

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, A FIN DE EXHORTAR A LA SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN DE LA SECTUR A ACTUALIZAR LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA PARA REEQUILIBRAR SUS CRITERIOS DE PUNTUACIÓN Y BRINDAR ASÍ LAS MISMAS CONDICIONES DE EVALUACIÓN A LAS VOCACIONES EN SERVICIOS DE HOSPEDAJE HOTELERO EN MÉXICO, A CARGO DE LA DIPUTADA MARTHA ANGÉLICA ZAMUDIO MACÍAS, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE MOVIMIENTO CIUDADANO

La suscrita, Martha Angélica Zamudio Macías, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano en la LXIV Legislatura de la Cámara de Diputados, con fundamento en lo señalado en los artículos 6, numeral 1, fracción I, y 79 numeral 1, fracción II, del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración punto de acuerdo por el cual se exhorta al subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo a emprender la actualización de los lineamientos del sistema de clasificación hotelera, a fin de reequilibrar sus criterios de puntuación y brindar así las mismas condiciones de evaluación a las distintas vocaciones en servicios de hospedaje hotelero en México, con base en la siguiente

Exposición de Motivos

El sistema de clasificación hotelera es, de acuerdo a la propia Subsecretaría de Calidad y Regulación, “una herramienta metodológica sustentada en un mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo, que [permite] a los prestadores de servicios turísticos de hospedaje conocer la situación de sus instalaciones y servicios ofrecidos, así como identificar áreas de oportunidad, mediante una categoría representada por estrellas; partiendo de una estrella y hasta el nivel máximo representado por 5”.¹

El sistema de clasificación hotelera implantado por la Secretaría de Turismo es, en primera instancia, una herramienta diseñada en función de los propios empresarios del sector hotelero. A través de una cuidadosa revisión de los lineamientos ofrecidos por la dependencia federal, quienes emprenden operaciones de hospedaje pueden encontrar áreas de oportunidad y compararse con otras operaciones similares tanto a nivel local como con el resto del país.

Desde la perspectiva del consumidor, este tipo de clasificación es útil en tanto le permite reconocer y juzgar los servicios de hospedaje desde una posición con parámetros precisos y menos subjetivos. Los lineamientos son aplicados, sin excepción, a todos los distintos servicios de hospedaje, brindándole certeza sobre las condiciones y características de uno u otro establecimiento.

De acuerdo con una breve exposición de Frédéric Pierret, director ejecutivo de Programa y Coordinación de la Organización Mundial del Turismo, este tipo de instrumento posee cinco funciones específicas:²

- Informar a los consumidores sobre los servicios y condiciones ofertadas por los proveedores de hospedaje.
- Proveer de estándares precisos a los intermediarios de la industria, como lo son las agencias de viaje, quienes utilizan la clasificación no solo en la construcción de paquetes para el público sino también en la negociación tarifaria con grandes cadenas hoteleras.
- Brindar a los proveedores de servicios de hospedaje una marca que pueden utilizar para promocionar sus establecimientos y socializar entre posibles clientes.

- Proveer al sector turístico de estándares generalizables que puedan ser utilizados por todo tipo de proveedores de servicios (al ser un sector con gran diversidad en modelos de oferta, los sistemas de clasificación son particularmente valiosos para ofrecer mejores perspectivas a los operadores).
- Proveer a las autoridades y dependencias gubernamentales de información de calidad que les permita diseñar e implementar políticas públicas informadas orientadas al sector.

De acuerdo con la exposición de Pierret, el uso de este mecanismo es conveniente para todos los participantes en la cadena de valor del hospedaje turístico, incluidos los usuarios. Sin embargo, el éxito o fracaso atribuible a esta herramienta depende, en no menor medida, de la rigurosidad de la metodología utilizada y del diseño de los cuestionarios elaborados para esta función.

De acuerdo con la investigación *Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México*, elaborada en 2015 por la Secretaría de Turismo y el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología a fin de sustentar técnicamente el desarrollo del sistema de clasificación hotelera, la vocación de servicio de los centros de hospedaje en el país estuvo en el centro de la deliberación durante la construcción de los lineamientos presentes.

El documento menciona lo siguiente:

Una característica innovadora del SCH (sistema de clasificación hotelera) es que reconoce e incentiva la vocación del hotel y el desarrollo de propuestas de valor especializadas en hotelería. Este elemento fue objeto de especial diálogo e interés del sector hotelero y tuvimos también ocasión de validarlo durante el piloteo del instrumento, ya que la experiencia turística es muy diversa y los huéspedes buscan diferentes espacios para alojarse, según la ocasión y el motivo del viaje.

Por tanto, 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 debería esperar grandes salones de reuniones e instalaciones para banquetes; el huésped de un hotel ecológico no esperaría construcciones ostentosas ni cualquier otro servicio que genere un impacto ambiental negativo.³

Sin embargo, al realizar una extensa revisión de los lineamientos del sistema de clasificación hotelera, es posible percibir que dicha aspiración no llega a concretarse. Si bien es cierto que los Lineamientos deben de ser generalizables y, por lo tanto, no permiten un alto grado de especialización de los puntajes; sí debería de ser posible realinear los valores de cada categoría con el fin de evitar vicios de origen.

En su condición actual, los lineamientos del sistema de clasificación hotelera dan una clara ventaja comparativa a los grandes centros de hospedaje por sobre otras alternativas como lo son los hoteles boutique o los hoteles ecológicos. Siendo la clasificación una útil herramienta tanto para los empresarios hoteleros como para agentes gubernamentales y el público consumidor, esta en los mejores intereses del sector el que ésta proporcione un piso parejo para todos quienes acceden a ella.

Entre los requisitos que otorgan mayores puntajes, por ejemplo, se encuentra contar con habitaciones que superen 40 metros cuadrados, presentar baños que incluyan materiales de construcción de lujo, puertas y cancelería con materiales aislantes especiales, ofrecer servicio de comida al cuarto las 24 horas del día, contar con uno o más restaurantes que presenten un menú extenso, poseer cajones de estacionamiento para al menos 80

por ciento de las habitaciones del hotel, mantener una o más piscinas de amplias dimensiones, ofrecer acceso a numerosas actividades deportivas, mantener un campo de golf propio en el establecimiento, ofrecer servicios de banquetes y contar con salones de fiestas o reuniones.⁴

Los puntajes más elevados son otorgados, en consecuencia, a aquellos establecimientos que presentan la oferta más diversificada. En la mayoría de las instancias, sin embargo, esta oferta sólo puede ser construida a partir de recursos millonarios, dejando a un lado aquellos hoteles con vocaciones discordantes con este contexto. Con el esquema de puntuación actual, los lineamientos del sistema de clasificación hotelera ofrecen una ventaja desproporcional a los hoteles que cuentan con recursos, espacio y vocación para ofrecer un número tan elevado de servicios.

Los criterios aquí expuestos omiten elementos de evaluación clave para el impulso de la competitividad turística de México. De acuerdo con estudios recientes, la experiencia del usuario, las expectativas de servicio y la clasificación valorativa de un hotel son elementos que no necesariamente confluyen en los mismos resultados.⁵

Estudios de caso han demostrado que no existe una relación constante o correlativa entre la calidad del servicio de un establecimiento de hospedaje y su clasificación en un sistema privado o gubernamental.⁶ La valoración subjetiva sobre lo que implica un servicio de calidad tampoco se ve reflejado de forma consistente en los presentes sistemas de clasificación,⁷ incrementando la incertidumbre del usuario y restándole efectividad a este tipo de herramienta.

Si bien el sistema de clasificación hotelera de la Secretaría de Turismo se desarrolló a partir de una investigación técnica que arrojó algunos elementos de mejores prácticas en otros países con altos flujos turísticos,⁸ la realidad estudiada demuestra que este tipo de sistemas, en su conjunto, ha sido rebasado por las nuevas tendencias de búsqueda, compra y valoración, de las cuales cada vez más usuarios forman parte.

Aduciendo el incremento exponencial de usuarios en plataformas digitales dirigidas a la planeación turística y la adquisición de servicios relativos, existen diversos estudios que demuestran un aumento en las preferencias del cliente por tomar decisiones de compra con base en las reseñas publicadas por estas plataformas, reduciendo el impacto de los calificadores oficiales.⁹

En un contexto de estas características, es fundamental que la presente administración adopte una posición proactiva frente a los retos que impone esta nueva realidad y de una pronta solución al problema que aquí exponemos. El rediseño de los lineamientos del sistema de clasificación hotelera no sólo involucra mejorar el balance presente que permite la existencia de un vicio de origen en favor de los grandes establecimientos de hospedaje, sino también la integración de aquellas valoraciones que los propios usuarios hacen de nuestros hoteles. Un rediseño integral permitirá la creación de un sistema más justo para los empresarios hoteleros y le otorgará nueva vigencia a una herramienta cuya utilidad debe de ser reivindicada.

Habiendo mencionado lo anterior, propongo que se **exhorte al maestro Humberto Hernández-Haddad, subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo, a emprender la actualización de los lineamientos del sistema de clasificación hotelera, a fin de reequilibrar sus criterios de puntuación y brindar así las mismas condiciones de evaluación a las distintas vocaciones en servicios de hospedaje hotelero en México.** Los empresarios del sector turístico y los usuarios tendrán, de concretarse estas acciones, una mejor herramienta para promover la competitividad turística de México en el mundo y un sistema que funcione para todos.

Considerandos

El artículo 4o. de la Ley General de Turismo fija como atribución específica del Poder Ejecutivo federal “establecer la regulación para la clasificación de establecimientos hoteleros y de hospedaje, de cumplimiento obligatorio en toda la república”.¹⁰

El Reglamento de la Ley General de Turismo delinea con mayor precisión las características y ubicación que tendrá el sistema de clasificación hotelera.

En el artículo 85, el reglamento establece que “la secretaría establecerá un sistema de clasificación hotelera que estará integrado al Registro Nacional de Turismo”.¹¹

Sobre el sistema, el artículo siguiente del reglamento referido establece que tendrá cuando menos los siguientes objetivos:

- I. Ordenar, estandarizar y homologar, a través de procesos y un instrumento de clasificación, la categoría o categorías de los establecimientos hoteleros del país;
- II. Informar a los turistas y prestadores de servicios turísticos las vocaciones y la categoría o categorías de los establecimientos hoteleros y de hospedaje registrados en el sistema de clasificación hotelera;
- III. Publicar información generada por el sistema de clasificación hotelera que permita al turista realizar un consumo responsable e informado sobre la calidad de los servicios hoteleros y de hospedaje;
- IV. Promover la productividad y la transformación, así como incrementar la competitividad de los establecimientos hoteleros y de hospedaje con base en la información generada en el proceso de categorización; y
- V. Mejorar la accesibilidad y la sustentabilidad de los servicios hoteleros y de hospedaje, con apoyo en un instrumento de clasificación que premie la inclusión y la protección del patrimonio natural y del medio ambiente del país.¹²

La fracción IV del presente artículo es de particular interés como fundamento del documento en mérito. El Sistema de Clasificación Hotelera no solo puede ser administrado como un registro de cualidades de los establecimientos de hospedaje en el país, tiene que verse instaurado como una herramienta asequible que permita incrementar la competitividad de México como destino turístico. Con base en los argumentos esbozados, es claro que el sistema operado por la Secretaría de Turismo puede ser mejor orientado en el sentido de las tendencias clave del sector a escala mundial.

Con fundamento en lo anterior someto a consideración el siguiente

Punto de Acuerdo

Único. Se exhorta al subsecretario de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo a emprender la actualización de los lineamientos del sistema de clasificación hotelera, a fin de reequilibrar sus criterios de puntuación y así brindar las mismas condiciones de evaluación a las distintas vocaciones en servicios de hospedaje hotelero en México.

Notas

1 Subsecretaría de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo. *Particularidades del sistema de clasificación hotelera*. México. Gobierno de la República, 2016. Consultado en

[http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/resources/Particularidades del SCH.pdf](http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/resources/Particularidades_del_SCH.pdf)

2 Pierret, Frédéric. *About hotel classification systems*. Madrid. Organización Mundial del Turismo, 2013. Consultado en

http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/hotel_classification_systems.pdf

3 Consultoría Factor Delta. *Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México*. México. Sectur-Conacyt, 2015, página 15. Consultado en

<https://docplayer.es/1999320-Sistema-de-clasificacion-hoteler-mexicano-analisis-de-mejores-practicas-y-generacion-de-una-metodologia-para-la-clasificacion-hoteler-en-mexico.html>

4 Subsecretaría de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo. *Lineamientos del sistema de clasificación hotelera*. México. Gobierno de la República, 2016. Consultado en

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/135624/ANEXO-UNICO-LINEAMIENTOS-DEL-SCH.pdf>

5 Narangajavana, Yeamdao; Hu, Bo. “The relationship between the hotel rating system, service quality improvement, and hotel performance changes: a canonical analysis of hotels in Thailand”, en *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, volumen 9, edición 1, Londres. Routledge, 2008. Consultado en

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15280080802108259>

6 López Fernández, M. Concepción; Serrano Bedea, Ana M. “Is the hotel classification system a good indicator of hotel quality? An application in Spain”, en *Tourism Management*, volumen 25, edición 6, Ámsterdam. Elsevier, 2004. Consultado en

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517704001335?via%3Dihub>

7 Leung, Daniel; Lee, Hee. “The impact of culture on hotel ratings: analysis of star-rated hotels in China”, en *Journal of China Tourism Research*, volumen 7. Londres. Routledge, 2011. Consultado en

https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Leung5/publication/232882954_The_Impact_of_Culture_on_Hotel_Ratings_Analysis_of_Star-Rated_Hotels_in_China/links/551110450cf20352196d4e0c/The-Impact-of-Culture-on-Hotel-Ratings-Analysis-of-Star-Rated-Hotels-in-China.pdf

8 Subsecretaría de Calidad y Regulación de la Secretaría de Turismo. *Particularidades del sistema de clasificación hotelera*. México. Gobierno de la República, 2016, páginas 1-2. Consultado en

[http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/resources/Particularidades del SCH.pdf](http://sch.sectur.gob.mx:8080/SCHWEB/resources/Particularidades_del_SCH.pdf)

9 Hensens, Wouter. “The future of hotel rating”, en *Journal of Tourism Futures*, volumen 1, edición 1. Bingley, Inglaterra. Emerald Group Publishing Ltd., 2015. Consultado en

<https://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/JTF-12-2014-0023>

10 Ley General de Turismo, artículo 4o., fracción XII (última reforma: 13 de abril de 2018).

11 Reglamento de la Ley General de Turismo, artículo 85 (última reforma: 16 de agosto de 2017).

12 Reglamento de la Ley General de Turismo, artículo 86, fracciones I-V (última reforma: 16 de agosto de 2017).

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a 28 de febrero de 2019.

Diputada Martha Angélica Zamudio Macías (rúbrica)

S I L