

CAPÍTULO I

Introducción

En la industria del hospedaje a través del tiempo se han dado diversos cambios en la prestación de servicios tal es el caso de la certificación, ésta no asegura el éxito que la organización tanto ha buscado, sin embargo hoy en día, los consumidores tienen mayor demanda por las empresas que tienen una certificación que valide sus productos o servicios. Adquirir una certificación es cumplir con algunas fases de mejoramiento de la calidad, ya que ésta se obtiene cuando se ha verificado que la empresa esté en cumplimiento con las reglas del sistema que ha elegido (Laudoyer, 2000).

La industria del hospedaje esta destinada a buscar diferentes programas de certificación para lograr la excelencia en los servicios que ofrecen. Muchos son los métodos, las formas y maneras en las que dichas empresas pueden lograrlo, entre las cuales destacan a nivel mundial: AAA (American Automobile Association), American Automobile, Royal Automobile Club, Star's and Diamonds, entre otras. Con estos diferentes programas de certificación se puede ver que la industria del hospedaje está en una constante búsqueda de perfeccionamiento de todos los servicios que ésta ofrece.



A través de los programas de certificación, las empresas buscan hacerse notar como líderes por la alta calidad en los servicios que ofrecen, obteniendo con esto el reconocimiento de todos los niveles de turismo que los visitan. Aunado a lo anterior, se puede observar que todo esto se refleja en la calidad y atención que dichas empresas prestan. Dentro de las diferentes clasificaciones que se otorgan en la industria del hospedaje, se distingue la constante lucha por la obtención de mejores resultados, ya que día con día se trabaja por lograr una optimización completa en todos los sistemas que hay dentro de la industria del hospedaje que a su vez, permita mejorar en cuanto a cuestiones de calidad e impulsa a dichas empresas a lograr el éxito y reconocimiento en el mercado local y mundial.

Si bien los objetivos que se tienen dentro de la industria a nivel nacional están bien definidos, se puede ver que varían de país en país, ya que los estándares de calidad que existen dentro de cada nación son exclusivamente expedidos por los resultados que se obtienen dentro de su mercado interno, por lo cual siempre tratan de mantener un nivel basándose en la excelencia en servicios. Para lograr una aceptación en el mundo, se tiene que cumplir con una serie de satisfactores que no solamente atraigan un mercado local, si no uno que venga de otras partes del mundo.



1.1 Planteamiento del Problema

La clasificación mas que una moda se ha vuelto una necesidad dentro de la industria del hospedaje ya que ha resultado ser un indicador de los niveles de calidad que se pueden esperar de un establecimiento en cuanto a la prestación de servicios e instalaciones. La estandarización significa lograr una uniformidad en cuanto a los procedimientos para prestar un servicio de calidad así como para la construcción de los establecimientos y sus elementos tangibles como son las habitaciones y los accesorios que podemos encontrar en ellas como son el tipo de camas, medidas del baño, de la habitación, áreas comunes, entre otros, consiste en criterios tanto cualitativos como cuantitativos.

Para tener una idea más clara de lo que significa una clasificación a continuación se menciona una definición que el Departamento de Investigación de La Organización del Turismo del Caribe (2002) da a conocer, esta palabra se refiere a “la separación de diferentes tipos de rango de acomodación dentro de muchas categorías basado en un rango de diferentes criterios. Las facilidades de un hotel pueden permitir de cinco a siete categorías, otras formas de hospedaje como los moteles solo permiten un rango de dos o tres clases”. Para efectos de esta investigación únicamente hará mención en los hoteles.

Con anterioridad se mencionó que el enfoque de la estandarización es brindar calidad, y ésta se puede definir de la siguiente manera, Guy Laudoyer (2000) aclara que “la calidad se define como el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas” (p.48).



El proceso para la clasificación, en todos los casos, es conducido por un organismo, el cual ha designado a un experto en el área para recabar información por medio de preguntas e inspecciones sorpresas. En México existe el CALMECAC el cual es el Organismo Nacional de Certificación y Verificación, este organismo tiene como finalidad certificar la calidad de los sistemas, productos, servicios y personal de las actividades económicas de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas y Normas Internacionales de Empresa o Asociación.

Cabe mencionar que son muchos los beneficios que se obtienen por medio de un programa de certificación para la clasificación de un establecimiento de hospedaje, dentro de estos encontramos: el que provee información a los consumidores garantizándoles excelencia en el servicio y seguridad de acuerdo a la clasificación del establecimiento, así mismo ofrece beneficios para el sector turístico, esto es que incrementa las utilidades generando una confianza en los consumidores.

Por estas razones, con esta investigación se busca recabar toda la información referente a los diferentes sistemas de clasificación más importantes que se implementan en determinados países para la industria del hospedaje, con el fin de identificar los criterios mínimos o básicos necesarios para una clasificación mundial.

1.2 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

Proponer un listado de clasificación de hoteles identificando los criterios mínimos necesarios para una clasificación hotelera global que evite la discrepancia existente entre los diferentes sistemas obtenidos.



1.3 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- Conocer el origen de los sistemas de clasificación.
- Conocer quién otorga las clasificaciones en cada país.
- Conocer los distintos sistemas de clasificación que se utilizan en la industria del hospedaje.
- Identificar los criterios mínimos necesarios para una clasificación mundial.
- Seleccionar lo necesario de cada uno de los sistemas para poder proponer la base del listado.
- Propuesta de un listado para una clasificación mundial.

1.4 Preguntas de Investigación

- ¿Dónde surge la necesidad de las empresas por lograr una certificación en los estándares de calidad?
- ¿Cuáles son los diferentes sistemas de clasificación que se utilizan?
- ¿Quién es el organismo encargado de otorgar las clasificaciones en cada país?
- ¿Cuáles son los criterios mínimos necesarios que se toman en cuenta para dichas clasificaciones?
- ¿Cuáles son los puntos necesarios de cada uno de los sistemas para proponer la base del listado?
- ¿Cuál es la propuesta del listado?



1.5 Justificación y Relevancia

El objetivo de esta investigación es el proponer un listado de clasificación único de hoteles basado en los criterios de los sistemas de clasificación de diferentes asociaciones porque al unificar los criterios de calidad mundial le aseguras al turista un servicio estandarizado, lo cual le permitirá tener un criterio de servicio mínimo esperado y servicio mínimo recibido.

Ya que existe una variedad de sistemas de clasificación, así como diversidad de criterios, se toma en cuenta que el consumidor obtenga lo mismo en cuanto a servicio e instalaciones cada vez que se hospede en un hotel, de la misma manera se creará un impacto positivo en el flujo de consumidores ya que estos asistirán con mayor confianza y credibilidad a los establecimientos que operen bajo estas normas, este impacto no solo es para los clientes sino que también se refleja en beneficios para el mercado turístico y para la misma empresa al incrementar sus ganancias y al tener mayor control administrativo de calidad al tener uniformidad en lo que ofrece.

1.6 Alcances y Limitaciones

El alcance de esta investigación consiste en proponer un listado único de clasificación global basada en los sistemas que se pueden obtener dependiendo del acceso a la información de las asociaciones encargadas en emitir las acreditaciones en los estándares de calidad que actualmente son utilizados, por las cadenas hoteleras y demás industria del servicio y la calidad.



Introducción

Las limitantes para esta investigación se reducen a un cierto número de países del continente americano y europeo. De la misma manera se ha encontrado que muchas veces resulta muy difícil obtener la información necesaria ya que ésta no se encuentra disponible para el público en general, así como el idioma de algunos países, que por carecer del dominio del mismo por parte de la investigadora, es una limitante tangible de la investigación, lo cual obstaculiza un poco el ritmo de la misma.