

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo presenta conclusiones y recomendaciones entre otros puntos de importancia para el estudio exploratorio-descriptivo realizado sobre los sistemas de clasificación de hoteles de los diversos países incluidos en la muestra elegida. Existe una variedad de criterios específicos en los cuales no todos los países coinciden, tal es el caso de Irlanda, el cual cuenta con una sección de criterios exclusivamente para eventos y para el cliente interno. Cabe mencionar otro país, Francia, el cual toma mucho en cuenta lo que es la actitud del personal hacia los clientes externos así como puntos específicos de la comida que se ofrece, variedad y hasta presentación de la misma.

5.1 Conclusiones

A través del análisis de las matrices resultantes de este estudio surgen una serie de observaciones acerca de las especificaciones que se toman en cuenta para determinado nivel dentro de una clasificación, cabe señalar algunas de ellas de manera general:

- Los criterios difieren de un país a otro debido al nivel de importancia que se les otorga.
- Algunos de los criterios que se contemplan, se toman en cuenta o no por ser considerados evidentes para determinados países o asociaciones, de igual forma pueden considerar que determinadas



especificaciones no son suficientemente importantes para establecerse de manera específica.

- Algunos países toman en cuenta hasta el más mínimo detalle como la sonrisa, la bienvenida y se tiene que capacitar al personal para esta actividad aunque debería de ser espontánea por ser componente de la personalidad y actitud
- Se visualizan las diferencias culturales existentes, ésta es una de las razones por la cual no puede existir una estandarización como tal.

Las respuestas a éstas y otras observaciones solamente se pueden deducir por la ubicación del país y la cultura. Otra de las observaciones fue que solamente algunos países toman en cuenta las instalaciones para personas con algún tipo de discapacidad, menores de edad, personas no fumadoras o con algún tipo de alergia. De igual manera existen muchos criterios que no son específicos y que son ambiguos o relativos, como los que se mencionan a continuación de manera detallada:

- **Áreas públicas, equipamiento e instalaciones**
 - Con respecto a las áreas públicas con mobiliario lujoso, existe la necesidad de definir el significado de lujoso, para quién y en dónde se aplica ya que para cada persona y cultura difiere la aplicación de éste término.
 - El área de algunos espacios y la altura de los mismos, en repetidas ocasiones resulta ser muy exacta, quién realmente va a asegurar que se este cumpliendo o que el área no sea mayor de lo que está dispuesto.
 - Es importante considerar que al de préstamo de adaptadores eléctricos no se le da suficiente importancia, sin embargo es un



Conclusiones y Recomendaciones

criterio de gran valor debido a las diferencias culturales existentes, un huésped no sabe si podrá o no utilizar sus aparatos eléctricos o si el hotel cuenta con adaptadores para realizar el préstamo.

- En lo que respecta a las habitaciones, algunos países especifican un número determinado de las mismas para cada nivel dentro de la clasificación, sin embargo, existen hoteles de mayor o menor capacidad que no dejan de ser menos importantes y que se encuentran en otra categoría, tal es el caso de los hoteles boutique o de los afiliados a otras asociaciones como The Small Luxury Hotels of The World, Realais & Châteaux, entre otras.
- Así como en los países de continente Europeo se menciona de manera constante la disponibilidad de ceniceros, ya sea en habitaciones y áreas públicas, en el caso de Estados Unidos únicamente hace referencia a este punto con la disponibilidad de los mismos en la segunda área mencionada.
- Conforme a las normas facultativas acerca de acondicionamiento standing del hotel según su categoría, dista mucho lo que para un país significa un hotel simple, clase media, primera o de lujo y en algunos casos son criterios tomados en cuenta, sin embargo no proporcionan el significado de los mismos.
- En la información de los sistemas de clasificación encontrados solamente un país contenía la especificación de equipo técnico de vanguardia, tal es el caso del DVD, que, a pesar de que se ha vuelto un aparato indispensable y el cual los hoteles cuentan con ello, no lo consideran dentro de sus criterios a cubrir.



- Limpieza razonable, que no exista polvo visible, polvo en las esquinas inaccesibles o por debajo de los armarios. En este caso se tiene que definir lo que significa razonable y quién puede asegurar que esto sea del todo cierto aun realizando la prueba del guante blanco.

- **Personal**

- Bienvenida del cliente amable y sonriente y utilización del algún tipo de saludo. La respuesta a esto fue que se toma mucho en cuenta la actitud ya que los países que cubren este criterio son fríos, haciendo referencia a la actitud en su vida cotidiana debido a su cultura, a diferencia de América. A pesar de que se debe tener mucho respeto y siempre guardar la distancia necesaria con todos los clientes, en la hotelería es muy importante la actitud de servicio y la personalidad que cada uno le pueda imprimir, el saludar, sonreír y preocuparse por lo que cada cliente necesita, son los elementos intangibles que hacen que la experiencia de cada persona sea única e irrepetible.
- Es importante señalar que solo hubo un país que tomó en cuenta las facilidades para su equipo de trabajo como baños, comedores, regaderas, lockers, entre otros. Si se quiere tener un staff con buena presentación y con buena actitud, es importante brindarle las facilidades necesarias para lograrlo, así mismo, tomar en cuenta la importancia de su capacitación, orientación e inducción y el área designada para la misma.



- **Seguridad**
 - Cabe señalar que no todos los países presentan de manera explícita las medidas de seguridad con las que deben contar así como el equipo en caso de incendios y las rutas de evacuación en las habitaciones y en la mayoría de los casos para pertenecer a la asociación correspondiente se encuentra establecido como requisito contar con un certificado de seguridad avalando que las instalaciones cuentan con las medidas y equipo necesario. En el caso de los detectores de humo, a pesar de que la mayoría de los hoteles cuentan con ellos no considerados como un punto específico dentro de la clasificación para muchos países.

- **Servicio**
 - Dentro de los componentes de recreación en un hotel se encuentra la piscina, ya sea techada o al aire libre en pocas ocasiones fue mencionado el servicio dentro de ésta o en las instalaciones destinadas para este tipo de actividades.
 - Con respecto a la puntualidad en el servicio, depende mucho de los estándares de cada uno y cual es su tiempo de tolerancia.
 - De igual manera con respecto a los tiempos de facturación, verificación de folios solamente indican que sea pronto, sin embargo, como en el punto mencionado con anterioridad se tendrá que definir que significa pronto, para quién, en dónde y cuánto tiempo. También hay que hacer una aclaración, dentro de los criterios considerados por



Conclusiones y Recomendaciones

Estados Unidos, en una de sus categorías si define el tiempo que se debe de tardar en brindar un servicio determinado.

- Las encuestas de satisfacción y el monitoreo de las mismas tienen un gran valor, debido a que sirven para conocer y detectar fallas o aciertos en el servicio, procesos e instalaciones brindadas y aunque en la mayoría de los países se realizan, no todos lo toman en cuenta.
- Respecto al servicio médico, es importante tomarlo en cuenta ya que una persona no puede saber como su organismo va a reaccionar a la comida y clima de otros lugares así como que tipo de medicamento deberá de tomar y comprar, en caso de ser necesario para aliviar las molestias.
- Existen también muchos criterios redundantes, tal es el caso de los horarios de recepción, servicio a cuartos, restaurantes, los cuales por palabras más o menos se tuvo que tomar como un criterio diferente.
- Dentro de la industria de la hospitalidad existen los hoteles por estación, los cuales se encuentran en operación por algunos meses del año para realizar actividades específicas, en muchos países no se tomo en cuenta como un criterio a cubrir, siendo parte de los servicios que se ofrecen en algunos lugares.

Como resultado, en este caso a pesar de que se cuenta con el conocimiento e información por causa de tiempo y cantidad de la misma, la cual es una limitante muy importante no se pudo hacer una homologación final entre coronas, diamantes, estrellas entre otros, es por esto que para la primera etapa solo se decidió hacer la mezcla de criterios entre la clasificación basada en estrellas. De igual manera, se identificaron los



criterios necesarios a cubrir para cada nivel de clasificación y de esta manera cumplir con el último de los objetivos propuestos, establecer una tabla con la matriz final.

La observación más sobresaliente es respecto a la cultura ya que no se puede evitar la discrepancia entre los sistemas existentes, por gustos, demanda, zonas, temporalidades, importancia, valoración por parte de los ofertantes, así como por las mismas consideraciones y significados de los mínimos requisitos de cada país.

5.2 Recomendaciones

Éstos son solo algunos ejemplos de los criterios que crearon mayores observaciones, como punto final se considera que es importante que no quede espacio para las ambigüedades dentro de los criterios planteados y que sean más específicos en los términos utilizados u ofrecer una explicación de los mismos como parte de la información ofrecida para el público en general. Aun quedan muchos países por conocer y explorar, tal es el caso de India, Japón, Australia y Sudáfrica, así como diversos sistemas empleados que no por no haber sido considerados en esta primera parte son de menor importancia, cabe mencionar que en algunos países existen más de dos sistemas de clasificación que actualmente son utilizados, como diamantes y coronas, así mismo resultaría interesante que en un futuro se pueda realizar una homologación entre ellos de manera que se conozcan sus coincidencias, discrepancias, cuál es la razón de que sean aplicados o no a determinados establecimientos.

Como recomendaciones finales se considera que es importante clasificar y separar los criterios específicos a considerar en ramas generales, como serían instalaciones, servicio o personal exclusivamente y evitar que los criterios se mezclen en un mismo rubro. Así mismo que las páginas web de cada país sean actualizadas periódicamente, de igual manera que se ofrezca la información en el idioma del país de



origen así como al menos una opción en diferentes idiomas para su fácil consulta, ya que en la caso de Brasil, Portugal, Austria y Polonia que, a pesar de que se obtuvo la información necesaria no fue posible considerarla por no contar con una traducción. También se hace la invitación a que éste tipo de información esté disponible para el público en general, ya que en algunos casos como, Grecia, Honduras, Italia y Polonia, si se cuentan con sistemas que regulan las actividades de las empresas que ofrecen servicios de alojamiento. Esta investigación deja un espacio abierto para definir otras líneas de investigación que de esta primera etapa se pueda desprender para que por otros alumnos se sigan desarrollando metodologías comprobatorias por medio de la investigación de campo la cual garantice la información que los hoteles publicitan en sus respectivas páginas publicadas en Internet, de igual manera se pueden hacer comparaciones con los sistemas de clasificación reconocidos mundialmente como son la guía Michelin y la AAA entre otras, de igual manera hacer distinción entre los criterios dejando muy claro cuales pertenecen a los grandes rubros como instalaciones y servicios.