

### **CAPITULO III**

#### **LA METODOLOGÍA:**

##### **CONSIDERACIONES GENERALES DE LA CLASIFICACION DE HOTELES.**

El esquema metodológico que estructura la presente investigación, se divide en cinco grandes apartados, el primero de ellos comprende la investigación documental tanto de los antecedentes históricos de los hoteles a nivel nacional e internacional como de los conceptos teóricos y metodológicos de la hotelería, que por un lado se aplicaron al objeto de estudio y por el otro, sustentarán el sistema de clasificación en ciudades coloniales a proponer, objetivo central del presente trabajo.

El segundo de ellos comprende la investigación empírica de los casos de estudio, misma que se desarrolla a través de la observación directa y cotidiana de los patrones comunes y diferenciados de los productos hoteleros respecto a las variables de servicio, patrimonio y potencial, mismas que nos definirán los aspectos y estándares a considerar en la propuesta del sistema de clasificación para hoteles históricos. Aspectos y estándares que se aplicarán a los propios casos de estudio para su respectiva evaluación y definición de la problemática que viven los hoteles históricos existentes en el área del estudio. Problemática que a su vez, definirá el tercer y cuarto apartado metodológico. (Ver figura 1).

Finalmente el quinto apartado corresponde a las conclusiones y recomendaciones generales.

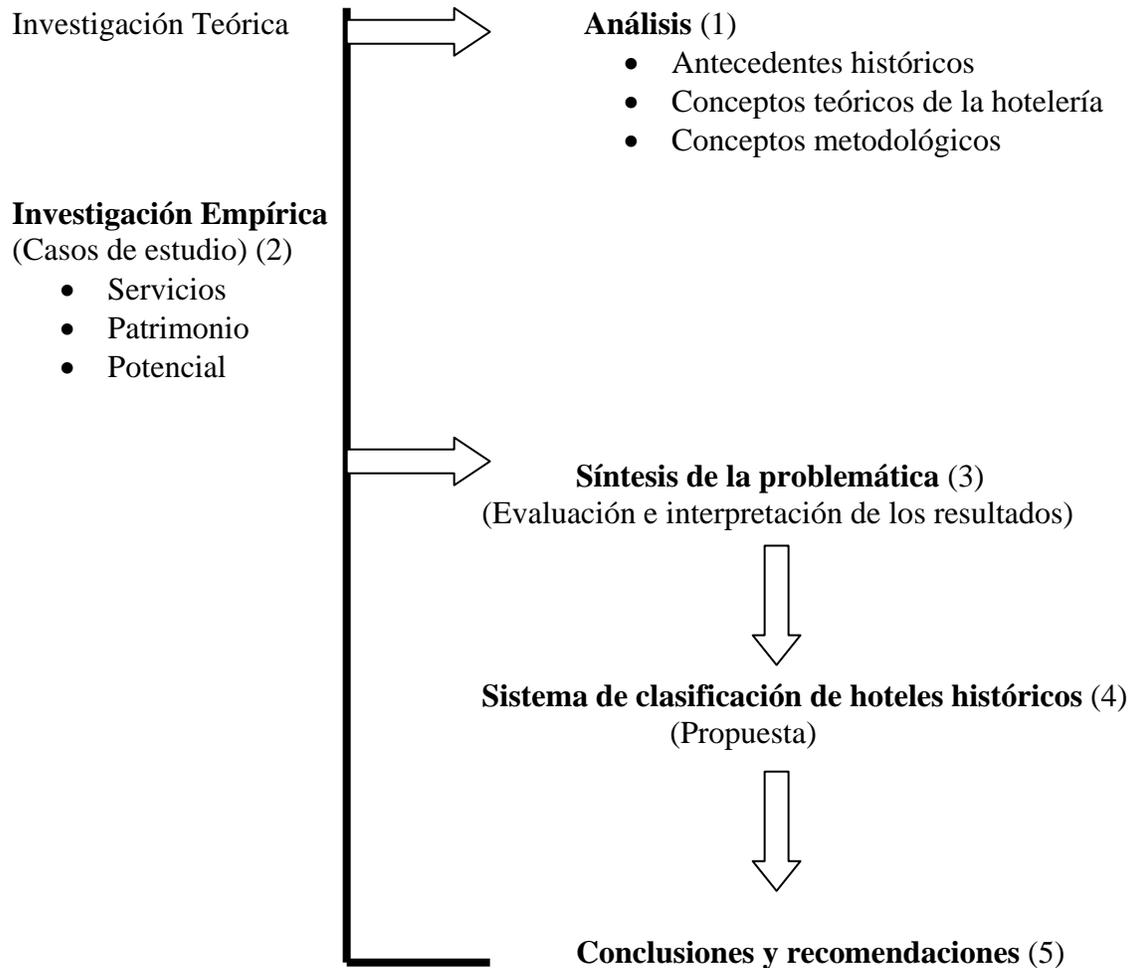


Figura 1. Esquema Metodológico.  
Elaboración propia.

Para la presente propuesta metodológica, se hacen necesario realizar un análisis y crítica comparativa de las clasificaciones existentes en el medio hotelero lo que implica una revisión general local y no local.

De esta manera se tiene:

### **3.1. El sistema de clasificación del hotel**

#### 3.1.1. Una repaso al sistema

Las tendencias internacionales, marcan especial énfasis en la calidad de las habitaciones y de las diferentes amenidades que se le ofrezcan al huésped. En América Latina. Ante esta variedad, según un estudio hecho para el Líbano por la *United States of America for Internacional Development* (USAID) en el año 2000 existe una mezcla de servicios impresionante ya que se cuenta con hoteles de playa, de negocios, ecológicos por sus riquezas naturales, además, de los hoteles establecidos en ciudades coloniales.

Un sistema de clasificación debe ser diseñado para que cumpla con el objetivo de poder interpretar de la mejor manera los aspectos de calidad en el servicio y cantidad de instalaciones que los hoteles brinden al huésped. Y así tener una mejor orientación para el visitante.

El referirse a un Sistema de Clasificación, es reunir las características semejantes entre hoteles para poder reunirlos en una categoría que englobe sus características físicas como son las instalaciones, sus características de servicio que se facilitan con las mismas instalaciones y la conjugación, en el caso particular, que hacen con el patrimonio histórico de una ciudad colonial.

### 3.1.2. La especialización del sistema

Los sistemas de clasificación pueden ser en forma general y especializados, dentro de la primera, el sistema cubre las características esenciales de un grupo de hoteles que se aplicarán en cualquier caso, por ejemplo, los hoteles de cinco estrellas deben tener por lo menos una alberca y esto aplica para un hotel de playa, de negocios, un hotel boutique o un hotel histórico, lo que representa una desventaja para los hoteles históricos ya que se estaría considerando solo las diferencias de cada producto hotelero y no sus condiciones histórico-arquitectónicas.

En cuanto a la segunda, un sistema de clasificación de hoteles especializado se refiere a ubicar aquellos establecimientos que aparte de cumplir con los requerimientos mínimos de un hotel tiene algo más que es extra y generalmente ofrece diferente tipos de especialización en su servicio y /o instalaciones como lo son: *Resort, Conference Center, Health and Wellness, Historical y All Suites*, términos que en el argot hotelero internacional se usan para distinguir un concepto de hotel de otro, en cuestión de servicios e instalaciones lo que a nivel nacional vendría correspondiendo a un hotel familiar o de negocios. Lo que

nos lleva a diseñar sistemas que se adecuen a cada especialización ya sea con restricciones o modificaciones en los estándares establecidos según el tipo de especialización.

## **3.2. Los sistemas de clasificación de hoteles en México**

### 3.2.1. La situación actual

Las regulaciones en cuestión de turismo juegan un papel significativo para el desarrollo de éste, tal vez, una de las regulaciones más importantes sea un sistema de clasificación de los establecimientos de alojamiento. En algunos países orientales, como lo es el Líbano, en donde están actualizando su sistema de clasificación según las necesidades actuales de su estructura turística, se ven obligados a crearlos según los productos establecidos y las tendencias futuras, ya que cada estructura de cada país es diferente.

En México después de 1993, cuando la Secretaría de Turismo ya no se encarga oficialmente de otorgar estrellas como sistema de clasificación a los hoteles, las asociaciones como lo es, la de Calidad Mexicana Certificada, junto con el sector privado ayudan a certificar a los nuevos establecimientos, a través de un costo aproximado de mil dólares. Este sistema que otorga estrellas y diamantes, es un sistema aplicado para cualquier tipo de hotel, sin embargo, los hoteles que residen en edificaciones históricas no cuentan con los mismos elementos que los hoteles diseñados en terrenos amplios, por ejemplo: un JW Marriott Cancún quien tiene cinco diamantes no tiene los mismos

elementos de servicio en instalaciones que un Camino Real Oaxaca que se sitúa en un exconvento del siglo XVI que también se le ha otorgado cinco diamantes, sin duda que las proporciones son totalmente incomparables y esto provoca confusión en los visitantes y turistas.

No obstante, este sistema voluntario de clasificación ha funcionado en los últimos diez años y ha ayudado al viajero a tener un rango de calidad, dándole oportunidad de ubicarse dentro de la estructura hotelera existente en México, por lo menos, en los puntos turísticos importantes, las playas por ejemplo, en donde es muy raro que se relacionen o ubiquen en ciudades declaradas Patrimonio de la Humanidad ciudades de alto potencial turístico, en donde contradictoriamente no se tiene el suficiente interés para ser clasificados.

La inversión que representa para algunas empresas ser certificadas deja algunos establecimientos fuera de esta oportunidad como son los hostales, mesones y casas de huéspedes ya que las utilidades son menores.

Por otro lado, tanto en la aplicación de la certificación como en los procesos de clasificación no hay uniformidad por lo retrasa el proceso, ya que después de que los hoteles entran dentro de los estándares establecidos por estas asociaciones, éstas dejan de supervisarlos, lo que en cierta forma, le resta seriedad.

### 3.2.2. La Especialización en México

En el país no se cuenta con una certificación especializada para hoteles históricos, llama la atención que ni en la industria privada que es ahora la que se encarga de esto. Por lo menos en la ciudad de Puebla son dieciséis los hoteles ubicados en edificio catalogado como monumento histórico, lo que representa un 30% del total de establecimientos de alojamiento en la Zona Monumental de la Ciudad de Puebla.

Estos hoteles ofrecen servicios desde un hotel de primera o cinco estrellas hasta el hotel que se pone estrellas sin tener los requerimientos mínimos de servicio e instalaciones; lo cual, como ya lo hemos dicho, confunde al consumidor a causa de que no hay una definición de clasificación en el este sistema voluntario, ni a nivel de nombres, ni de servicio, por ejemplo, decir, que es un hotel de primera clase, pertenece a la clasificación de la Organización Mundial del Turismo y tener cinco estrellas pertenece al sistema de la Mobil Guide, ambos con criterios diferentes, que aquí se toman por igual.

Es aquí, donde ubicamos el Sistema de Clasificación propuesto, como uno de los puntos terminales de este proyecto de tesis, mismo que se enfocará a analizar las necesidades y características de calidad y cantidad de servicios que ofrecen los hoteles que estén ubicados en edificios históricos catalogados en la ciudad de Puebla.