

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de investigación

Según Sampieri, Fernández & Baptista (2003) el enfoque de esta investigación es de carácter cualitativo ya que se basa en métodos de recolección de datos como descripciones, observaciones y revisión de documentos. Dentro de este tipo de investigación el estudio es de carácter exploratorio-descriptivo. Tiene características de ambos tipos de estudio debido a que en sus inicios se introdujo a fondo en la búsqueda de información acerca de los sistemas de clasificación, de igual forma, se establecieron preguntas de inicio, tales como, si son leyes o reglamentos, si la certificación es de carácter voluntario u obligatorio así como conocer quién es el organismo encargado de aplicarlos. Respecto a la búsqueda de información, lo que se hizo fue explorar, preguntar quién lo hace, cómo se aplica, entre otras cosas. Así mismo se dice que es descriptivo porque se describen las características de cierto grupo, en este caso, los países tomados en cuenta para la muestra. Se recopiló información acerca de los criterios a cubrir para lograr determinada clasificación. La finalidad de un estudio descriptivo es recabar información sobre determinados conceptos y se especifica quiénes son los sujetos de estudio. Las investigaciones pueden ser combinación de varios tipos de estudio, en este caso fueron dos, se recomienda tener claro qué tipo de investigación se va a realizar para lograr los objetivos propuestos en un principio.



3.2 Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio en esta investigación fueron las asociaciones y organismos, tanto no gubernamentales como gubernamentales, encargadas de establecer, calificar, clasificar y verificar el cumplimiento de los criterios mínimos de los sistemas de clasificación de cada país tomando en cuenta para la muestra.

3.3 Tamaño de la muestra

El total de la muestra comprende 32 países clasificados de acuerdo a su ubicación, Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica y Europa. Esta muestra total se redujo a varias muestras parciales, 15 países con los documentos completos en idiomas adecuados para su comprensión y procesamiento por parte de la investigadora, 3 países con idioma inaccesible y sin traducción, 3 países con estatutos generales, 1 país donde el sistema es inexistente, 1 país sin un organismo oficial encargado de regular las actividades del sector turístico, 4 países en los cuales la información no está disponible al público, 2 países donde para lograr obtener la información se solicitaba un pago, 2 países donde la información no fue confirmada, 1 país donde la información no se supo interpretar.

3.4 Instrumento

Para la búsqueda de la información se hizo una guía de términos relacionados con el tema en varios idiomas, tanto español, francés e inglés. A continuación se hará mención de los términos utilizados tanto en el buscador público como en las páginas de los organismos de cada país.



- **Inglés**
 - *Accomodation criteria.*
 - *Accomodation grading.*
 - *Classification system.*
 - *Hotel accomodation grading.*
 - *Hotel certification.*
 - *Hotel classification system.*
 - *Hotel classification.*
 - *Hotel grading.*
 - *Tourism Association.*

- **Francés**
 - *Association des Hôtels.*
 - *Classification des hôtels.*
 - *Criteris du Classification des Hotêls.*
 - *Gouvernement du France.*
 - *Ministère du Tourisme.*
 - *Système du classification des hôtels.*

- **Español**
 - *Asociación de hoteles, seguido a ésto el nombre de los países de interés.*
 - *Cámara de Hotelería.*
 - *Comisión de Turismo.*
 - *Corporación de Turismo.*
 - *Criterios de clasificación.*
 - *Federación de Hoteles.*
 - *Federación Hotelera.*



- *Hoteles en y el país de interés.*
- *Instituto de Turismo.*
- *Instituto Nacional de turismo.*
- *Leyes reguladoras sobre las actividades turísticas.*
- *Ministerio de turismo*
- *Oficina de turismo.*
- *Reglamentos sobre alojamientos turísticos.*
- *Secretaría de turismo de cada país.*

3.5 Procedimiento

La herramienta utilizada en este tipo de investigación fue la Internet, es por esto que se presentará una guía de cómo se encontró la información de necesaria. Se empleó un buscador público, en este caso google.

Al acceder a esta dirección se despliega la pagina del buscador y en el espacio que se encuentra en la parte central se escriben las palabras de la información que se está buscando ya sea en inglés, español o francés, ya que el tema se refiere a la clasificación de hoteles, lo que se hizo fue escribir estas por su nombre, por ejemplo en el idioma inglés, *hotel classification* y a continuación se le da clic donde dice búsqueda en google. En unos segundos aparece la información que el buscador encontró en la red pública, en seguida se observa que aparecen muchos documentos relacionados con el tema. Se revisaron cada una de las páginas desplegadas durante la búsqueda y se encontraron documentos específicos, es decir, de la asociación de un solo país así como documentos con información condensada que ayudaron a la búsqueda de información de otros países. Tal es el caso del documento de la OMT (Organización Mundial de



Turismo) y de la HOTREC (Confederación Nacional de Asociaciones de Hoteles, Restaurantes, Cafés y Establecimientos Similares en la Unión Europea).

Norteamérica

- **Canadá**

- En la parte central de la página de la CITQ se puede ver que se encuentra un menú desplegado, con opciones a elegir, acerca de la clasificación, como obtenerla, así mismo si se tienen dudas, del lado izquierdo inferior se encuentran las dudas mas frecuentes.

- **Estados Unidos**

- Para este caso existen dos sistemas de clasificación a tomar en cuenta. El primero consiste en estrellas, se accede a la página de la Mobil Travel Guide, y en el menú de la parte superior, del lado derecho se encuentra la liga de Mobil Stars, al darle clic se despliega información concerniente a este tema y del lado izquierdo en la parte superior se encuentra un menú y ahí se encuentra otra liga con el nombre de lodging Stars, al acceder se despliega el significado y criterios a cubrir para pertenecer a determinada categoría. Si se desea tener el documento en formato para imprimir (PDF), debajo del título de Mobil Travel Guide en la parte central de la página se encuentra el acceso al mismo.

El segundo sistema de clasificación es el de los diamantes. Se ingresa a la página de la AAA, al inicio pide ingresar un ZIP (código postal), no importa que se ingrese el de una ciudad en México. Después de esto, automáticamente se despliega la página de esta organización. Del lado derecho en la parte media inferior existe un menú con el título de News for You, a continuación se da clic en él. Una vez que se ha desplegado la página, en la parte central inferior se encuentra otro menú con el título



de Useful Information (información de utilidad), se da clic en el primer tema, Five Diamond/ Four Diamond y es ahí donde se puede encontrar toda la información necesaria en cuanto a requisitos a cubrir para obtener este reconocimiento.

- **México:**

- Se ingresó a la página del CALMECAC, al bajar la página se observa la liga de turismo y el símbolo del programa Star's & Diamonds, se da clic y se despliega la presentación del mismo. Del lado izquierdo se encuentra el menú y en la parte inferior esta la liga de requisitos, es ahí donde se puede encontrar lo que es necesario cubrir para certificarse en ese programa.

Centroamérica

- **Costa Rica**

- En la página del Instituto Costarricense de Turismo, del lado izquierdo inferior existe una liga que lleva por título, legislación para empresas, al posicionar el puntero ahí se despliegan opciones, una de ellas es acerca de leyes y reglamentos, ahí es donde se puede encontrar todo lo referente a las leyes de turismo y reglamentos vigentes.

- **El Salvador**

- Por medio de comunicación personal a través del correo electrónico, se sabe que el país no cuenta con un sistema oficial de clasificación de hoteles.

- **Honduras**

- A través de la comunicación personal por medio del correo electrónico se sabe que este país cuenta con un sistema de clasificación, el cual es aplicado por una empresa independiente sin embargo no pudieron



proporcionar la información debido a que los criterios que conforman este sistema y lo que se refiere al mismo es propiedad de dicha empresa.

Sudamérica

- **Argentina**

- A pesar de que existe una Ley de carácter nacional, la aplicación es regional, es por esto que, se buscó y encontró la página del gobierno de Buenos Aires y es ahí en donde se encontró la reglamentación que rige a este país. Al desplegarse la página, en el menú del lado izquierdo se encuentran varias opciones, una de ellas consiste en la normatividad, al ingresar se despliegan las leyes referentes al ámbito del turismo, ahí se encuentra un apartado que regula las actividades de los alojamientos turísticos (GOBSAS, 2005).

- **Brasil**

- En la página web del Ministerio de Turismo se encuentra, en el menú de lado izquierdo la opción de legislación, sin embargo, esta liga no contiene información por lo que se hizo contacto directo por medio del correo electrónico con el gobierno, en un breve lapso enviaron la información solicitada. Así mismo, también se encontró el documento en la página de la Asociación Brasileña de la Industria de los Hoteles. En el menú de lado izquierdo se observa una liga con el nombre de clasificación, enseguida en la parte central de la página se despliega un listado de hoteles y el manual de validación o certificación.

- **Ecuador**

- Se ingresó a la página web del organismo correspondiente, en el menú que se encuentra del lado izquierdo existe una opción con el nombre de



información jurídica, ésta contiene las leyes que se aplican en este país, sin embargo no se encuentra disponible la información de modo que se hizo contacto por medio del correo electrónico y la documentación fue enviada de manera inmediata.

- **Chile**

- En la página de la SERNATUR, en la parte superior se encuentra un menú, la primera liga corresponde a todo lo concerniente con esta organización, al posicionar el puntero ahí se despliega un menú, en el cual se selecciona el título de proyectos de calidad, en ese momento se despliega otro menú, es en éste donde se puede elegir el proyecto de normas de consulta y a continuación se despliegan las normas que son de consulta pública referentes al área de turismo de este país.

- **Colombia**

- Como primera opción se hizo contacto con la Asociación Hotelera de Colombia, la cual indicó que se había que hacer contacto con ICONTEC, organismo encargado de la normalización en ese país, posterior a esto se envió un correo electrónico de respuesta para hacer contacto con el gobierno de Colombia y a partir de ahí el documento completo se envió por medio del correo electrónico.

- **Perú**

- En la página de la asociación correspondiente a este país, de lado izquierdo inferior se encuentra un apartado con archivos, ahí se encuentran los reglamentos que rigen la industria del hospedaje, se ingresa a la liga con el nombre de nuevos reglamentos y se despliegan los archivos de los reglamentos de hospedaje.



- **Paraguay**

- En la página de la SENATUR, en el menú del lado izquierdo se encuentra una liga con el nombre de empresas turísticas, al darle clic se despliegan los documentos y reglamentos relacionados con el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje.

Europa

- **Alemania**

- El primer documento desplegado de la búsqueda de documentos públicos es el de este país del lado izquierdo se encuentra el menú con todo lo referente al sistema que se maneja. Una de las opciones es el catálogo de criterios, es ahí donde se despliega el documento completo en formato para imprimir.

- **Austria**

- En la página de la asociación de hoteles para su clasificación de lado inferior izquierdo existe una liga para ver la versión traducida al idioma inglés, sin embargo no está habilitada.

- **Bélgica**

- Este documento se encontró en una de las opciones desplegadas en el buscador público. Para después encontrar la página del Ministerio de Turismo y Hospedaje y del lado izquierdo se encuentra un menú con el apartado de clasificación, enseguida, en la parte central se puede elegir la opción de para los hoteles a continuación se despliega un cuadro con varias opciones, la última trata de los criterios a cubrir en formato para imprimir.



- **Dinamarca**

- Por medio del buscador público se encontró el documento completo acerca de los criterios para la clasificación en este país. Para conocer de donde se obtuvo éste, se observó la dirección del cual provino, se ingresó de manera independiente y lo que se obtuvo fue una página en donde se pueden hacer reservaciones en los diferentes hoteles de este país. Del lado derecho en la parte superior se encuentra un símbolo de color azul y debajo de éste se encuentra la liga acerca de la información sobre las estrellas al dar clic se despliega una página con la información acerca de las mismas y en la parte inferior de la página está la liga con el documento con la información detallada de los criterios.

- **España**

- En la página de la Sistema Avanzado de Agencias de Viajes Españolas (SADAVE), se encuentra la información relacionada a los reglamentos que rigen este país, sin embargo, no está de manera evidente por lo que se hizo una búsqueda dentro del sitio. Del lado izquierdo inferior se encuentra un recuadro de búsqueda, ahí se escribieron las palabras relacionadas con el tema y se desplegaron documentos afines.

- **Estonia**

- En la página de la Asociación de Hoteles de Estonia, del lado izquierdo se encuentra un menú, y ahí está una liga con el nombre de regulaciones, al darle clic se despliega otra liga con el documento completo de los criterios de clasificación de su país.

- **Finlandia**

- Al acceder a la página de la Oficina de Turismo de este país no se encontró documento alguno que haga referencia a los establecimientos de hospedaje.

- **Francia**

- La búsqueda del sistema de este país fue un poco tediosa ya que es el resultado de la colaboración de HOTELCERT en conjunto con el sindicato representante del sector de la hotelería. Ambas páginas contienen ligas de una a otra. El documento final fue encontrado en la página de HOTELCERT, en el menú en la parte superior en la liga de hotel owners area, al posicionar el puntero se despliegan varias opciones, se selecciona la primera, que hace referencia al sistema de clasificación. La parte inferior de la página contiene las opciones para descargar los documentos con los criterios que se utilizan en la supervisión de los hoteles.

- **Grecia**

- Al ingresar a la página de la Greek National Tourism Organisation, en la esquina superior derecha se encuentra la liga para poder ver la página en el idioma inglés. A continuación en el menú del lado izquierdo, se encuentra una liga con el nombre business (negocios), al darle clic se despliega cierta información y un menú del lado derecho donde aparecen varias ligas, una de ellas con el nombre de legislación, al acceder a ella se despliegan dos ligas más en la parte central de la página y una de ellas



contiene el listado de leyes que rigen a ese país, sin embargo éstas se encuentran disponibles.

- **Hungría**

- La página de la Asociación de Hoteles de este país del lado izquierdo inferior se encuentra una sección con el nombre de *accomodation*, dentro de su menú está la opción de *classification*, al darle clic se despliega una ventana en la cual se encuentran diferentes opciones, ya sea para abrir, guardar o cancelar la apertura del documento. Al abrirlo se despliega el documento con los criterios a cubrir en cada categoría.

- **Inglaterra**

- Revisando un documento con información concentrada concerniente a la estandarización en Europa se obtuvo que en este país existen varias asociaciones que están involucradas en la clasificación de los establecimientos de hospedaje. Una de ellas es la AA (American Automobile), la cual cuenta con dos sistemas de clasificación, estrellas y diamantes. Al ingresar a la página, del lado izquierdo se encuentra un menú con varias opciones y una de ellas se refiere a los hoteles al acceder a la liga se despliega una página y del lado derecho, en la parte superior se encuentra una opción acerca de los hoteles y el esquema, es ahí donde se encuentran los documentos completos con los criterios de cada sistema, en la parte inferior central de la página.

- **Irlanda**

- En la página correspondiente, a las Autoridades Nacionales de Desarrollo Turístico, se encuentra un menú ordenado de manera lineal, del lado derecho, en la liga con el nombre de Product Development



(Desarrollo de Productos), al darle clic se despliega información y un menú del lado izquierdo. En la liga con el nombre de Quality & Standards (Calidad y Estándares) donde se puede encontrar los documentos referentes a la clasificación que se maneja en el país, sin embargo, las ligas no están habilitadas.

- **Islandia**

- En un documento condensado de la Organización Mundial de Turismo se obtuvo el nombre de la oficina de turismo, a partir de esto se hizo la búsqueda de la página de la misma por medio de un buscador público. Se ingresó a la dirección encontrada y existe la opción de poder ver la información en varios idiomas, del lado derecho se puede escoger el que mas convenga, en este caso, español. Al desplegarse la página, del lado izquierdo a un lado de las fotos de bienvenida se encuentra la un pequeño menú con un apartado con el nombre de alojamiento. En la parte central de este tema, al inicio, está el tema de clasificación con la opción de más información y es ahí donde se encuentra el documento completo sobre los criterios de clasificación utilizados en este país.

- **Italia**

- En la página del Organismo Oficial Italiano para el Turismo, no se encontró documento o liga que tenga relación con el tema de investigación.

- **Noruega**

- Por medio de la HOTREC, se sabe que este país no cuenta con un sistema que clasifique a los establecimientos de hospedaje, así mismo, se



realizó una búsqueda en la página de la oficina de turismo y no se encontró documentos relacionados con el tema.

- **Polonia**

- En el sitio web del Ministerio de Economía en la esquina superior derecha se encuentra la liga para poder ver la información en el idioma inglés. Del lado izquierdo se encuentra otro menú que contiene una liga con el nombre de turismo, al acceder se despliega información en la parte central y otro menú del lado derecho, es en éste donde se encuentra la liga con las bases legales que rigen a este país, se despliegan los nombres de las leyes y reglamentos, sin embargo no están disponibles para el público.

- **Portugal**

- Este país no fue tomado en cuenta, a pesar de que se cuenta con los documentos necesarios, debido al idioma.

- **Suecia**

- La página de esta asociación se encuentra en el idioma sueco, sin embargo del lado derecho inferior está la liga para poder ver la información en el idioma inglés. Al dar clic en la misma se despliega la página en esta versión y en la parte central superior se encuentra un pequeño menú en color azul, contiene la información sobre el sistema de clasificación de Suecia, último tema del menú en cuestión. Al acceder a la liga, Information about Swedish Hotel Classification, se despliega otra página en donde en la parte central superior, debajo de la fotografía existe una liga con el nombre de The Criteria, ésta contiene el significado y criterios necesarios a cubrir para pertenecer a determinada

clasificación. En la parte inferior de este apartado, debajo de las estrellas se encuentran los documentos completos en formato para imprimir.

- **Suiza**

- La información de la página se encuentra en varios idiomas, alemán, inglés y francés. Del lado izquierdo se encuentra un menú que contiene la liga de clasificación, al posicionar el puntero en ella se despliegan otras opciones, en la primera se encuentran las opciones referentes a los reglamentos criterios.

Algo que tenían en común los documentos abiertos fue que el dominio de la dirección, lo cual indica que es un documento con validez oficial, podía variar ya sea org, edu, o la abreviación del país en cuestión, por ejemplo para México es mx o para Brasil es br. A partir de los documentos con información condensada se emprendió la búsqueda de información individual, por cada país elegido para la muestra.

En la mayoría de las páginas se encuentran opciones que hacen referencia a la información que se deseaba obtener, ya sea con el nombre de normatividad, reglamentos, clasificaciones, alojamientos, entre otros términos. En varios casos, en los cuales la documentación no aparecía de manera evidente, también existe una opción de búsqueda dentro de la misma página, se ingresaban términos haciendo referencia a la industria del hospedaje y se desplegaban varios documentos relacionados con el tema. Se hizo mención del sistema de búsqueda empleado para cada caso ya que cada uno merece atención especial, haciendo referencia de la colaboración de muchos de los países involucrados.