



Propuesta de categorización hotelera para Ciudad del Este Proporsal hotels categorization for Ciudad del Este

Diana Stefhy Núñez Roa,
stefhyroa@gmail.com,

<https://orcid.org/0000-0002-9797-1465>

*Facultad Politécnica – Universidad Nacional del Este,
Ciudad del Este, Paraguay*

Resumen

El propósito del trabajo presentado es establecer indicadores para categorizar hoteles de Ciudad del Este, congruente con modelos internacionales. El diseño es de tipo descriptivo con enfoque cualitativo. Se aplicaron técnicas de análisis documental sobre modelos internacionales y normativas legales vigentes en el país; y entrevistas semiestructuradas con preguntas abiertas, a diez propietarios y gerentes de hoteles. Entre los resultados obtenidos se destacan las dos dimensiones que deben ser atendidas: infraestructura y servicios, para elaborar un modelo con indicadores dentro de cada una de ellas, al tiempo de definir los requisitos para la categorización hotelera para Ciudad del Este; de tal forma que responda a las necesidades de los propietarios o gerentes de hoteles, y de los huéspedes. El trabajo contribuye al ordenamiento del mercado hotelero, incluyendo tanto a los presentes como a los futuros establecimientos, dependiendo de la categoría deseada.

Palabras clave: categorización, hotelera, infraestructura, servicios.

Abstract

The purpose of this study is to establish indicators to categorize hotels in Ciudad del Este, consistent with international models. The design is descriptive with a qualitative approach. Documentary analysis techniques on international models and legal regulations in force in the country were applied; and semi-structured interviews with open questions were conducted with ten hotel owners and managers. Among the results obtained, the two dimensions to be addressed stand out: infrastructure and services, in order to elaborate a model with indicators within each of them, while defining the requirements for hotel categorization of Ciudad del Este; in such a way that it responds to the needs of hotel owners or managers, and guests. The work contributes to the organization of the hotel market, including both present and future establishments, depending on the desired category. Cuerpo del resumen en inglés (letra 10, sin negrita, sangría de la primera línea

Keywords: categorization, hotel, infrastructure, services.

Introducción

La actividad hotelera fue creciendo paulatinamente y tomando fuerza en medio del turismo y los viajeros, nace la necesidad de garantizar la calidad de la prestación de alojamiento para el cliente. Aquí se destaca el mayor interés para el desarrollo de la existencia de la hotelería. De ahí la importancia que dio inicio a la categorización oficial de las instalaciones de alojamiento, con el objetivo de orientar a los clientes sobre lo que encontrarían en el hotel deseado, además de contribuir a que los propietarios de hoteles conocieran las necesidades de sus establecimientos para cumplir con el estándar de estrella (Castelli, 2006).

Existen diferentes formas de categorización hotelera, tales como; letras, clases, diamantes o *world tourism* y el más difundido que es por estrellas que esta subdividido en cinco niveles de una a cinco estrellas.

La categorización hotelera ha sido estudiada en varias investigaciones previas por autores diferentes: en 2004, un estudio realizado por Candeia en la Universidad de Brasilia, otro estudio realizado por Vázquez de Lugo y Rojas Coppari (2016), en la



Universidad Columbia del Paraguay, asimismo, otra investigación realizada por Chávez Acosta (2005), en la Universidad Nacional del Este; de las cuales los investigadores utilizan como base modelos internacionales seleccionados por conveniencia para diseñar un modelo de categorización para hoteles.

A nivel nacional existe una normativa la (Resolución N° 956, 2017) aprobado por la Secretaria Nacional de Turismo que dispone los requisitos mínimos para los establecimientos de alojamiento hotelero, que orienta los propietarios a tomar consideraciones en cuanto a los servicios prestados. Debido a esta situación se ha decidido analizar la perspectiva de los gerentes hoteleros con respecto a la categorización hotelera para Ciudad del Este.

La demanda hotelera de la región se encuentra en una consecuente evolución con un usuario carente de un sistema propio de categorización con relación a la infraestructura y aspectos relacionados a los servicios de valor añadido de la oferta hotelera. Es por tal motivo, que el proceso de la investigación se relaciona con la búsqueda incesable al hallazgo de un adecuado sistema de categorización hotelera mediante el cual se otorga una calificación que generalmente se representa con un número de estrella.

Para atender a la necesidad de crear un sistema que establezcan requisitos pertinentes para que los hoteles de Ciudad del Este adopten categorías de acuerdo al nivel de calidad de la infraestructura y servicios.

A fin de obtener una categorización, se genera la necesidad de crear un modelo propio que se adecue a la región teniendo en cuenta los estándares internacionales.

Objetivo General.

Establecer indicadores para la categorización hotelera de Ciudad del Este, congruente con modelos internacionales.

Objetivos Específicos.

- a) Identificar los estándares internacionales de infraestructura y servicio que deben conformar la categorización hotelera de Ciudad del Este.
- b) Analizar las dimensiones de infraestructura y servicios referidas el marco legal turístico que rige al sector hotelero de Ciudad del Este.
- c) Proponer indicadores para la generación de un modelo de categorización hotelera para Ciudad del Este mediante requisitos definidos en contexto de infraestructura y servicios.

Diseño metodológico.

La investigación es de tipo evaluativa, ya que implica procesos rigurosos y sistemáticos de recogida y análisis de información fiable y válida para tomar decisiones sobre los resultados del tema investigado. Además, la investigación de tipo evaluativa nace como una respuesta a las necesidades sociales y se elabora a fin de satisfacer esas necesidades; se realiza a fin de resolver los problemas por medio de una acción fundamentada científicamente.

Unidad de análisis

Para la investigación se trabajó con fuentes documentales que estuvieron integradas por; normativas legales, dispuestas por la SENATUR y modelos de categorización hotelera más populares a nivel internacional. Y con entrevistas que estuvieron representadas por gerentes de establecimientos hoteleros de Ciudad del Este registrados en la REGISTUR, dependiente de la SENATUR.



Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas para la recolección de los datos utilizados para el desarrollo de la presente investigación fueron: análisis documental y entrevista en profundidad.

Análisis Documental

La técnica de análisis documental consistió en el estudio de normativas legales establecidas por la SENATUR en las cuales se rige el sector hotelero de Ciudad del Este. De igual forma los estándares de categorización *Hotel Stars Union* y el sistema *SBclass* de Brasil.

Entrevista

La entrevista estuvo dirigida a gerentes de hoteles de Ciudad del Este registrados en la REGISTUR y aplicada con apoyo de una guía compuesta por 7 preguntas estructuradas de carácter abiertas.

Procedimientos de análisis de datos

Teniendo en cuenta los documentos estudiados, las informaciones han sido sistematizadas, reducidas y clasificadas en una descripción textual. Para la construcción de las informaciones de manera correcta, fueron utilizadas citas con el formato de las normas APA séptima edición, para así comprender ética en el planteamiento de las teorías, no cometiendo plagio ni falsedad en los derechos de los autores.

La entrevista como respaldo al análisis documental fue estructurada teniendo en cuenta las variables de los objetivos. Los datos obtenidos a través de las entrevistas a gerentes hoteleros, correspondiente a informaciones localizadas por medio de entrevistas transcritas y exponiendo los datos sin manipular, ni corromper posibilitando la valoración de la veracidad de los resultados.

Posteriormente, se redujeron los datos obtenidos basados en la pertinencia para obtener conclusiones en cuanto a las variables principales de estudio en el contexto de la infraestructura y servicios del sector hotelero.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de acuerdo a las variables previamente definidas en el cuadro de categorías, las cuales son extraídas de dos diferentes instrumentos aplicados; el análisis documental y las entrevistas.

Como sigue, se presenta la triangulación de los resultados obtenidos como fueron descritas anteriormente según las variables principales.

En resumen, se puede observar que los instrumentos aplicados fueron de gran importancia y obtuvieron respuestas favorables en el caso de la entrevista a gerentes hoteleros se llegó a adquirir información crucial que ayuda a delimitar los requisitos pertinentes para la categorización hotelera a nivel regional y de igual manera el cómo los requisitos pueden ayudarnos a tener una noción más amplia de cuál es el mercado actual, así mismo, los análisis documentales realizados nos ayudan a comprender ciertos indicadores de qué manera se relaciona con la infraestructura y servicios teniendo en cuenta desde los antiguos, los nuevos y futuros alojamientos hoteleros, en relación a los estándares internacionales se puede observar que es uno de los factores fundamentales ya que nos sirve como un modelo ya estudiado y con ello formular criterios más sólidos para el desarrollo de la propuesta, así mismo las categorías establecidas de infraestructura y servicios es de suma importancia como nos mencionó un entrevistado, que las categorías aportaran a los hoteles a ser más profesionales dependiendo de las estrellas que quiere seguir.



CONCLUSIÓN

Mediante los diferentes instrumentos aplicados es posible afirmar que las preguntas de investigación fueron respondidas y que los objetivos propuestos fueron alcanzados de tal manera que:

En el primer objetivo que es, Identificar los estándares internacionales de infraestructura y servicio que deben conformar la categorización hotelera de Ciudad del Este.

Se concluye que según el análisis documental y la entrevista realizada a los gerentes hoteleros quienes aportaron con su punto de vista del objetivo dos que se basa en los estándares de infraestructura y servicios, opinaron que en lo que refiere a infraestructura el cumplimiento de las expectativas del cliente, así mismo, en lo que respecta a servicios opinaron que es un factor muy importante debido a que toma indicadores fundamentales como la necesidad de los huéspedes.

En el segundo objetivo que es, Analizar las dimensiones de infraestructura y servicios referidas el marco legal turístico que rige al sector hotelero de Ciudad del Este. Se concluye que según el análisis documental realizado se obtuvieron resultados positivos para la investigación respecto al objetivo uno que son; las dimensiones de infraestructura y servicios, llegando a evidenciar que respecto al marco legal turístico son concebidas como un objeto de protección del consumidor, ofreciéndole una mayor transparencia al sector hotelero y facilitando una mayor comprensión de este.

En el tercer objetivo sobre, Proponer indicadores para la generación de un modelo de categorización hotelera para Ciudad del Este mediante requisitos definidos en contexto de infraestructura y servicios.

Se concluye que, según la triangulación de los resultados obtenidos en el primer y segundo objetivo, que, con el sistema de categorización, los emprendimientos que no se adhieran al proceso corren el grave riesgo de dejar de existir, debido a los altos estándares de demanda de los clientes y los altos estándares de oferta de los emprendimientos, así mismo, es destacable que la adhesión al sistema de categorización es ventajosa para cualquier tipo de hotel, pero especialmente para los hoteles familiares y más pequeños que contarán con el respaldo y reconocimiento regional, asegurando la seriedad del alojamiento.

En síntesis y con relación al objetivo general que es, Establecer indicadores para la categorización hotelera de Ciudad del Este mediante requisitos definidos en contexto de infraestructura y servicios.

En resumen, y a modo de conclusión final este trabajo contribuye al ordenamiento del sector hotelero, en este sentido, claramente se puede definir que para recolectar información es de vital importancia estudiar las distintas dimensiones que, a través de ellos se podrá definir los requisitos del modelo de categorización hotelera, tomando en cuenta los huéspedes y sus necesidades hasta la infraestructura, servicios, ubicación, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Candeia, D. L. (2004). *Curso de Especialização em Gestão da Hospitalidade: Classificação dos meios de hospedagem*. Brasília, Brasil: Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo. doi:<http://dx.doi.org/10.26512/2004.01.TCC.309>
- Castelli, G. (2006). *Gestão hoteleira: Hospitalidade: na perspectiva da gastronomia e da hotelaria*. São Paulo, Brasil: Saraiva Educação SA.



- Chávez Acosta, K. B. (2005). *Tesis de Grado de la Carrera de Turismo: Modelo de Clasificación de Hoteles del Alto Paraná*. Ciudad del Este, Paraguay: Universidad Nacional del Este - Facultad Politécnica.
- Editorial Vértice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, M. d., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Hostelería y Turismo. (2008). *Gestión de Hoteles*. Málaga, España: Editorial Vértice.
- Hotel, Restaurants & Cafés in Europe. (2021). *Hotrec Hospitality Europe*. Obtenido de <https://www.hotrec.eu>
- ISO 9000. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Obtenido de <https://www.iso.org/standard/45481.html>
- Kotler, P., Bloom, P., & Hayes, T. (2004). *El marketing de Servicios Profesionales*. Nueva Jersey: Editorial Paidós SAICF.
- Larraiza, L. (2020). *El Blog de Leire Larraiza - Tendencias sobre Hotelería y Turismo*. Obtenido de <https://leirelarraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- Ministerio do Turismo Brasil. (2021). *Ministerio do Turismo MTUR*. Obtenido de <http://classificacao.turismo.gov.br/MTUR-classificacao/mtur-site/Entenda?tipo=1>
- Organización Mundial de Turismo. (2015). *Sistemas de clasificación de hoteles: Recurrencia de criterios en hoteles de 4 y 5 estrellas*. eLibrary OMT, 33.
- Petrocchi, M. (2007). *Hotelería: Planejamento e Gestão* (2ª ed.). São Paulo, Brasil: Prentice Hall.
- Resolución N° 956. (31 de julio de 2017). *Por el cual se modifica parcialmente la Resolución N° 332 Que reglamenta la inscripción en el Registro Nacional de Turismo y el funcionamiento de todos los prestadores de servicios turísticos*. Asunción, Paraguay.
- Santos, G. E., & Kadota, D. K. (2012). *Economía do turismo*. São Paulo, Brasil: Aleph.
- Vázquez de Lugo, T. d., & Rojas Coppari, M. A. (2016). *Tesis de Maestría en Turismo y Gestión de Negocios: Categorización de establecimientos hoteleros en Alto Paraná*. Asunción, Paraguay: Universidad Columbia del Paraguay.