del CEDOC

CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Enrique Cabrero Mendoza
Director General

Leonardo Ríos Guerrero
Director Adjunto de Desarrollo Tecnológico y Negocios de Innovación

Rafael Pando Cerón
Director de Planeación, Evaluación y Seguimiento Tecnológico

Francisco Javier Lozano Martínez
Subdirector de Apoyos Sectoriales a la Tecnología

Mario Almazán Rodríguez
Jefe de Departamento

ÁREA USUARIA: DIRECCIÓN GENERAL DE MEJORA REGULATORIA

Juan de la Luz Enriquez Kanfachi
Director General Mejora Regulatoria

Mario Alberto Magdaleno Peralta
Director de Verificación

SUJETO DE APOYO: FACTOR DELTA

Fernando Ardura González
Líder de proyecto, Socio de Factor Delta

Ricardo Medina Covarrubias
Socio Director de Factor Delta

Florencia Alejandra Morales Gómez
Consultor Factor Delta

Ana Elena Bohigas de Regil
Especialista en el Sector

La reproducción parcial o total de la información contenida en este documento es permitida siempre que se cite a la SECTUR, al CONACYT, al CESTUR, a los autores y sujetos de apoyo y a la fuente correspondiente.

Este estudio puede ser consultado en:
www.cestur.sectur.gob.mx

EL FONDO SECTORIAL (CONACYT-SECTUR) PARA LA INVESTIGACIÓN, EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN TURISMO

El 27 de septiembre de 2008 en el marco de la celebración del Día Mundial del Turismo, se constituyó entre la Secretaría de Turismo (SECTUR) y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) ***El Fondo Sectorial para la Investigación, el Desarrollo y la Innovación Tecnológica en Turismo (FSIDITT)***.

El objetivo del Fondo Sectorial, es dar apoyo para la realización de investigaciones científicas o tecnológicas, innovación y desarrollos tecnológicos, formación de recursos humanos especializados, becas, divulgación científica y tecnológica, creación y fortalecimiento de grupos o cuerpos académicos de investigación y desarrollo tecnológico, y de la infraestructura de investigación y desarrollo que requiera el sector turístico, en el marco de los programas que el Comité Técnico y de Administración apruebe.

Los sujetos de apoyo de este Fondo son las instituciones, centros, organismos y empresas o personas físicas de los sectores social y privado que estén inscritos en el Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas (RENIECYT) e interesados en recibir los beneficios o estímulos de cualquier tipo que se deriven de los ordenamientos federales aplicables para actividades de investigación científica y tecnológica. La formalización de la integración del Fondo Sectorial se realizó mediante el convenio de creación del Fondo Sectorial, por CONACYT-SECTUR. Por parte de la Secretaría de Turismo se instruyó a la Dirección General del Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR), como el responsable del cumplimiento de los compromisos adquiridos en el ámbito de su competencia, por la SECTUR que garanticen el óptimo funcionamiento del Fondo.

Para mayor información sobre el Fondo Sectorial CONACYT-SECTUR consulte:
www.fondosectorial.sectur.gob.mx
www.cestur.sectur.gob.mx



Centro de Estudios Superiores en Turismo

Schiller 138-7, Col. Bosques de Chapultepec 11580 México D.F. 3002 6300 ext. 1900
<http://cestur.sectur.gob.mx> | cestur@sectur.gob.mx | Twitter: @cestur_sectur