



**UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN
NICOLÁS DE HIDALGO**



**FACULTAD DE CONTADURIA Y
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**“ESTUDIO DE LOS FACTORES ECONÓMICO-
ADMINISTRATIVOS QUE INTERVIENEN EN LA TOMA DE
DECISIONES DE LOS HOTELES DE MORELIA MICHOACÁN PARA LA
IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS FOTOVOLTAICOS COMO
VENTAJA COMPETITIVA”.**

TESIS PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTA:

AIDA MENESES CORREA

ASESOR:

M.A. ALMA YUNUEN ARREOLA TALAVERA

Morelia Michoacán, Abril 2018

DEDICATORIA

“Porque tú formaste mis entrañas, Tú me hiciste en el vientre de mi madre. Te alabaré; porque formidables y maravillosas son tus obras; estoy maravillada y mi alma lo sabe muy bien. Mi embrión vieron tus ojos y en tu libro estaban escritas todas aquellas cosas que fueron luego formadas, sin faltar una de ellas... “Salmo 139:13, 14,16” ¡A mi Dios y Padre todo Poderoso!

A mi Madre Manuela Correa Abellaneda que está en el cielo y quien me alentó y siempre creyó en mí, dándome siempre su amor único sin reservas ni condiciones, inculcándome valores que hoy me hacen ser quien soy, quien de rodillas oraba siempre por mí y conmigo...

A mi Padre Jesús Meneses Jiménez, quien me brinda su apoyo y amor incondicional forjando en mí la fuerza y valentía a través de sus enseñanzas...

A mi Mejor Amiga Conne Lizbeth González García, por impulsarme siempre a seguir sin detenerme ni mirar atrás, por caminar a mi lado desde pequeñas, siempre viendo por mi bienestar, estando en todo momento conmigo, recordándome siempre que el camino no termina y debemos continuar...

A mi asesora la M.A. Alma Yunuen Arreola Talavera a quien admiro tanto y quien sin reservas compartió conmigo sus conocimientos, quien brindó tiempo, paciencia y dedicación en mi aprendizaje, por su apoyo incondicional como Tutora y Guía...

MUCHAS GRACIAS... GRACIAS SEÑOR JESUCRISTO POR AMARME Y FIJAR TU MIRADA EN MÍ; POR PONER EN MI VIDA LOS MEDIOS Y LAS PERSONAS CORRECTAS, ¡ÚSALAS Y BENDÍCELAS SIEMPRE MARAVILLOSOS PADRES QUE ME DISTE!

ÍNDICE

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 2

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 3

DELIMITACIÓN DEL TEMA 4

JUSTIFICACIÓN 5

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN..... 8

OBJETIVOS PARTICULARES DE LA INVESTIGACIÓN 8

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN 8

HIPÓTESIS 9

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES 9

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS QUE SE EMPLEARÁN. 9

CAPITULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS 10

1.1. Conceptos de hotel..... 10

1.2. Tipos de hotel 12

1.3. Breve historia de la industria hotelera. 15

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO..... 18

2.1. Establecimientos de hospedaje en México 18

2.2. La hotelería en el estado de Michoacán. 20

2.3. La hotelería en la ciudad de Morelia Michoacán. 22

2.3.1. Distintivo Punto Limpio	23
2.3.2. Distintivo Moderniza	23
2.3.3. Distintivo Tesoros de Michoacán.....	24
2.3.4. Distintivo Empresa Socialmente Responsable	24
2.4. Clasificación de hoteles	25
2.4.1. Sistema de Clasificación hotelera en México.....	26
2.5 Ventaja Competitiva.....	32
2.6 Liquidez	33
2.7 Conciencia Ambiental.	34
2.8 Energías Renovables	35
2.8.1 Energía Solar	35
2.9 Concepto de Sistemas Fotovoltaicos.....	36
CAPITULO 3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	37
3.1 Determinación de la muestra	37
3.2 Formato de cuestionario	39
3.3 Análisis e Interpretación de resultados	42
CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Figura 2.1 Significado del número de estrellas con que se califica.....	30
Figura 2.2 Simulación de un sistema fotovoltaico.....	36

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Lista de Tablas

Tabla 2.1 Evolución de la hotelería, categorías y servicios en Michoacán.....	21
Tabla 2.2 Tabla de puntuación y Categorías.....	29
Tabla 2.3 Anexo Único Sistema Clasificación Hotelera Mexicano.....	31

ÍNDICE DE GRÁFICAS

CAPÍTULO III. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Gráfica 3.1 Categorías de los hoteles encuestados.....	42
Gráfica 3.2 Manejo de algún sistema de cuidado del medio ambiente.....	43
Gráfica 3.3 Manejo de políticas o reglamentos de cuidado del medio ambiente...	44
Gráfica 3.4 Medidas de concientización de los huéspedes con respecto al cuidado del medio ambiente.....	45
Gráfica 3.5 Hoteles con algún distintivo social o ambiental.....	46
Gráfica 3.6 Hoteles con calentadores solares.....	47
Gráfica 3.7 Aparatos que más energía eléctrica consumen en los hoteles.....	48
Gráfica 3.8 Iluminación LED o Lámparas ahorradoras.....	49
Gráfica 3.9. Conocimiento de los Sistemas Fotovoltaicos	49
Gráfica 3.10 Hoteles que cuentan con un Sistema Fotovoltaico instalado.....	50
Gráfica 3.11 Razones por las que no implementan un SVF.....	51
Gráfica 3.11 Interés por implementar un SFV.....	52
Gráfica 3.12 Ventajas que consideran competitivas los hoteles.....	52

RESUMEN

La presente investigación hace referencia a la importancia de los sistemas fotovoltaicos como ventaja competitiva para el sector hotelero, estos sistemas se consideran como energía limpia o renovable, es decir, que no contaminan el medio ambiente, apoyando así a su cuidado y conservación. Lo anterior ayuda generar una mejor imagen del hotel para con sus usuarios, a través de la adquisición de distintivos como Empresa Socialmente Responsable o El distintivo Punto Limpio que otorga la Secretaría de Turismo por sus buenas prácticas en favor del cuidado del medio ambiente, entre otros factores que se analizan. Y justamente esos es lo que genera una ventaja competitiva, como ya se mencionó y se comentará más ampliamente en el presente trabajo. Sin embargo, en la capital del estado de Michoacán todavía no se implementan estos sistemas al cien por ciento, motivo por el cual esta investigación se centra en determinar los factores económicos administrativos en la toma de decisiones de los hoteles de la ciudad de Morelia Michoacán para determinar su implementación.

Palabras clave: ventaja competitiva, energía solar, energía eléctrica, medio ambiente, ahorro.

ABSTRACT

This research refers to the importance of photovoltaic systems as a competitive advantage for the hotel sector, these systems are considered as clean or renewable energy, that is, they do not pollute the environment, thus supporting their care and conservation. The above helps to generate a better image of the hotel for its users, through the acquisition of distinctive as a Socially Responsible Company or the distinctive Punto Limpio awarded by the Ministry of Tourism for its good practices in favor of the care of the environment, among others factors that are analyzed. And precisely that is what generates a competitive advantage, as already mentioned and will be discussed more fully in the present work. However, in the capital of the state of Michoacán these systems are still not implemented at one hundred percent, which is why this research focuses on determining the economic administrative factors in the decision-making of the hotels in the city of Morelia Michoacán determine its implementation.

Key words: competitive advantage, solar energy, electric power, environment, saving.

INTRODUCCIÓN

En la siguiente investigación se toma como objeto principal determinar cuáles son los factores económicos-administrativos que influyen a nivel administrativo en los hoteles de la ciudad de Morelia, Michoacán, para determinar sistemas en torno al cuidado del medio ambiente, como es el caso de la implementación de sistemas fotovoltaicos con la finalidad del ahorro en gastos de consumo energético.

Considerando a la industria hotelera como uno de los factores importantes en el turismo de México, debido a que éste último es una actividad económica importante para el desarrollo del país, contribuyendo al 8.4 % del Producto Interno Bruto (P.I.B), según cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el 2015. México se ha convertido en la actualidad en el primer destino para turistas extranjeros dentro de América Latina. Por ello, se puede mencionar que las actividades turísticas traen consigo ingresos y a su vez trabajo; sin embargo, como cualquier otra industria, trae consigo múltiples impactos sobre el medio ambiente, tales como la construcción y operación de infraestructura en general (carreteras, aeropuertos, etc.) e instalaciones turísticas (restaurantes, hoteles, centros comerciales, etc.), por lo que el medio ambiente se ve afectado y aunado a ello se contemplan grandes costes por mantenimiento energético en esta industria. Los hoteles constituyen una pieza clave de la industria turística, y por lo cual, demandan un enorme compromiso para implementar métodos que les permitan optimizar sus recursos y mantener sus instalaciones eficientes y de calidad. Entre otros recursos que se emplean en los establecimientos hoteleros es la notable cantidad de energía eléctrica para mantener los servicios que brindan a

sus clientes. Por ello, el control de la demanda y el ahorro de energía es una variante que debe asumir.

A lo largo del trabajo se documenta e identifica cuántos hoteles de la ciudad de Morelia, tienen técnicas o tecnología fotovoltaica para el ahorro de energía eléctrica, así de conocer los principales factores por los que el resto de los hoteles aún no lo han implementado.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como es sabido, el turismo es una industria indispensable e importante para México, debido al factor económico que representa, ante ello, uno de los elementos que contribuyen en dicha industria son los hoteles; por ello, la unidad de estudio de la presente investigación son los hoteles. Desde hace varios años, existe una preocupación y ocupación en el cuidado del medio ambiente, por lo que los hoteles han tenido que implementar estrategias y recursos para dicha situación. Cabe mencionar, que dentro de los lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano, se encuentra la variable de análisis **Integralidad de los Servicios**, dentro de la cual, se trabaja con la variable de sustentabilidad, la cual se enfoca en el cuidado del medio ambiente, y sobre todo, aquellos hoteles que cumplan con dicha variable, les otorga una mejor clasificación, subiendo en categoría. La cuestión es que diversos hoteles, en la actualidad, aún no cuentan con esos elementos que fomenten el cuidado del medio ambiente.

Contextualizando el problema de la presente investigación, se toma como referente los hoteles en la ciudad de Morelia, en la actualidad. Teniendo como base la problemática mencionada, donde los hoteles no cuentan con la implementación de sistemas que contribuyan con el cuidado del medio ambiente, por ejemplo, el sistema fotovoltaico. No existe un estudio estadístico que determine un porcentaje de hoteles que ya cuenten con sistemas para el cuidado del medio ambiente, en dicha ciudad. Para ello, se determinó estudiar una muestra aleatoria de los hoteles en la ciudad, donde a partir de entrevistas apoyadas de encuestas, realizadas a los responsables de los establecimientos se determinarán los factores por las que los hoteles deciden o no implementar este tipo de sistemas.

Es por ello, que en la presente tesis se analizan y resaltan las ventajas de la implementación de estos sistemas como medidas de cuidado del medio ambiente, además del ahorro significativo en cuestión de costos por pago de energía eléctrica que representa para los hoteles a mediano y largo plazo.

DELIMITACIÓN DEL TEMA

La presente investigación se delimita en el estudio de los hoteles en la ciudad de Morelia, registrados en la AHMAC (Asociación de Hoteles de Morelia). Dentro del registro de la Asociación se encuentran 78 hoteles de un total de 171 al 2017; de los cuales, se tomará una muestra aleatoria para el estudio. Se considera dicha asociación debido a que mediante ella se generaron vínculos con los responsables de los hoteles, lo cual permitirá la realización de las entrevistas. A su vez, se preocupa lograr los distintivos que maneja el Sistema de Clasificación Hotelera

Mexicano, y otras certificaciones como: Moderniza, Punto Limpio y Tesoros de México, entre otros.

Cabe mencionar, que aunque existe una diversidad de energías renovables, pero para efectos de la presente investigación, se abarcará solo el empleo de sistemas fotovoltaicos, es decir, la generación de energía eléctrica a través de energía limpia (paneles solares).

JUSTIFICACIÓN

La industria hotelera en la actualidad maneja un alto nivel de competitividad debido a que las personas se trasladan continuamente a diversos lugares ante diferentes motivos, y a partir de esos viajes requieren espacios donde hospedarse.

Por lo cual, se ha generado un alto crecimiento en la industria hotelera, y con ello se ha obtenido una variedad de tipos de hoteles, como son: familiar, vacacional o de trabajo. Sin embargo, existe un alto auge en la prevención del cuidado del medio ambiente, debido a las consecuencias provocadas a partir de cambios climáticos que hemos experimentado. Las personas comienzan a concientizarse al respecto, haciéndose responsables del cuidado del medio ambiente. Entre las alternativas que han surgido son las fuentes de energía renovable, obteniendo varias ventajas favorables ante el cuidado del medio ambiente, como son:

- ✓ Fuentes de energía limpias, no generan residuos de difícil eliminación.

- ✓ Su impacto ambiental es reducido. No producen emisiones de CO2 y otros gases contaminantes a la atmósfera.
- ✓ Se producen de forma continua por lo que son ilimitadas.
- ✓ Evitan la dependencia exterior, son autóctonas.
- ✓ Son complementarias.
- ✓ Equilibran desajustes interterritoriales.
- ✓ Impulsan las economías locales con la creación de cinco veces más puestos de trabajo que las convencionales.
- ✓ Son alternativa viable a las energías convencionales.
- ✓ Ahorran costos a mediano y largo plazo.

A partir del análisis de la información anterior y teniendo presente la clasificación de las variables que maneja el Sistema de Clasificación Hotelero (SCH), la investigación de este proyecto se encuentra basada en el análisis de la variable **Integralidad de los Servicios**, ya que ésta se enfoca a la estandarización y calidad en el servicio, así como el cuidado medioambiental. Dicha variable comenta que la sostenibilidad implica acciones y programas para reducir el consumo de energía eléctrica, de agua, de gas y para minimizar las emisiones al medio ambiente. Considera también acciones relacionadas con el manejo de desechos y tratamiento del agua, coincidiendo con el *Plan Nacional de Desarrollo 2012-2017* emitido por el poder ejecutivo de la nación. El informe menciona que, en los últimos años, el turismo en el mundo ha aumentado a tasas superiores que el crecimiento de la economía en su conjunto, y que México destaca por ser, junto con

China y Turquía, uno más de los países en desarrollo que se localiza en la lista de los diez primeros países con mayores llegadas de turistas en el mundo.

Para aplicar las técnicas referentes al uso eficiente de energía en la industria hotelera y conocer la viabilidad de aplicación, es necesario conocer las características y la forma en la que está distribuida su oferta, así como las condiciones en las que se encuentran: tipología, ubicación geográfica, categoría y tamaño.

Derivado de lo anterior, la investigación se delimitará al enfoque en el ahorro de energía eléctrica como medida para cuidar el medioambiente, señalando que desde el punto de vista económico-administrativo con la implementación de estas tecnologías, se prevé un ahorro considerable en sus costos a mediano y largo plazo.

Además este tipo de acciones pueden generar una ventaja competitiva para estos entes, ya que mercadológicamente hablando se puede mejorar la imagen hacia el cliente y sociedad en general posicionándolos como *“Empresas Socialmente Responsables”*, contribuyendo así a minimizar el impacto ambiental asociado a la actividad turística. De ahí, la importancia y justificación de esta investigación, la sustentabilidad a través del desarrollo de técnicas para el empleo de energías renovables.

OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar los factores económico-administrativos que influyen en la toma de decisiones en la administración de los hoteles de Morelia Michoacán, para la implementación de un sistema fotovoltaico como ahorro en gastos de consumo energético y cuidado del medio ambiente, a fin de generar con ello una ventaja competitiva.

OBJETIVOS PARTICULARES DE LA INVESTIGACIÓN

1. Desarrollar un estudio estadístico para conocer el porcentaje estimado de hoteles en la ciudad de Morelia, Michoacán, que utilizan sistemas de energías renovables, como medida de cuidado del medio ambiente o como ventaja competitiva.
2. Determinar que distintivos utilizan los hoteles como ventaja competitiva.
3. Evidenciar que para obtener una mejor clasificación (estrellas), las energías renovables y particularmente (para este estudio), los sistemas fotovoltaicos pueden ayudar a tener esta mejora en este aspecto.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Qué factores influyen en la toma de decisiones para la implementación de sistemas fotovoltaicos en los hoteles de la ciudad de Morelia?

¿Qué porcentaje de hoteles de la ciudad de Morelia Michoacán tienen implementado un sistema fotovoltaico?

HIPÓTESIS

La mayoría de los Hoteles en la ciudad de Morelia Michoacán no implementan un sistema fotovoltaico por falta de liquidez, conocimiento de éstos (funcionamiento), y/o conciencia sobre cuidado del medio ambiente.

DEFINICIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: ventaja competitiva.

Variable dependiente: costos, inversión y conciencia ambiental.

METODOLOGÍA Y PROCEDIMIENTOS QUE SE EMPLEARÁN.

La investigación se realizará basada en fuentes primarias y secundarias. Las primeras se basan en encuestas, entrevistas y observación. Y las segundas en investigación documental de instituciones oficiales nacionales e internacionales como la Secretaría de Turismo (SECTUR), la Asociación de Hoteles de Morelia (AHMAC) o el Instituto Nacional de Estadística y Geografía(INEGI), para estar en condiciones de realizar un análisis tanto cualitativo como cuantitativo en función de las variables a investigar, mediante la técnica bola de nieve.

CAPITULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1.1. Conceptos de hotel

Para los viajeros existe un término que es identificado y reconocido a nivel mundial, el cual se ha convertido en una palabra de uso común de viaje, dicho término es: “hotel”. Mencionado término es definido por la *Real Academia de la Lengua Española* como: “establecimiento de hostelería capaz de alojar con comodidad a huéspedes o viajeros”.

Como ya se mencionó, el turismo es considerado como una industria importante en México, teniendo impacto positivo a nivel económico y social. Entre los servicios principales que brinda la industria turística se encuentran: la transportación, la alimentación, guías, receptivos, agentes de viajes, operadores turísticos, medios de comunicación y la hotelería.

Cabe aclarar que el objetivo principal de la presente investigación se centra en el último servicio, que es la hotelería. Por lo cual, es conveniente definir este concepto, a partir de diversos teóricos que han abordado sus investigaciones sobre este servicio de la industria.

Como primer referente se encuentra Gerald Lattin con su libro *Administración Moderna de Hoteles y Moteles* (2009), en el que refiere que Webster define hotel como: “Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público”. En este libro se considera al turismo como la industria internacional más importante, factor que coloca a la hotelería en un sitio prominente en el ámbito de los negocios, y exige capacitación y desempeño profesionales por parte de quienes ahí se desenvuelven.

Como segundo referente se encuentra Francisco de la Torre con su libro *Administración hotelera: alimentos y bebidas* en el cual define un hotel como: “Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos y bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades” (2009). Este libro se centra en analizar el servicio de alimentos y bebidas como pieza clave en la operación de un hotel, al grado que en ocasiones esta fuente genera más ingresos que los provenientes de la renta de habitaciones.

Como tercer referente se encuentra Luis Barragán define hotel como:

“Lugar que proporciona alimentación, hospedaje, un lugar de entretenimiento para el viajero, un edificio público, una institución de servicio doméstico, operado bajo una fase de obtener utilidades” (2005).

Se presenta como cuarto referente a Luis Di Muro Pérez con su libro *Manual práctico de recepción hotelera* (2012), en el cual define hotel como:

"Un establecimiento de carácter público, destinado a dar una serie de servicios, alojamiento, alimentos, bebidas y entretenimiento; que persigue tres grandes objetivos: ser fuente de ingresos, ser fuente de empleos y dar servicio a la comunidad" (2012).

Por último, cito como referente *Administración de Empresas Turísticas Online* donde se define hotel como:

Un hotel además de proporcionar servicios de alojamiento, alimentos, bebidas y otros, también busca obtener una ganancia, como todo negocio, a través de la promoción y prestación de sus servicios, generando una expectativa desde el mismo momento en que un turista o viajero los contrata y adquiriendo el compromiso de hacerlas realidad, apoyándose de todo un equipo de colaboradores que forman parte de la operación del hotel para lograr que la experiencia (que es lo único que se lleva el cliente cuando regresa a su lugar de origen) sea única (2013).

Es importante la definición del término hotel debido a que a partir de ellas se reflejan las características principales, así como la diversidad de servicios que

incorporan para ofrecer a los usuarios o viajeros, incluido el cuidado del medio ambiente. A continuación, es importante clasificar los hoteles, para así mismo identificar las características y servicios que ofrecen.

1.2. Tipos de hotel

En el siguiente apartado se realizó una clasificación de los hoteles, a partir de diversas características, entre las que se encuentra el lugar donde se ubica, las instalaciones y los servicios que ofrece el establecimiento.

Desde lo propuesto, por Rocío Isabelle (2016), sobre los tipos de hoteles, es importante mencionar que la clasificación de los hoteles se realiza dependiendo a la instalación y al lugar en donde se encuentre ubicado. En el siguiente listado, se puede encontrar algunos de los tipos de hoteles:

Según su ubicación:

1. Hoteles de aeropuertos: Ubicados cerca o dentro de los aeropuertos, son hoteles hechos para la tripulación de un avión, o para pasajeros de la terminal.

2. Hoteles de ciudad: Son hoteles ubicados en la urbe, requeridos gracias a su facilidad céntrica, ideales para viajes de negocios.

3. Hoteles de playa: Están cerca de la playa, sus huéspedes por lo general son turistas.

4. Hoteles de montaña: Los establecimientos se encuentran instalados en las montañas.

5. Hoteles de campo: Hoteles ubicados en el campo, su objetivo son las personas que buscan retirarse del bullicio urbano.

6. Hoteles rústicos: Ubicados en lugares rurales.

7. Moteles: Estos están ubicados en carreteras, y son ideales para personas que viajan por esta vía y desean tomar descanso.

Según el tipo de alojamiento:

1. Resort: También llamado complejo turístico, es un hotel que cuenta con una amplia diversidad de entretenimiento, y ocio, que complementan sus servicios de hostelería.

2. Hoteles de golf: Hoteles que hacen énfasis en los campos de golf para sus huéspedes.

3. Hoteles familiares: Son hoteles que basan su servicio en ofrecer actividades para toda la familia.

4. Hoteles monumentos: Son hoteles que tienen el carácter de histórico, se consideran parte de la historia de la región o el lugar.

5. Hoteles balnearios: En estos hoteles es notable la implementación de balnearios en su estructura, ya sea dentro o en los alrededores.

6. Hoteles club: Enfatizados en ofrecer clubes a sus huéspedes.

7. Hoteles de paso: Son hoteles usados generalmente por una sola noche.

8. Hoteles casino: Especializados en el juego del casino, adecuando su estructura para esta actividad.

9. Hoteles de temporada: Estos hoteles solo funcionan en una temporada específica.

10. Hoteles temáticos: Hoteles basado en un tema específico, ejemplo, hotel de piratas, de dibujos animados, etc.

11. Hoteles boutique: Son hoteles pequeños, pero muy completos y cómodos como los convencionales.

12. Hoteles de bajo costo: Son hoteles en los que no se necesita grandes cantidades de dinero para hospedarse, ideales para mochileros.

13. Hoteles deportivos: Hoteles con carácter deportivo, cuenta con varias canchas de deportes variados.

14. Hoteles gastronómicos: Son hoteles que fijan todo su empeño en mostrar una amplia gastronomía.

15. Aparta-hoteles: Las personas se hospedan en apartamentos, pero bajo la misma modalidad de un hotel.

Con este listado, se pudo contemplar la diversidad de hoteles y los servicios que ofrecen dependiendo del lugar donde se encuentran instalados, o por el tipo de alojamiento; así mismo, estos diversos hoteles ofrecen diversos servicios dependiendo de las necesidades que tienen sus usuarios. Es importante conocer la diversidad de hoteles, porque a partir de ahí se establecen los lineamientos para su clasificación y designación de estrellas, a fin de que éstos obtengan una ventaja competitiva. Cabe mencionar, que en el presente trabajo únicamente se centra en el tipo de hotel de ciudad, por la ubicación de la muestra seleccionada para este estudio, como el caso de los hoteles de la ciudad de Morelia.

1.3. Breve historia de la industria hotelera.

En el siguiente apartado, se realiza un breve recorrido histórico sobre la industria hotelera, con la finalidad de identificar los principales objetivos que tuvo esta industria en sus inicios, además cómo fue desarrollándose hasta llegar a la actualidad, y su relación enfocado al cuidado del medio ambiente.

Para hacer referencia a la historia de la industria hotelera *El Centro Empresarial Gastronómico Hotelero* (2013) afirma que esta industria se remonta a la antigüedad, ante la necesidad de intercambiar productos entre las diferentes civilizaciones. Por ello, se hacía que los comerciantes viajaran de un país a otro para realizar este intercambio. El servicio inicialmente fue gratuito; en este tiempo los reyes mandaban construir refugios cerca de los caminos, para el alojamiento de los comerciantes, el objetivo era incentivar el intercambio comercial, pero a su vez, proteger a los mercaderes de los ladrones. Estas acciones ocurren alrededor del año 1000 a 500 a.C., en este momento existían diferentes tipos de hoteles, entre los que se encontraban: de mala calidad y reputación que estaba dirigido para la gente pobre; otros de excelente calidad, pero el acceso era para gente pudiente o de dinero. Después de la caída del Imperio Romano, hasta los siglos X-XI, el servicio de hospedaje, que inicialmente tenían los reyes, pasó a manos de los monasterios, que prestaban este servicio por caridad. La hospitalidad se volvió un servicio voluntario y estaba protegido por la ley; también estaban los sitios donde se prestaba este servicio a cambio de un valor. A partir del siglo XII-XIII las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio, lo que conllevó a que se acabara la hospitalidad y se crearan sitios en cuales cobraban por su servicio. Debido al

sistema mercantilista durante los siglos XV-XVIII hay un gran intercambio comercial, lo que genera un desarrollo de posadas por todas las ciudades, pero su calidad no era muy buena. Las posadas no eran sólo frecuentadas por viajeros, eran centros donde se realizaban diferentes actividades: como los negocios, se elegían miembros del parlamento, se reunía el consejo eclesiástico, entre otras cosas.

En los siglos XIX y XX existió una evolución en los medios de transporte y de comunicaciones, lo que aumentó los viajes, y condujo a una evolución de los hoteles. El primer hotel de concepción moderna fue el *“Badische Hof”* construido en Alemania, tenía un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, una serie de aspectos que para la época eran novedosos. A mediados de 1800 aparecen los hoteles de propiedad corporativa y controlada.

El primer hotel que apareció fue el *Grand Hotel* construido en París en 1850, después aparecieron varios. En 1880 se inauguró el *Ritz* y junto con la cadena de hoteles, lo cual en 1900 fue un modelo de negocio seguido por los Estados Unidos. A mediados de la última década del siglo XIX en Francia se ejerció una gran influencia en la industria hotelera y desde la década de los ochenta lo hace Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más. Afirma Leire Larraiza (2014), el legado de The Ritz- Carlton en Bostón, comienza con el famoso hotelero César Ritz, considerado el “Rey de los hoteleros y hotelero de los reyes”. Su filosofía respecto al servicio y las innovaciones redefinen la experiencia de hotel de lujo en Europa, a través de la gestión de *El Ritz* de París y *Le Carlton* en Londres. En Boston se revolucionó la hospitalidad, posteriormente con *The Ritz- Carlton* en los Estados Unidos mediante la creación de un entorno de lujo, contemplando en el hotel

diversos elementos como son: baño privado en todas las habitaciones; telas más ligeras en la habitación de los invitados para permitir mejor el lavado; delantales de lazo blanco en los uniformes de los camareros; lazo negro para el Maitre; y para el resto del personal una apariencia profesional oficial; flores frescas en todas las zonas pública; cena a la carta, ofreciendo varias opciones para los comensales, como la cocina gourmet, utilizando el ingenio y métodos de Auguste Escoffier; vestíbulos pequeños e íntimos para la experiencia del cliente más personalizada.

Cesar Ritz murió en 1918, pero su esposa Marie continuó la expansión de hoteles que llevan su nombre.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Establecimientos de hospedaje en México

En el siguiente apartado se realiza un breve recorrido histórico en la industria hotelera en México, desde sus inicios, hasta la actualidad. Con ello, identificando el desarrollo que ha sufrido a lo largo del tiempo.

Los primeros establecimientos de hospedaje en México surgen aproximadamente en el año 1500, menciona De la Torre (2007) que cuando los aztecas construyeron los coacallis, que eran edificaciones de un solo piso, localizadas cerca de los mercados o a la entrada de las poblaciones, con acceso directo desde la calle. Tenían un patio central con un altar dedicado a Yacatecutli, “Señor que guía”, y a su alrededor se distribuían las habitaciones para los viajeros y las crujías, destinadas a guardar sus mercancías y pertenencias; dichas construcciones contaban con baños, disponiendo a las clases superiores los temascallis o baños de vapor, y al pueblo únicamente los baños de agua fría. Los coacallis eran propiedad del Estado, por lo tanto, eran gratuitos en lo que corresponde al alojamiento y la alimentación corría a cargo del viajero. La administración de estos lugares estaba a cargo de estudiantes egresados de los tepochcalli o escuelas especiales donde se les enseñaba a administrarlos.

En el texto titulado *Administración de Empresas Turísticas* (2010) se menciona que con la llegada de los españoles, México recibió una fuerte influencia europea y con el paso del tiempo empezaron a implementarse los mesones y las ventas (establecimientos que brindaban hospitalidad en aquella época en Europa), que fueron utilizados por los mercaderes, muleros y carreteros. En el caso de los

nobles, altos dignatarios, civiles o eclesiásticos, solían alojarse en casas particulares con familiares y amigos o en los conventos. Es en el año de 1525, en donde se tiene registro del surgimiento de los primeros mesones, entre los que sobresalen el mesón de Francisco de Aguilar, instalado en la ciudad de México y que, tras abrir un segundo establecimiento, sentó las bases de lo que posteriormente serían las cadenas hoteleras en México. La venta de Doña María, propiedad perteneciente a doña Marina Gutiérrez Flores. En el año de 1818, se estableció el *Hotel de la Gran Sociedad* en las calles del Refugio y del Espíritu Santo, en lo que antes había sido la *Posada del Espíritu Santo*, sus dueños Francisco Solares y Francisco Coquelet decidieron construirle un segundo piso, diversificar los servicios que se proporcionaban e implementar cuartos privados, por lo que decidieron llamarlo hotel. Aunque no prestaba un servicio de alta calidad, se ganaron el título de primer hotel de América. A partir de ahí, siguieron otros establecimientos como el *Hotel de la Bella Unión* y el *Hotel Iturbide* cuyo propietario fue el Sr. Francisco de Iturbide, quien inició formalmente la primera cadena hotelera en México.

A partir de 1921 resurgió la industria hotelera en México con 400 cuartos de calidad turística en todo el territorio nacional. En 1922, Lucas de Palacio creó la "*Asociación de Administradores y Propietarios de Hoteles*", que más tarde se convertiría después en la "*Asociación Mexicana de Hoteles*", ya para 1926 se promulgó la *Ley de Migración*, donde por primera vez se define la palabra turista.

En 1929 se creó en la *Secretaría de Gobernación* "la comisión mixta pro turismo" que varios años después dio origen a la *Secretaría de Turismo*. En 1936,

inicia la industria hotelera moderna con la inauguración del *Hotel Reforma*, primer hotel de lujo que constaba de 380 habitaciones. Después de la segunda guerra mundial y con la modernización de los medios de transportación aérea, terrestre y marítima, el turismo tuvo un auge en todo el mundo y México no fue la excepción. A partir de ahí, se distinguieron perfectamente dos tipos de hoteles: los de vacaciones y los de negocios.

En México se empezaron a desarrollar algunas regiones debido a los atractivos turísticos que presentaban, por lo cual se convirtieron en un punto de atracción muy fuerte para los turistas, sobre todo aquellos que se encontraban cercanos a las costas del Pacífico y del Golfo de México, como Acapulco y Veracruz, entre otros. Ahí fue donde los hoteles de vacaciones encontraron un excelente negocio, teniendo impacto a nivel social y económico.

2.2. La hotelería en el estado de Michoacán.

En el siguiente apartado se explica la clasificación de los hoteles en el estado de Michoacán, para ello, se emplearon los datos arrojados por las estadísticas del INEGI y de la Asociación de Moteles y Hoteles de Michoacán (AHMEMAC) 2016.

Los hoteles en el estado de Michoacán, según AHMEMAC (2016), han sido clasificados bajo diversos parámetros por las autoridades regulatorias del país, atendiendo al periodo gubernamental en el que se haya realizado la clasificación.

De esta manera, podemos encontrar que en la década de los 90's, los Hoteles en Michoacán se encontraban clasificados como: Gran Turismo, o bien por estrellas (5, 4, 3, 2,1 estrellas), Casas de Huéspedes, Categoría Especial (otorgada

a los establecimientos que por sus características no podían ser evaluados bajo los parámetros convencionales) y Tráiler Parks.

Existen modalidades especiales surgieron para identificar a algunos Hoteles en Michoacán, como son: "Hoteles Boutique", "Los Pequeños y Lujosos Hoteles" (*Small Luxurious Hotels*), Youth Hostels, entre otros. En el principio del tercer milenio, la clasificación oficial para los Hoteles en Michoacán otorgada por la Secretaría de Turismo del Gobierno Federal se basa en las estrellas, siendo el hotel de 5 estrellas el más lujoso y completo dentro de la escala descendente (del 5 al 1). No obstante, es necesario aclarar que existen Hoteles de Michoacán que cuentan con atributos especiales que los colocan dentro de una escala superior al rango en el que han sido clasificados oficialmente.

En Michoacán existen hoteles con categoría de 1 a 5 estrellas y sin categoría, a continuación, veremos una tabla de la evolución hotelera en los últimos años.

Tabla 2.1 Evolución de la hotelería, categorías y servicios en Michoacán.

CATEGORÍAS	ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL AÑO 2000	ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL AÑO 2013	ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL AÑO 2014
5 ESTRELLAS	7	41	38
4 ESTRELLAS	38	84	83
3 ESTRELLAS	75	143	143
2 ESTRELLAS	118	120	126
1 ESTRELLAS	75	72	72
SIN CATEGORÍAS	151	219	201
TOTAL ESTABLECIMIENTOS	464	679	663

FUENTE: Información obtenida de INEGI “Anuario Estadístico y Geográfico por entidad Federativa 2015”.

Actualmente, en la Secretaría de Turismo del Estado de Michoacán, existe un total de 686 establecimientos en el estado de Michoacán, de los cuales sólo el Hotel **“Hacienda mariposas”** de Pátzcuaro se considera Ecológico.

2.3. La hotelería en la ciudad de Morelia Michoacán.

En el estado de Michoacán existen Asociaciones y Organizaciones que reconocen los hoteles del Estado, así como la clasificación en las diversas categorías. En este apartado se centrará en específico en la ciudad de Morelia, debido a que es el contexto de la población de estudio.

La Asociación de Hoteles de Morelia (AHMAC) cuenta con la afiliación de 78 hoteles de Morelia clasificados de 2 a 5 estrellas, categoría especial, hostales y moteles. La Asociación de Hoteles de Morelia se ha consolidado en el Estado de Michoacán como una organización preocupada del bienestar de sus huéspedes y comprometida con la difusión de la enorme riqueza cultural e histórica que la ciudad y Michoacán poseen, al tiempo que busca la generación de confianza y credibilidad a través de la certificación con distintivos nacionales de turismo como Moderniza, Punto Limpio y Tesoros de México, entre otros. Apoya con recomendaciones para mejorar la clasificación de sus agremiados y que éstos puedan lograr mejores categorías o estrellas para que puedan ascender a un mejor nivel.

En la presente investigación se mencionan de manera general algunos distintivos como apoyo al desarrollo de ventajas competitivas en el rubro de cuidado del medio ambiente, ya que el enfoque del presente trabajo se centra precisamente en las energías limpias.

2.3.1. Distintivo Punto Limpio

El Sello de Calidad “Punto Limpio”, es un reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo, a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Turístico (restaurantes, hoteles, cafeterías, agencias de viajes, arrendadoras de autos, operadoras de buceo, centros de ocio y entretenimiento, entre otros.), por haber implementado la metodología desarrollada por SECTUR y aplicada por consultores especializados, registrados ante la Secretaría a efecto de obtener el Sello de Calidad. Que evalúa los puntos de: Formación de Gestores, Calidad Higiénica, Buenas Prácticas por Unidad de Negocio, Aseguramiento de Calidad, Asesoría y Validación.

2.3.2. Distintivo Moderniza

La Metodología Moderniza establece que las empresas que alcancen su implementación exitosa recibirán el Distintivo “M”, máximo reconocimiento que otorga la Secretaría de Turismo y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa Turística Modelo. Es un programa de capacitación, que facilita a las Mipymes el incorporar a su forma de operar herramientas efectivas y prácticas administrativas modernas, que les permitan mejorar la satisfacción de sus clientes, mejorar el desempeño de su personal, mejorar el control del negocio; disminuir los desperdicios; incrementar su rentabilidad, a fin de hacer más competitiva a la empresa para que pueda ofrecer servicios de calidad a los turistas y propiciar el desarrollo de una cultura de mejora continua.

2.3.3. Distintivo Tesoros de Michoacán.

El Gobierno del Estado puso en marcha Tesoros de Michoacán en el año 2000. Un grupo de hoteleros y restauranteros del estado de Michoacán, con apoyo de un equipo de expertos, establecieron el Club de Calidad Tesoros de Michoacán. Desde entonces, cada establecimiento se somete a rigurosos controles anuales para garantizar la mejor experiencia de sus clientes. Este surge a partir de una visión de hospitalidad y servicio de mejora buscando ofrecer lo más auténtico e íntimo del estado. Su propósito es buscar el detalle, tener un trato cálido y mostrar lo mejor de cada establecimiento para superar las expectativas del turista. Para lograr estas metas se requiere contar con el más alto nivel de servicios. Este programa asegura al turista que obtendrá servicios de calidad.

2.3.4. Distintivo Empresa Socialmente Responsable

El Distintivo ESR es un reconocimiento otorgado anualmente en México por el Centro Mexicano de Filantropía (Cemefi) y AliaRSE.

Dicho distintivo no sólo agrega valor a la marca y rentabilidad, sino que acredita a las empresas ante sus empleados, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general, como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable como parte de su cultura y estrategia de negocio. El Distintivo ESR no es un compromiso de una sola vez, sino que debe refrendarse año con año para mantener vigente la cultura de la responsabilidad social.

La Empresa Socialmente Responsable promueve e impulsa una cultura de competitividad responsable que busca las metas y el éxito del negocio, contribuyendo al mismo tiempo al bienestar de la sociedad. Hace públicos sus valores, combate interna y externamente prácticas de corrupción y se desempeña con base en un código de ética. Vive esquemas de liderazgo participativo, solidaridad, servicio y de respeto a los derechos humanos y a la dignidad humana. Promueve condiciones laborales favorables para la calidad de vida, el desarrollo humano y profesional de toda su comunidad (empleados, familiares, accionistas y proveedores). **Respeto el entorno ecológico** en todos y cada uno de los procesos de operación y comercialización, además de contribuir a **la preservación del medio ambiente** (objeto de este estudio). Identifica las necesidades sociales del entorno en que opera y colabora en su solución, impulsando el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida. Identifica y apoya causas sociales como parte de su estrategia de acción empresarial. Invierte tiempo, talento y recursos en el desarrollo de las comunidades en las que opera. Participa, mediante alianzas intersectoriales con otras empresas, organizaciones de la sociedad civil, cámaras, agrupaciones y/o gobierno, en la discusión, propuestas y atención de temas sociales de interés público. Toma en cuenta e involucra a su personal, accionistas y proveedores en sus programas de inversión y desarrollo social.

2.4. Clasificación de hoteles

La clasificación del hotel se refiere a la calidad de los servicios prestados, sin embargo siempre es necesario informarse sobre lo que se podrá encontrar en un

hotel dependiendo de sus estrellas con pequeñas variaciones según la región o el país en que se realice el viaje.

Según la calidad que brinde el hotel y el nivel de servicios, se puede clasificar en diferentes categorías como son:

1. De letras: estos son de E a A
2. De estrellas: que va de 1 a 5 estrellas
3. De clases: encontramos de cuarta a primera
4. De diamantes

2.4.1. Sistema de Clasificación hotelera en México

El Sistema de Clasificación Hotelera es el conjunto de instrumentos, métodos, procedimientos y herramientas informáticas desarrollado a petición de la Secretaría de Turismo para medir, de manera estandarizada, confiable y objetiva, agrupa variables, las cuales determinan la categoría del establecimiento de hospedaje (CONACYT 2015). En este mecanismo de autoevaluación regulado por la Secretaría de Turismo se refleja el número de estrellas que puede obtener un hotel, después de contestar el cuestionario correspondiente que se encuentra en el portal de la misma secretaría (Diario Oficial de la Federación de la Secretaría de Gobernación, 2016).

Las 50 variables que integran el sistema se estructuran en 5 grupos que responden a la infraestructura y servicios de los establecimientos de hospedaje, éstos son:

- El entorno y recepción.

- La habitación
- Los alimentos y las bebidas
- Las instalaciones y el mantenimiento de las mismas.
- La integralidad del servicio en todas las áreas y servicios del hotel.

A continuación, se describe las funciones generales de cada agrupamiento de las variables.

-El entorno y recepción. Es el primer contacto del hotel con el huésped y la primera experiencia de su estancia. Debe ser visiblemente agradable, aun sin ser ostentoso y tener una relación directa con las instalaciones y los servicios. La recepción es el lugar donde se le debe dar información clara sobre aquello que está incluido en el costo del alojamiento y sobre cualquier otro requerimiento del huésped, para hacer placentera y productiva su estancia.

-La habitación. Es una pieza clave en el producto y la propuesta de valor del establecimiento, pues es uno de los lugares más importantes para el huésped. Debe, independientemente de la categoría o nivel de lujo del hotel, ser un lugar limpio, con una temperatura confortable y con niveles de iluminación y ruido que permitan al huésped tener un adecuado descanso.

-Los alimentos y bebidas. Son un complemento al servicio de hospedaje. El turista valora la calidad y cantidad de servicios que se ofrecen a este respecto: desayuno, comida, cena, room service, variedad de los alimentos, especialización

de la cocina, número de restaurantes, horario del servicio, estándares en la preparación, y servicios complementarios en máquinas auto expendedoras de alimentos.

-Mantenimiento de las instalaciones. Los ambientes disponibles, el tamaño y número de áreas para reuniones, instalaciones deportivas, actividades recreativas, piscinas, jardines, estacionamientos y elevadores, entre muchos otros.

-La integralidad de los servicios. Surge como evolución propia de la industria, si bien comprende componentes que originalmente solían no ser parte directa del producto, su existencia mejora la estandarización y calidad en el servicio, así como la inclusión de una diversidad de huéspedes y el **cuidado medioambiental. La sostenibilidad implica acciones y programas para reducir el consumo de energía eléctrica**, de agua, de gas y para minimizar las emisiones al medio ambiente y considera también acciones relacionadas con el manejo de desechos y tratamiento del agua. El desarrollo de la accesibilidad implica ofrecer servicio y producto en igualdad de condiciones a todos los huéspedes, incluyendo expresamente a personas con movilidad o capacidad visual limitadas. La capacitación y estandarización de procesos internos permite asegurar que los empleados tengan los conocimientos, destrezas y actitudes adecuados para cumplir con sus funciones. Algunos servicios especiales agregan valor al establecimiento y brindan una mejor experiencia al huésped, por ejemplo, servicios complementarios, atención a quejas y programas de lealtad, animadores, etcétera.

Cada variable confiere una puntuación y el total equivale a una categoría con estrellas, salvo en el caso que el prestador de Servicios Turísticos de Hospedaje opte por clasificar su establecimiento bajo el rubro de "Sin categoría". La siguiente tabla muestra la puntuación y categorías de acuerdo al sistema de clasificación hotelera mexicano.

Tabla 2.2 Tabla de puntuación y Categorías.

PUNTUACIÓN		CATEGORÍA
1	260	1 estrella
261	520	2 estrellas
521	780	3 estrellas
781	1040	4 estrellas
1041	1300	5 estrellas
Sin categoría		

Fuente: Información obtenida del Diario Oficial de la Federación. (2016). Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano.

La siguiente figura comenta de manera general los servicios que ofrece un hotel al obtener determinado número de estrellas.

	Una estrella: solo ofrece lo indispensable.
	Dos estrellas: servicios e infraestructura básicos
	Tres estrellas: instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.
	Cuatro estrellas: instalaciones de lujo y servicio superior.
	Cinco estrellas: instalaciones y servicios excepcionales

Figura 2.1 Significado del número de estrellas con que se califica.
Fuente: Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT (2015).

Como se mencionó con anterioridad, dentro del rubro “integralidad de los servicios”, las energías renovables otorgan una mayor puntuación para alcanzar una mejor categoría, según la valoración del cuestionario aplicado por la Secretaría de Turismo como se puede apreciar en la siguiente tabla, en donde se mencionan a los sistemas fotovoltaicos como elemento de apoyo para lograr una mayor puntuación, por lo que puede definirse entonces que estos sistemas si pueden ayudar a desarrollar ventajas competitivas en los hoteles.

Tabla 2.3 Lineamientos Sistema Clasificación Hotelera Mexicano

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	MEDIO AMBIENTE	SUSTENTABILIDAD	45	Uso eficiente de energía eléctrica, el hotel cuenta con iluminación LED, lámparas ahorradoras y/o generadores de energía eléctrica sustentable tales que le permiten ahorros de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	60
				El hotel cuenta con programas documentados de uso eficiente del agua	5	
				Uso eficiente del gas, el hotel cuenta con calentadores de agua solares y/o sistemas para el incremento de la eficiencia en el uso de energía tales que le permiten ahorros en el consumo de gas de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	
				Selección de proveedores con criterios ambientales para las amenidades del baño	2	
				Medidas permanentes para aumentar la conciencia de los huéspedes y Programas de separación y reciclaje de basura	3	
				Cuenta con Distintivo "S" Sustentabilidad vigente	20	
				Cuenta con distintivos nacionales vigentes, diferentes al Distintivo "S", tales como: Distintivo ambiental UNAM, Certificado de Calidad Ambiental Turística, Hotel Hidro Sustentable, entre otros.	5	
				Cuenta con distintivos internacionales vigentes tales como: LEED, Biosphere Tourism, EDGE, Green Key, entre otros.	15	
				No hay habitaciones adaptadas para personas con discapacidad	0	
				El inmueble tiene al menos 1 habitación adaptada y adecuada para personas con discapacidad	8	
El inmueble tiene al menos 5% de sus habitaciones adaptadas y adecuadas para personas con discapacidad, de ser posible abarcando diferentes tipos de habitación	16					
El inmueble cuenta con acceso adaptado para discapacitados desde la entrada y desde el estacionamiento hasta las habitaciones especiales	3	14				

Fuente: Secretaría de Turismo (2017).

El documento en extenso sobre los lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano que marca la Secretaria de Turismo referente al puntaje que se puede obtener para lograr las estrellas o categoría se puede revisar en los anexos correspondientes de esta investigación.

Después de analizar “La Clasificación de hoteles”, esta investigación se encuentra enfocada en la variable de “Integralidad de los Servicios” mencionada en el “Instrumento de Clasificación Hotelera” (pág. 28), ya que dicha variable busca el cuidado medio ambiental y menciona que la sostenibilidad implica acciones y programas para reducir el consumo de energía eléctrica; por lo tanto, la finalidad de este proyecto, es determinar los factores económico-administrativos que influyen en la toma de decisiones en la administración de los hoteles de Morelia Michoacán, para la implementación de un sistema fotovoltaico como ahorro en gastos de consumo energético y cuidado del medio ambiente, a fin de generar con ello una ventaja competitiva. Por lo anteriormente señalado, se mencionarán de manera general los siguientes conceptos:

2.5 Ventaja Competitiva

La ventaja competitiva de un producto es una característica que lo hace diferente, permite atraer más clientes y competidores, los cuales son muy importantes para que las empresas u organizaciones tengan éxito en el mercado y ofrezcan mejores servicios.

Michael E. Porter (1980), denomina ventaja competitiva al valor que una empresa es capaz de crear para sus clientes, en forma de precios menores que los competidores para beneficios equivalentes o por la previsión de productos diferenciados, cuyos ingresos superan a los costos. Para lo cual, Porter describió la estrategia competitiva, como las acciones ofensivas o defensivas de una empresa para crear una posición defendible dentro de una industria y en este caso de estudio, las energías limpias pueden ser consideradas como una estrategia de posicionamiento como Empresa Socialmente Responsable, generando con ello, una ventaja competitiva.

Una compañía tiene ventaja competitiva cuando cuenta con una mejor posición que los rivales para asegurar a los clientes y defenderse contra las fuerzas competitivas. Existiendo muchas fuentes de ventajas competitivas: elaboración del producto con la más alta calidad, proporcionar un servicio superior a los clientes, lograr menores costos en los rivales, tener una mejor ubicación geográfica, diseñar un producto que tenga un mejor rendimiento que las marcas de la competencia o actualmente el cuidado del medio ambiente.

2.6 Liquidez

En cuanto a la liquidez Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter (2012) mencionan que es la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que éstas llegan a su vencimiento. Por igual, se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Para lo cual, es deseable que una compañía pueda pagar sus

cuentas, de modo que es muy importante contar con suficiente liquidez para las operaciones diarias.

2.7 Conciencia Ambiental.

En cuanto al término *Conciencia Ambiental*, el teórico Manuel Jiménez (2010) lo define como un concepto que se forma por las palabras *conciencia* que proviene del latín *conscientia*, que se define como el conocimiento que el ser humano tiene de sí mismo y de su entorno; en cuanto, a la palabra *ambiente* o *ambiental*, se refiere al entorno, o suma total de aquello que nos rodea, afecta y condiciona, especialmente a las circunstancias en la vida de las personas o la sociedad en general. El ambiente, comprende la suma de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar o momento determinado, que influyen a la humanidad, así como a las generaciones venideras, es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también abarca seres vivos, objetos, agua, suelo, aire y las relaciones entre ellos. Por lo tanto, conciencia ambiental significa conocer el entorno para cuidarlo y que las próximas generaciones también puedan disfrutarlo.

Por igual, Rafael Blanco define la conciencia ambiental como:

“el nivel de conocimientos o de nociones elementales que tiene la población con respecto al ambiente, y que puede manifestarse en cierto grado de preocupación, interés, cuidado o temores frente a la problemática ambiental contemporánea” (2007).

A partir de las definiciones de ambos teóricos, se puede decir, que la conciencia ambiental, va más allá de una moda y debe convertirse en un tema fundamental de la educación y convivencia de los ciudadanos, para lo cual algunos de los aspectos más importantes que deben fortalecerse son:

1. El reconocimiento, valoración y uso adecuado de los recursos naturales.
2. Generación y aplicación de la Educación Ambiental.
3. Acciones encaminadas al reciclaje y reutilización, iniciando desde el hogar y sitios de trabajo.

De lo analizado anteriormente, se tomará la energía renovable como ventaja competitiva de los hoteles, para cual analizaremos el concepto.

2.8 Energías Renovables

Las energías renovables proceden de fuentes naturales que son inagotables. Energías procedentes de fuentes como el sol, el aire, el agua, biomasa, etc., Fernando (2015) que sin duda el sol es el motor generador de todos los ciclos que dan origen a las demás fuentes. Las energías renovables se clasifican entonces según la fuente natural de la que proceden.

2.8.1 Energía Solar

Los calentadores solares parabólicos concentran la radiación solar aumentando la temperatura en el receptor. Los paneles fotovoltaicos convierten directamente la energía luminosa en energía eléctrica. La energía solar es fuente de vida y origen de la mayoría de las demás formas de energía en la Tierra. Cada año la radiación solar aporta a la Tierra la energía equivalente a varios miles de veces la cantidad de energía que consume la humanidad. Recogiendo de forma adecuada la radiación

solar, esta puede transformarse en otras formas de energía como energía térmica o energía eléctrica utilizando paneles solares.

De las diferentes fuentes de energía renovable tomaremos como ventaja competitiva la Energía Solar como área de oportunidad para el ahorro de costos.

He ahí la importancia y justificación de esta investigación, la sustentabilidad a través del desarrollo de energías renovables.

2.9 Concepto de Sistemas Fotovoltaicos

Los paneles o módulos fotovoltaicos, llamados comúnmente paneles solares, están formados por un conjunto de células fotovoltaicas los cuales absorben la energía solar y tienen la capacidad de producir energía eléctrica al aprovechar la irradiación solar (luz), que incide en ellos mediante el efecto fotoeléctrico. Esta energía, mediante el uso de un inversor, es transformada a corriente alterna, la cual puede ser utilizada en residencias y comercios como se muestra en la siguiente figura.

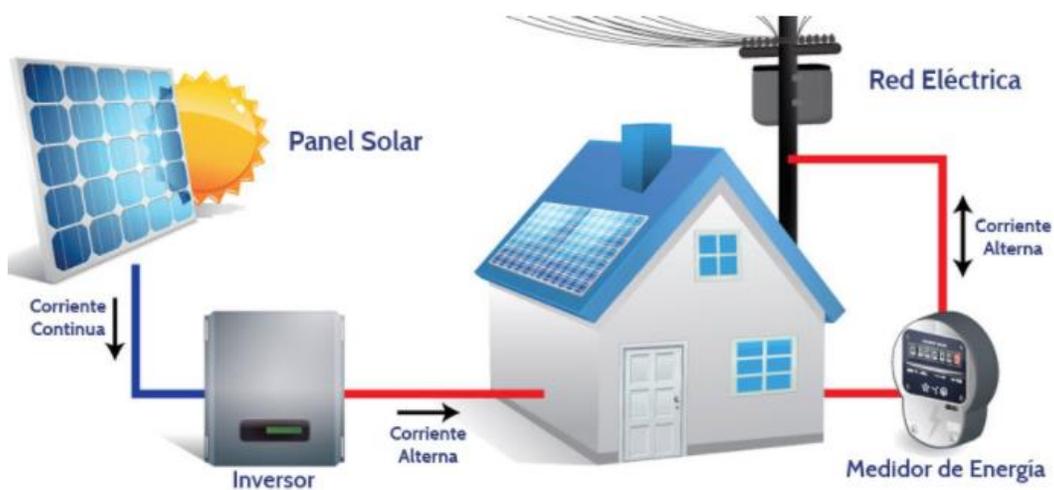


Figura 2.2 Simulación de un sistema fotovoltaico.

Fuente: Integrated Solar Operations (2018).

CAPITULO 3. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Determinación de la muestra

Como se mencionó en la metodología y procedimientos empleados, se determinó utilizar la técnica bola de nieve, ya que ésta técnica ayuda a determinar el universo muestral cuando el rasgo distintivo de la población que se quiere estudiar tiende a agrupar a dichos individuos, en este caso se agrupan mediante la Asociación de Hoteles y Moteles de Morelia, además de estar estratificados por categoría de estrellas. Esta técnica fundamenta el proceso de creación de una muestra al usar una red social de algunos individuos iniciales para acceder a un colectivo, en este caso se apoyó de la Asociación de Hoteles y Moteles de Morelia para acceder a sus agremiados, ya que sus principios establecen los siguientes pasos:

1. Definir un programa de participación, en el que se describa el proceso por el que un individuo invita o refiere a otros para que participen.
2. Identificar colectivos u organizaciones que puedan facilitar el acceso a unos individuos iniciales que cumplan con el rasgo característico del estudio.
3. Obtener contactos iniciales y pedirles su participación. Esta parte sería similar a una técnica de muestreo convencional, pero destinada a obtener un tamaño de muestra reducido.
4. Solicitar a los participantes, una vez finalizada la entrevista, el acceso a otros contactos.
5. Asegurar la diversidad de contactos mediante una correcta selección de los individuos iniciales y promoviendo que la recomendación no se limite a contactos

muy cercanos (Ochoa, 2005: Netquest).

Cabe mencionar que no hubo una restricción con respecto al número de estrellas, el muestreo fue aleatorio, conforme se fue haciendo la gestión para realizar las entrevistas y encuestas, dando un resultado de 30 hoteles y moteles de la ciudad de Morelia, de un total de 78 registrados en esta asociación, conformados por la siguiente lista:

- Hotel Señorial - 2 estrellas
- Hotel La Casita - 2 estrellas
- Hotel Madrigal - 2 estrellas
- Aqua auto hotel - 2 estrellas
- Atenas auto hotel - 2 estrellas
- Dubai auto hotel - 2 estrellas
- Auto hotel Aqua II - 2 estrellas
- Auto hotel El Molino - 2 estrellas
- Hotel Qualitel - 3 estrellas
- Hotel Concordia - 3 estrellas
- Hotel El Carmen - 3 estrellas
- Hotel California - 3 estrellas
- Hotel D’Atilanos - 3 estrellas
- Hotel Mezvall - 3 estrellas
- Hotel Minzicuri - 3 estrellas
- Hotel Don Vasco - 3 estrellas

- Hotel Rincon Tarasco - 3 estrellas
- Hotel Árbol Grande - 3 estrellas
- Hotel El Dorado - 3 estrellas
- Hotel Holiday Inn Morelia - 3 estrellas
- Hotel Villa Capri - 4 estrellas
- Hotel Casa Blanca - 4 estrellas
- Hotel Villa del Sol - 4 estrellas
- Hotel Casino - 4 estrellas
- Hotel Alameda - 4 estrellas
- Hotel Holiday Inn Express -4 estrellas
- Hotel Virrey de Mendoza - 5 estrellas
- Hotel Ceo - business class
- Hotel La Soledad - especial
- Hotel Casa Grande – especial

3.2 Formato de cuestionario

Posterior a la gestión, se realizó una entrevista con los gerentes o encargados de los hoteles dueños apoyados del siguiente formato de cuestionario:

ENCUESTA PARA DETERMINAR LOS FACTORES ECONÓMICOS ADMINISTRATIVOS QUE INFLUYEN EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA ADMINISTRACIÓN DE LOS HOTELES, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ECOTECNOLOGÍAS PARA EL AHORRO EN GASTOS Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE.

HOTEL: _____ **CATEGORÍA:** _____

1. ¿Manejan algún sistema de cuidado del medio ambiente?

2. ¿Manejan alguna política o reglamento con respecto a cuidado del medio ambiente?

3. Cuenta con medidas permanentes para aumentar la conciencia de los huéspedes con respecto al cuidado del medio ambiente?

a) Reciclaje b) Separación de basura c) Ahorro agua d) ahorro energía eléctrica

4. ¿Cuentan con algún distintivo de Responsabilidad empresarial o ambiental como E.S.R., Distintivo “S” de Sustentabilidad, Distintivo ambiental UNAM, Hotel Hidrosustentable, Punto Limpio, Certificado de calidad Ambiental Turística?

5. ¿Cuenta con calentadores solares?

a) Si b) No

¿Por qué?

6. ¿Qué es lo que más les consume energía?

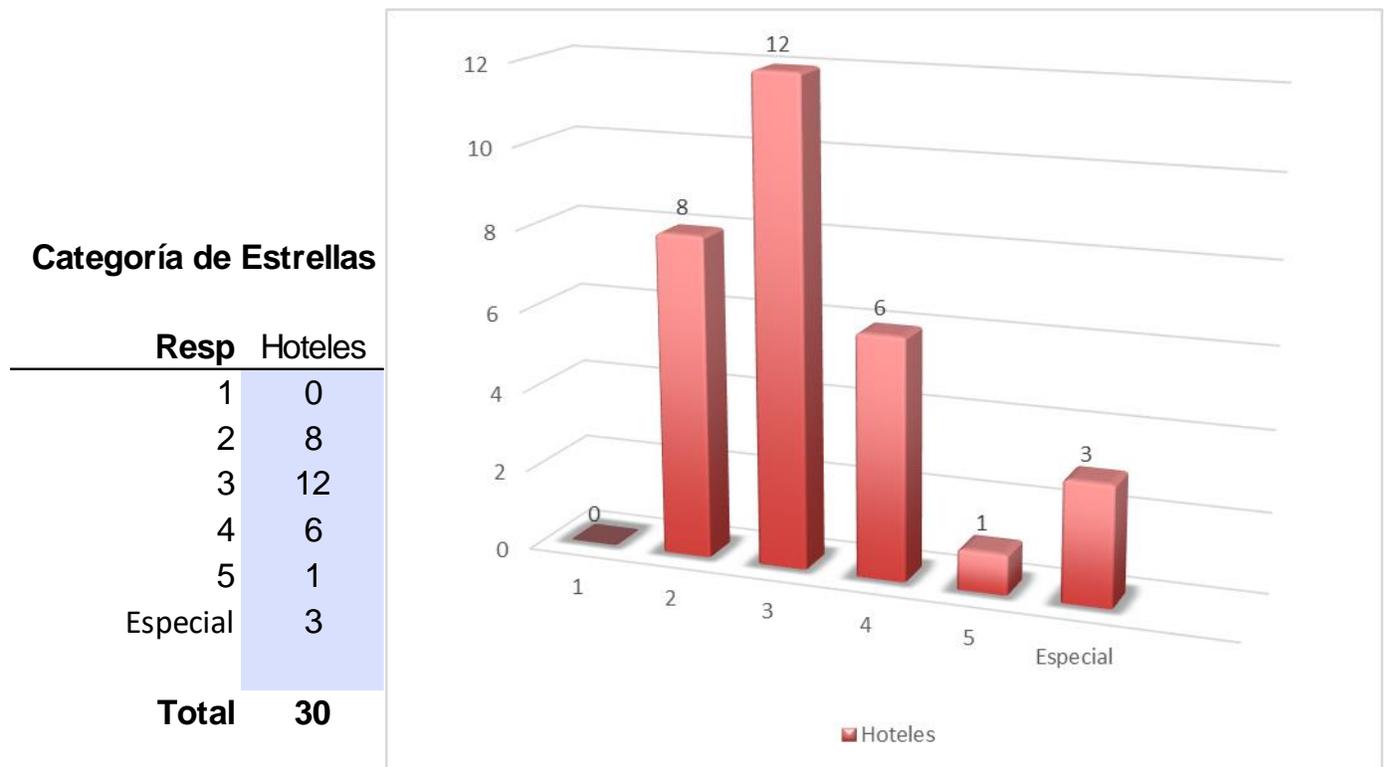
a) Aire acondicionado b) Calefactor c) ventilador d) refrigerador e) T.V.

Otro:

3.3 Análisis e Interpretación de resultados

Una vez realizadas las entrevistas y los cuestionarios, se procedió a realizar el análisis e interpretación de resultados, obteniendo como primer dato la siguiente gráfica con respecto a las categorías de los hoteles, en la que se observa que el 40% de la muestra es de categoría de tres estrellas con doce hoteles, seguidos de la categoría de dos estrellas con un 27%.posteriormente, el 20% de cuatro estrellas, terminando con categoría especial el 10% y cinco estrellas tan sólo el 3%.

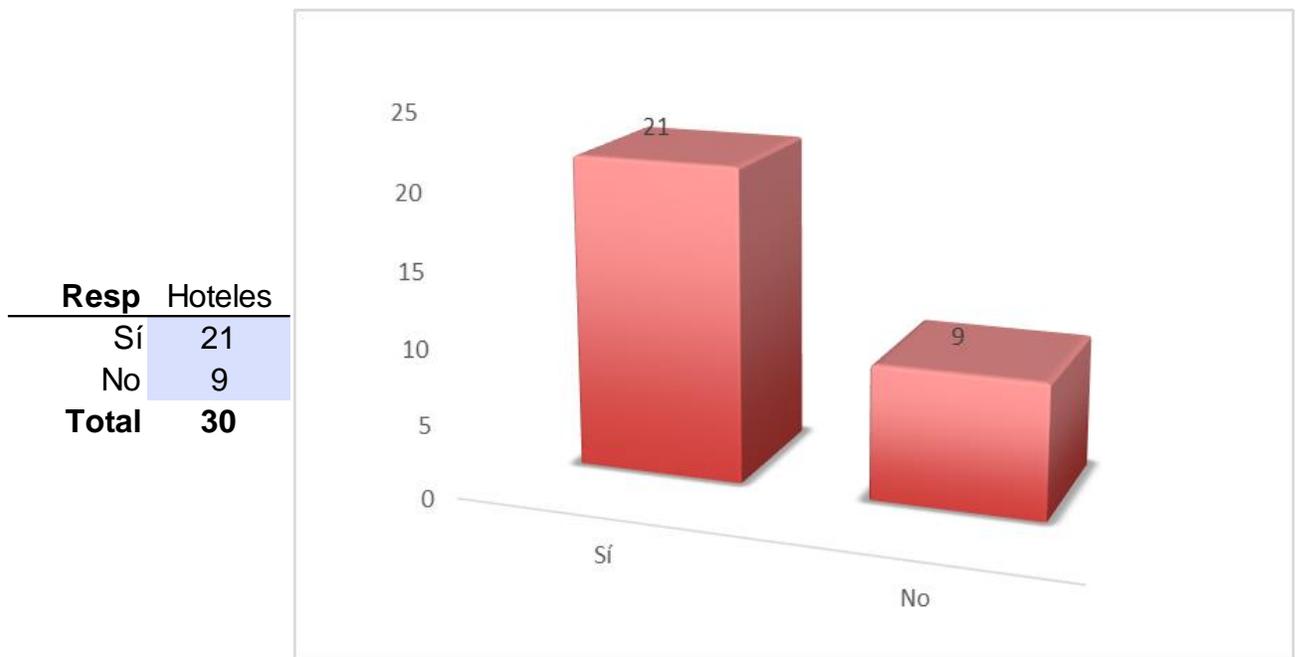
Gráfica 3.1 Categorías de los hoteles encuestados.



Fuente: Elaboración propia (2018).

Pasando a las preguntas del cuestionario, se preguntó en primer término si manejan algún sistema de cuidado del medio ambiente, contestando en su mayoría que sí (70%) como se aprecia en la gráfica.

Gráfica 3.2 Manejo de algún sistema de cuidado del medio ambiente.

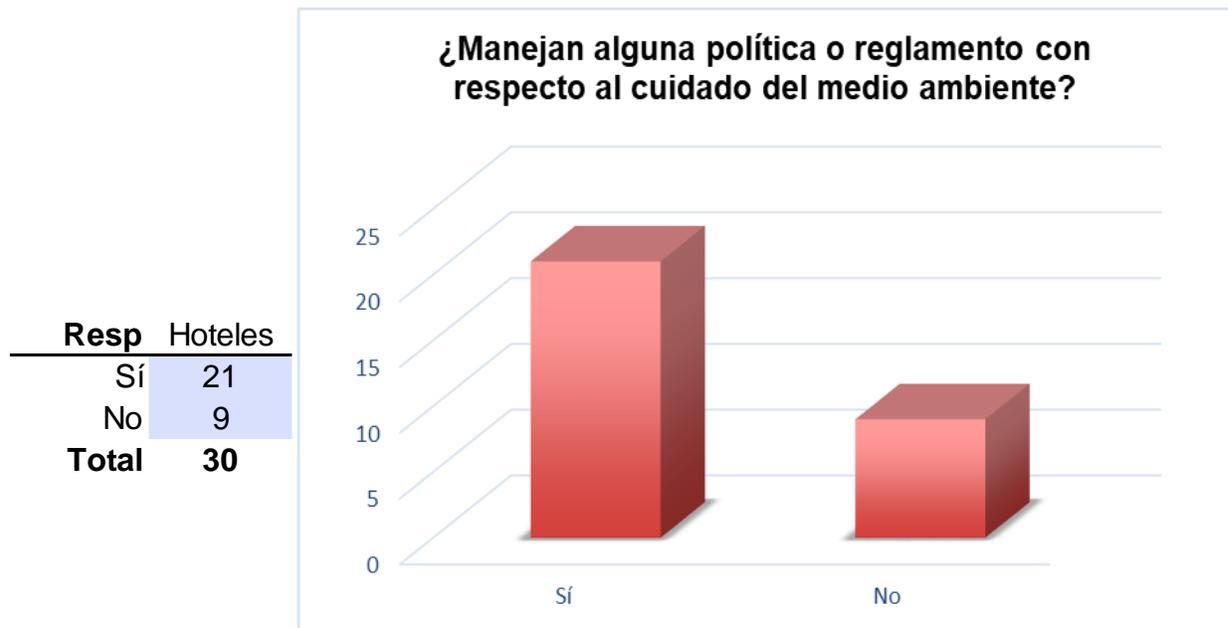


Fuente: Elaboración propia (2018).

En segundo término se preguntó si también manejan alguna política o reglamento con respecto al cuidado del medio ambiente, en donde en su mayoría también contestó afirmativamente, haciendo referencia a algunas políticas como no fumar dentro del hotel (hotel La Casita, Mintzicuri, Rincón Tarasco, Don Vasco, El Carmen, Qualitel, Concordia, Ceo y La Soledad), reducción de la presión en las regaderas del hotel (auto hotel Atenas, El Dorado, Qualitel, Concordia, Casino), ahorro de energía eléctrica (El Dorado, Holiday Inn Morelia, Holiday Inn Express),

reciclaje de papel y desechos orgánicos (Alameda, Villa del Sol, Villa Capri, La Soledad), reciclaje de bolsas de plástico y pilas (Villa des Sol), utilizar químicos biodegradables (Casino), sensores de luz (Virrey de Mendoza). Se resalta que los hoteles que contestaron que no manejaban ninguna política o reglamento con respecto al cuidado del medio ambiente en su mayoría fueron de dos estrellas, en la siguiente gráfica se muestran los resultados.

Gráfica 3.3 Manejo de políticas o reglamentos de cuidado del medio ambiente.

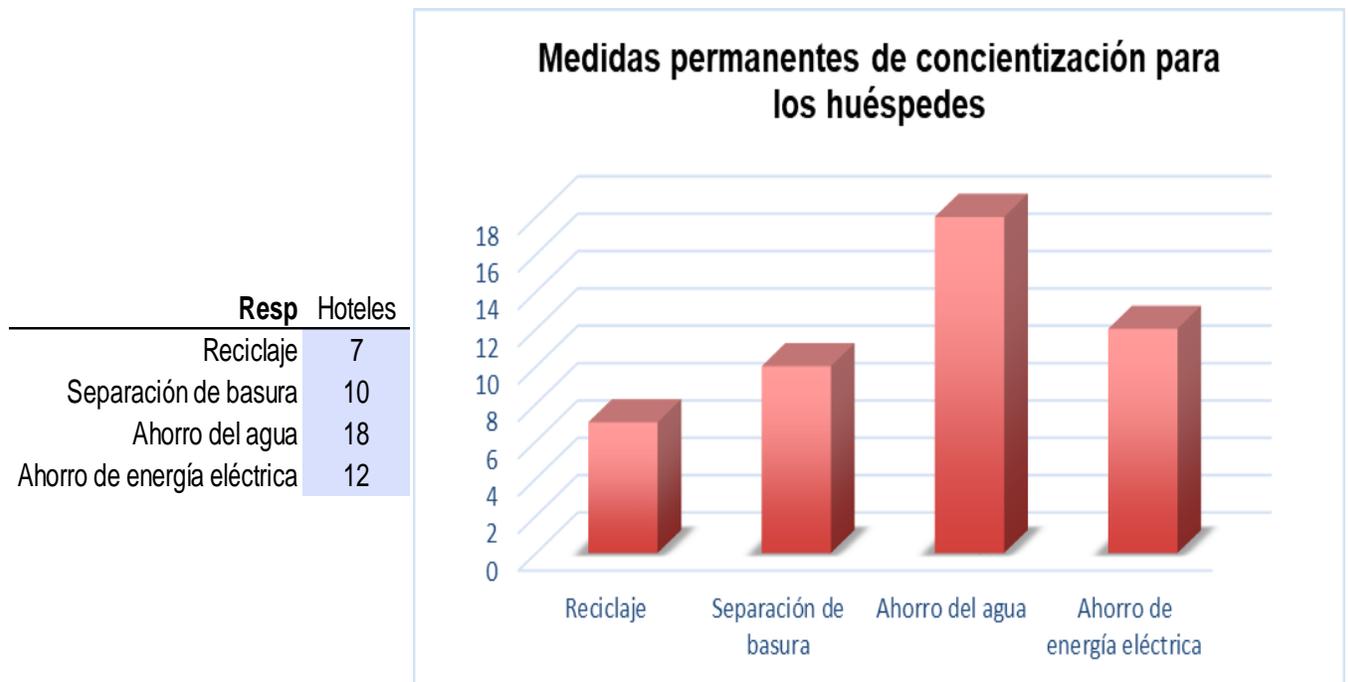


Fuente: Elaboración propia (2018).

En tercer término se preguntó a los encuestados si cuentan con alguna medida para aumentar la conciencia de los huéspedes con respecto al cuidado del medio ambiente, los mismos hoteles que en la pregunta anterior contestaron que no tenían políticas ni reglamentos con respecto a este rubro contestaron de igual

manera con esta tercera pregunta, los demás contestaron reafirmando las respuestas con la pregunta anterior, con excepción de la política libre de humo(tabaco), se agrupan las políticas antes mencionadas en los siguientes rubros que muestra la siguiente gráfica en donde se puede observar que el mayor porcentaje se inclina hacia el ahorro de agua con 18 hoteles(60%), seguidos del ahorro de energía eléctrica con 12 hoteles(40%), separación de basura 10 hoteles(33%) y reciclaje 7 hoteles(23).

Gráfica 3.4 Medidas de concientización de los huéspedes con respecto al cuidado del medio ambiente.

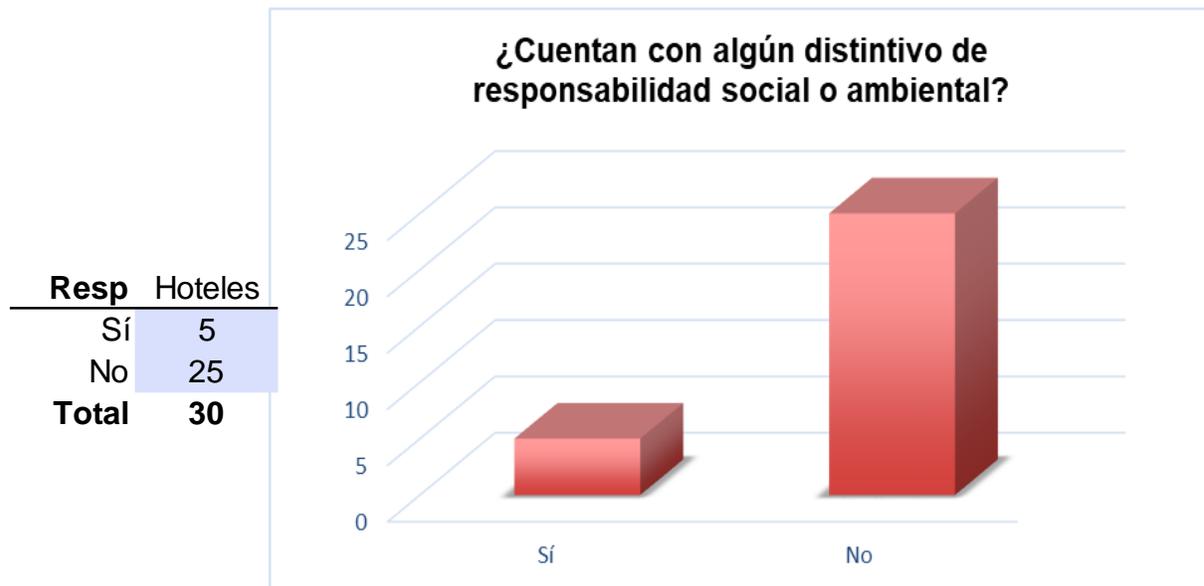


Fuente: Elaboración propia (2018).

La cuarta pregunta hace referencia a algún reconocimiento o distintivo con referencia a la responsabilidad social o ambiental. En este sentido se identificó que

muy pocos hoteles cuentan con algún reconocimiento en estos ámbitos (17%), siendo los de cuatro o cinco estrellas los que destacan con distintivos como: distintivo Moderniza “M” (hotel Virrey de Mendoza), Punto Limpio (hotel Virrey de Mendoza, Ceo), Sustentabilidad (hotel Alameda en trámite), Tesoros de Michoacán (hotel Casino) y solo el hotel El Carmen cuenta con reconocimiento de la AHMEMAC. Los resultados se muestran a continuación.

Gráfica 3.5 Hoteles con algún distintivo social o ambiental.

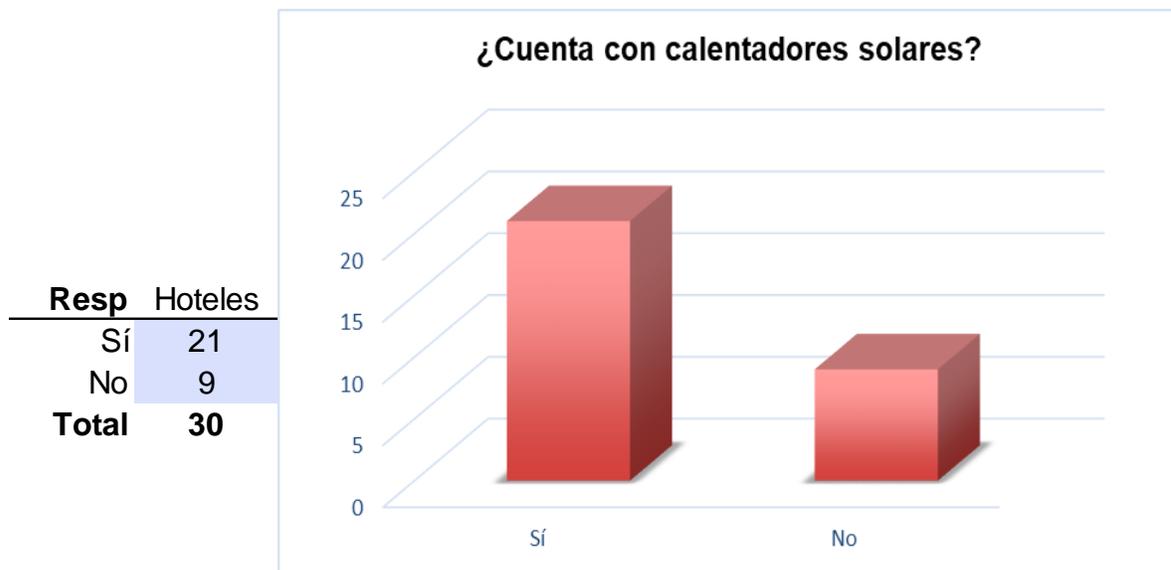


Fuente: Elaboración propia (2018).

Con respecto a saber si cuentan con calentadores solares, la mayoría respondió que sí, haciendo mención que nuevamente la mayoría de los hoteles de dos estrellas no cuentan con estos equipos, excepto uno y otro cuenta con caldera. Dentro de las aseveraciones afirmativas algunos encuestados comentaron que es

un ahorro considerable en el gasto anual de gas, para tener agua caliente siempre a bajo costo y otros cinco más por la conciencia ambiental, coincidiendo entonces que en la toma de decisiones para la instalación de estos equipos los factores determinantes son el ahorro en el gasto de gas y la conciencia ambiental que mientras que las afirmaciones negativas se relacionaron con falta de liquidez o el tipo de edificio(colonial), ya que el Instituto Nacional de Antropología e Historia, mejor conocido por sus siglas INAH y que en muchos casos no permite la instalación de estos equipos por las restricciones que maneja, ya que algunos edificios del centro histórico de la ciudad de Morelia son considerados monumentos históricos y no se permite hacer modificaciones en las instalaciones.

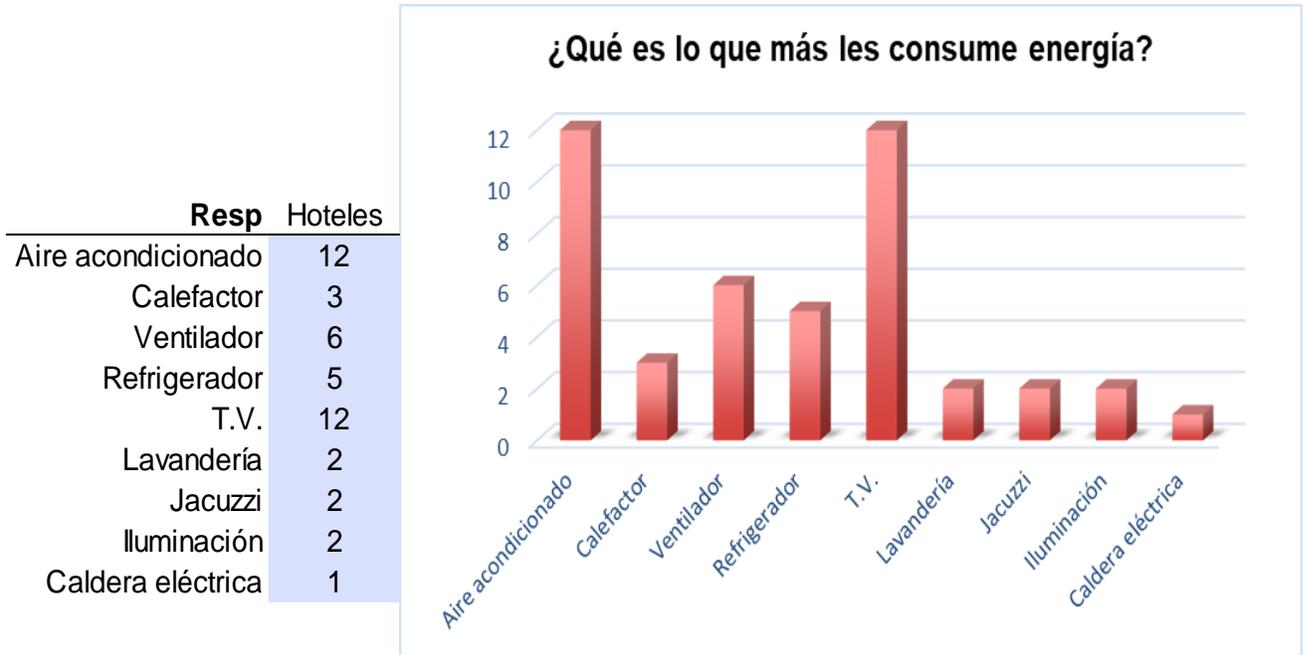
Gráfica 3.6 Hoteles con calentadores solares.



Fuente: Elaboración propia (2018).

La siguiente gráfica muestra los resultados con relación a que aparatos consideran los hoteles que les consume más energía eléctrica habiendo un empate entre la televisión y el aire acondicionado.

Gráfica 3.7 Aparatos que más energía eléctrica consumen en los hoteles.



Fuente: Elaboración propia (2018).

Dirigiendo la entrevista hacia el punto central de la investigación, después del rapport, se preguntó si el hotel cuenta con iluminación led o lámparas ahorradas de luz, a lo cual la mayoría asintió como se puede observar en la siguiente gráfica.

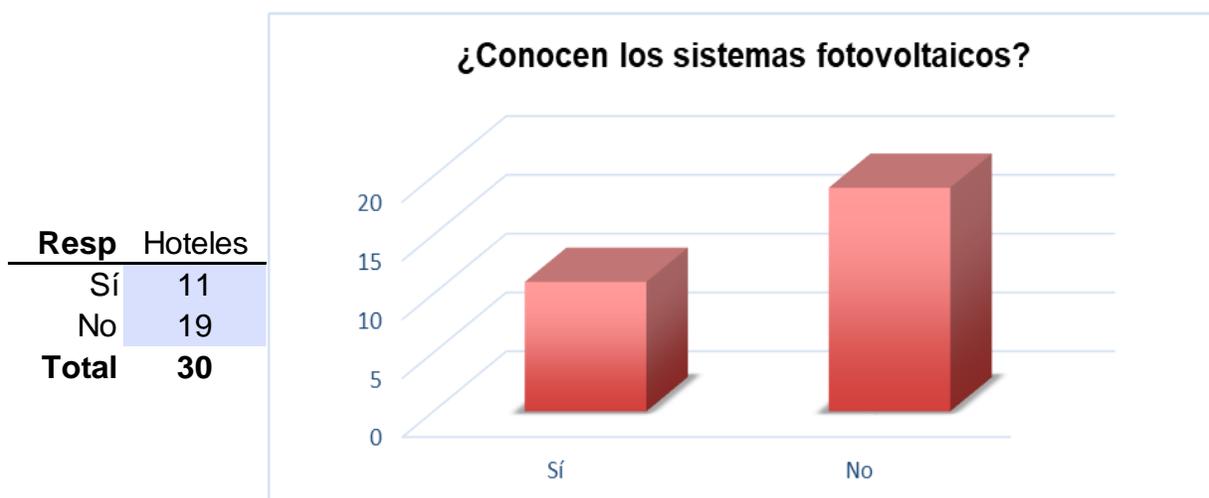
Gráfica 3.8 Iluminación LED o Lámparas ahorradoras.



Fuente: Elaboración propia (2018).

En una de las preguntas centrales de la investigación se preguntó si conocen los sistemas fotovoltaicos mejor conocidos como paneles solares, diecinueve hoteles, es decir, el 63% contestaron que no los conoce, mientras que once si los conoce (37%), como se muestra en la siguiente gráfica.

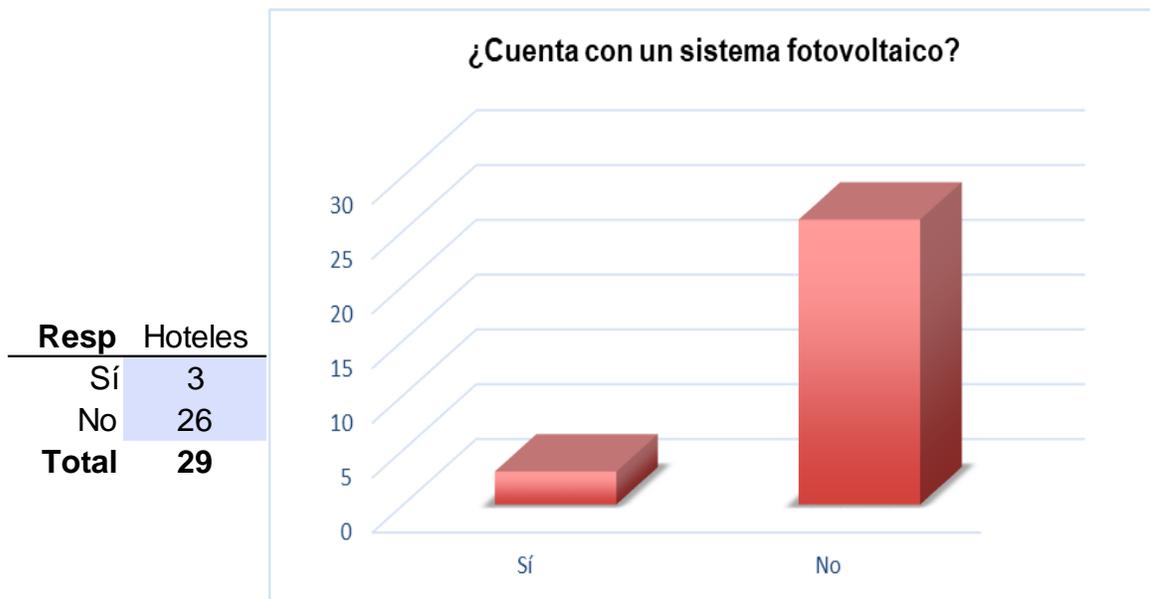
Gráfica 3.9. Conocimiento de los Sistemas Fotovoltaicos.



Fuente: Elaboración propia (2018).

Derivado de la pregunta anterior, los encuestados que contestaron que sí conocían estos equipos, se les preguntó que si ya cuentan con algún sistema de este tipo y de 11 hoteles que contestaron que sí y sólo tres (10%) ya tienen instalados paneles solares, es decir el 10% como se muestra en la siguiente gráfica.

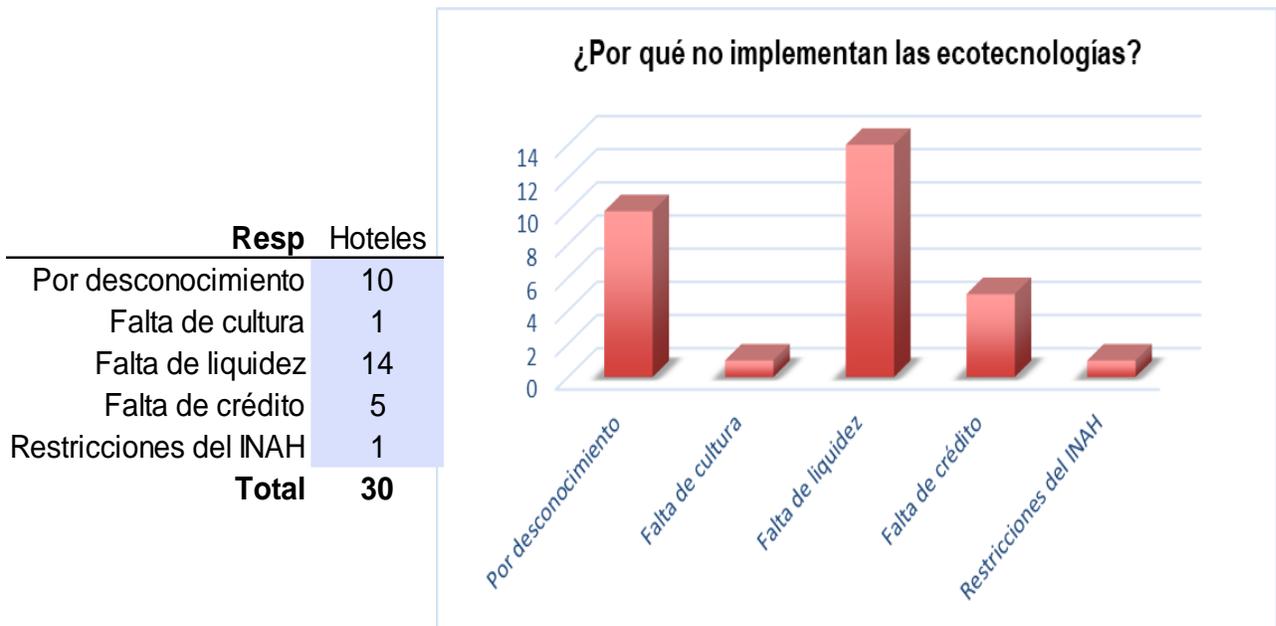
Gráfica 3.10 Hoteles que cuentan con un Sistema Fotovoltaico instalado.



Fuente: Elaboración propia (2018).

En consecuencia, se les preguntó la razón por la que no han implementado este tipo de sistemas y la mayoría contestó que por falta de liquidez o desconocimiento, seguidos de falta de crédito cultura de cuidado del medio ambiente. También se descubrió que para los hoteles del centro histórico de la ciudad hay muchas restricciones por el tipo de edificios (coloniales), permiso o lineamientos que maneja el INAH, como se mencionó anteriormente.

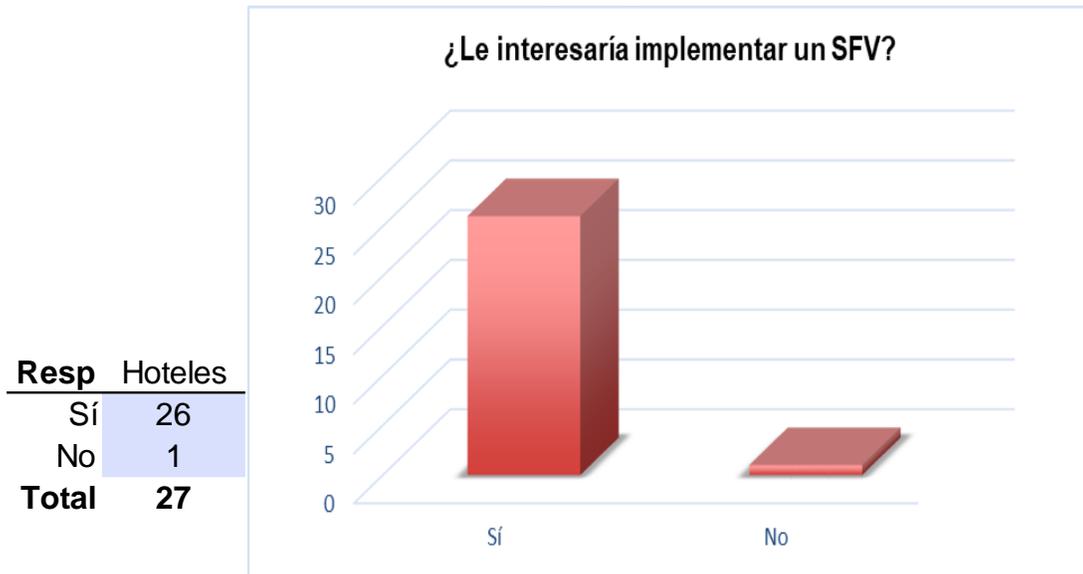
Gráfica 3.11 Razones por las que no implementan un SFV.



Fuente: Elaboración propia (2018).

Se les preguntó que en caso de tener la información de cómo funcionan estos sistemas, de saber sus beneficios y contar con un plan de financiamiento, ¿les interesaría implementar un sistema fotovoltaico, contestando en su mayoría que sí (96%), basados en la premisa de que sería un ahorro en costos, seguidos de pensar en que se contribuye con el cuidado del medio ambiente y un solo hotel contestó que por seguir las nuevas tendencias. La siguiente gráfica muestra los resultados.

Gráfica 3.11 Interés por implementar un SFV.



Fuente: Elaboración propia (2018).

Y por último se preguntó cuál consideran que es su ventaja competitiva, siendo las respuestas muy variadas, en donde la tendencia es la ubicación como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 3.12 Ventajas que consideran competitivas los hoteles.



Fuente: Elaboración propia (2018).

CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación y analizar los resultados, se puede concluir que la hipótesis es verdadera, ya que la mayoría de los hoteles encuestados no implementan un sistema fotovoltaico por desconocimiento (63%) y en caso de conocerlos el 52 % comentó que no cuentan con la liquidez necesaria o crédito para adquirir un equipo de estas características, seguidos de un 4% que comentaron que no los implementan por falta de cultura de cuidado del medio ambiente. Entonces se puede contestar la primera pregunta de investigación en donde se puede afirmar que los principales factores que influyen en la toma de decisiones para la implementación de sistemas fotovoltaicos son:

- Contar con un crédito o financiamiento para su adquisición.
- Tener conciencia sobre el cuidado del medio ambiente.
- Saber que pueden ser una ventaja competitiva.

Es así como dentro de los objetivos de esta investigación se pudo desarrollar un estudio estadístico en donde se identificó que sólo el 10% de los hoteles de la ciudad de Morelia Michoacán cuentan con estos sistemas, contestando así también la segunda y quinta pregunta de investigación, señalando que lo ven como una medida de cuidado del medio ambiente más no como una ventaja competitiva, sin embargo como también se demostró en el estudio, si se puede considerar una ventaja y distintivo, ya que mediante los lineamiento del Sistema de Clasificación Hotelero Mexicano, se otorga un mayor puntuación en estos rubros.

Como segundo objetivo se lograron determinar que los distintivos que más utilizan los hoteles son el distintivo Moderniza “M”, Punto Limpio y Tesoros de Michoacán, además de considerar la ubicación como principal elemento diferenciador o ventaja competitiva.

Para concluir se identificó otra restricción por la cual algunos hoteles del centro histórico de la ciudad no implementan estos sistema y es que el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), en muchos casos no permite la instalación de estos equipos por las restricciones que maneja o la gestión es muy lenta, ya que algunos edificios del centro histórico de la ciudad de Morelia son considerados monumentos históricos y se permite hacer muy pocas modificaciones en las instalaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- De la Torre F. (2009). Administración Hotelera. México: Trillas.
- Di Muro Pérez L. (2012). Manual práctico de recepción hotelera. México: Trillas.
- Lattin G. (2009). Administración Moderna de Hoteles y Moteles. México: Trillas.
- Lawrence J. Gitman y Chad J. Zutter.(2012). Principios de Administración Financiera. México: Pearson Educación. 12ª. Ed.
- Porter, M. E. (1980). Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de la empresa y sus competidores. New York: Free Press.
- Jiménez Sánchez M. (2010). Definición y medición de la conciencia ambiental. Revista internacional de sociología. Vol. 6, págs. 731-755
- Agencia Quadratín. (2016). Lineamientos para la Clasificación Hotelera. (Recuperado el 20 de septiembre de 2107 en: <https://www.quadratin.com.mx/sucesos/lineamientos-la-clasificacion-hoteler/>).
- Asociación de Hoteles y Moteles de Michoacán A. C. (2016). (Consultado el 03 de abril de 2017 en: <https://www.hoteles-michoacan.org.mx/>).
- Asociación de Hoteles de Morelia (2016) Consultado el 14 de abril de 2017 de: <http://hotelesenmorelia.mx/>
- Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles. (2016). (Recuperado el 18 de febrero de 2017 de: <http://www.hotelesmexicanos.org/>).
- Blanco Vargas R. (2007). Agenda Ambiental de la Ciudad de México 2007, (Recuperado el 21 de septiembre de 2017 en: <http://www.sma.df.gob.mx/sma/links/download/biblioteca/laconcienciaambiental.pdf>).
- Breve Historia de la Industria Hotelera. (2013). Centro Empresarial Gastronómico Hotelero. (Recuperado el 25 de julio de 2017 de: <https://cegaho.wordpress.com/2013/07/25/historia-industria-hoteler/>).

Clasificación de Diamantes. AAA NEWS ROOM. (Recuperado el 13 de febrero de 2017 en: <http://newsroom.aaa.com/diamond-ratings/>).

Club Tesoros de Michoacán. (2016). (Recuperado el 25 de febrero de 2017 en: <http://tesorosmichoacan.com/es/club>).

Concepto de Responsabilidad Social Empresarial. Juan Felipe Cajiga Calderón. Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI). (Recuperado el 18 de diciembre de 2017 en: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf).

Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONACYT. (2015). Nueva plataforma de clasificación hotelera. (Consultado el 18 de Julio de 2017, Recuperado de: <http://www.conacytprensa.mx/index.php/tecnologia/tic/2179-sistema-de-clasificacion-hotelera>).

Corporativo Calidad Mexicana Certificada (2016). (Recuperado el 13 de febrero de 2017 de: <http://www.calmecac.com.mx/>).

Diario Oficial de la Federación. (DOF 13/09/2016). Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos del Sistema de Clasificación Hotelera. (Recuperado el 21 de septiembre de 2017 de: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5452352&fecha=13/09/2016).

EcuRed. (2016). Energía renovable. EcuRed Conocimiento con todos y para todos. (Recuperado el 15 de mayo de 2017 en: https://www.ecured.cu/Energ%C3%ADa_renovable).

Establecimientos de hospedaje en México. Administración de Empresas Turísticas Online. (Recuperado el 01 de marzo de 2017 de: <http://administracion.realmexico.info/2013/10/establecimientos-de-hospedaje-en-mexico.html>).

Fernando (2015). Energías Renovables. Erenovable.com. (Recuperado el 20 de abril de 2017 de: <http://erenovable.com/energias-renovables/>).

FORBES TRAVEL GUIDE. (2016). (Recuperado el 15 de febrero de 2017 de: <http://www.forbestravelguide.com/>).

Integrated Solar Operations (2017). Concepto de sistemas fotovoltaicos. Recuperado el 04 de marzo de 2017 de: <http://isoenergiapr.com/conoce-mas/que-es-un-sistema-solar-fotovoltaico/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017). PIB y cuentas Nacionales. (Consultado el 10 de julio de 2017 de: <http://www.beta.inegi.org.mx/temas/turismo/>).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017). Producto Interno Bruto Turístico, porcentaje y variación anual 2015. (Consultado el 10 de julio de 2017 de: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/tur/>).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017). Indicadores Trimestrales de la actividad turística (ITAT 2016). (Recuperado el 23 de mayo de 2017 de: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/itad/default.aspx>).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2016). Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa 2015 (Cobertura 2013-2014). (Recuperado el 23 de mayo de 2017 de: <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/biblioteca/ficha.aspx?upc=702825077297>).

Isabelle R. (2016). Tipos de hoteles. (Recuperado el 15 de abril de 2017 de: <http://www.lostipos.com/de/hoteles.html>).

Leire Larraiza (2014). Quien fue Cesar Ritz, Hosteleria y Turismo. Tendencias sobre Hoteleria y Turismo. (Consultado el 25 de julio de 2017 de: http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/TEL/IH/AM/02/Cesar_Ritz.pdf).

Lineamientos para la clasificación Hotelera (2016). Agencia Quadratín. (Recuperado el 20 de septiembre de 2017 de: <https://www.quadratin.com.mx/sucesos/lineamientos-la-clasificacion-hotelera/>).

Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. (Recuperado el 10 de agosto de 2017 de: <http://pnd.gob.mx/>)

Programa Moderniza (2018). Que es el programa moderniza “M”. (Consultado el 02 de enero de 2018 de: <http://www.calidad.sectur.gob.mx/moderniza/que-es-moderniza/>).

Secretaría de Turismo (2107). Lineamientos Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. Recuperado el 05 de marzo de 2017 de: <http://www.sectur.gob.mx/gobmx/tramites-y-servicios/certificacion-turistica/distintivo-m/>

Secretaría de turismo. (Recuperado el 27 de noviembre de /2016 de: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleras>).

Secretaría de Turismo. (2016). Sistema de Clasificación Hotelera. (Recuperado el 12 de septiembre del 2016 de: www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleras).

Ochoa, Carlos. (2015). Técnicas de muestreo. Muestreo bola de nieve. (Consultado el 03 de abril de 2017 de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-bola-nieve>).

ANEXOS



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	UBICACIÓN	1	Domicilio señalado claramente, por lo menos un anuncio en la entrada principal del establecimiento o anuncio en la fachada	6	6
				Acceso en avenida, boulevard o calle principal	5	
				Ubicación en un barrio lujoso, casco histórico o avenida amplia y arbolada	6	
RECEPCIÓN	PERSONAL	HORARIO EN RECEPCIÓN	2	Cuenta con acceso directo a un campo de golf, y/o se encuentra ubicado cerca de un monumento importante, catedral o plaza principal, y/o en el interior de un centro de convenciones o centro financiero, y/o dentro de un balneario vacacional y/o al lado de una terminal de transporte aéreo o de autobuses	6	23
				Cuenta con acceso directo a recursos naturales, por ejemplo: playa, manantiales, cascadas, lagos, borbotones, etc.	6	
				Menos de 14 horas	2	
				Más de 14 y hasta 18 horas	5	
				Más de 18 y menos de 24 horas 24 horas	10 15	
RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN	ATENCIÓN EN RECEPCIÓN	3	Se cuenta con un espacio destinado especialmente para la recepción de los huéspedes, en éste debe haber mostrador o escritorio para recibirlos y espacio suficiente para que puedan ser atendidos (incluso web check in)	5	5
				Generalmente no es necesario esperar más de 10 minutos antes de ser recibido	3	
				Ágil, nunca es necesario esperar más de 5 minutos antes de ser recibido	7	
				Casi inmediata, no hay que esperar más de 2 minutos antes de ser recibido	10	
RECEPCIÓN	COMUNICACIÓN	IDIOMAS	4	Español	2	
				Al menos 8 horas al día hay personal bilingüe (inglés nivel básico, español)	4	



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
				Persona bilingüe que pueda atender (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día	8	20
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día	12	
				Personal bilingüe (español, inglés nivel básico) las 24 horas del día y al menos 8 horas al día alguien que hable un idioma adicional	16	
				Personal multilingüe (español, inglés y 1 idioma adicional nivel básico) las 24 horas del día	20	
RECEPCIÓN	PERSONAL	COMPLEMENTARIOS	5	Servicio de guardado de equipaje posterior al check out o abandono del hotel	2	
				El personal de recepción se encuentra debidamente identificado	1	
				Recepción recibe recados y paquetes si el huésped así lo solicita	2	
				Un botones acompaña al huésped a su habitación y porta su equipaje	1	10
				Servicio 24 horas para atender cualquier duda o necesidad de los huéspedes	2	
				Caja fuerte Central	1	
HABITACIÓN Y BAÑO	AMBIENTE	ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN EN LA HABITACIÓN	6	Teléfono para uso de los huéspedes	1	
				Nivel de iluminación aceptable en la habitación para lectura de un documento	4	
				Al menos 2 enchufes disponibles para conectar equipo eléctrico o electrónico del huésped, adicionales de los que ya están ocupados por la cafetera, lámpara de mesa, televisión y otros aparatos eléctricos.	2	
				Cuenta con 4 ó más enchufes disponibles y accesibles (libre de obstáculos) distribuidos en al menos 3 lugares de la habitación para conectar equipo eléctrico o electrónico del huésped adicionales de los que ya están ocupados por la lámpara de mesa, televisión y otros aparatos eléctricos.	3	25
				Lámparas en buroes o mesas de noche o luz de lectura individual en caso de habitaciones dobles o triples	4	
				Interruptor tipo escalera en el acceso y/o cabecera de la cama	4	



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	AMBIENTE	VENTILACIÓN E ILUMINACIÓN NATURAL	7	Cortinas o similar traslúcida	4	5
				Cortinas o similar para oscurecer la habitación	4	
				El 100% de las habitaciones tiene acceso directo a una fuente de ventilación natural o artificial	5	
				Menos del 40% de las habitaciones tienen ventilación y luz natural	1	
				Al menos el 40% de las habitaciones tienen ventilación y luz natural	4	
				Al menos el 90% de las habitaciones tienen ventilación natural	7	
				Más del 90% de las habitaciones tienen ventilación natural	10	
El 100% de las habitaciones tienen sistemas de acondicionamiento	15					
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN	8	El baño cuenta con vanity (espacio para colocar artículos de higiene personal)	2	34
				Suministro de jabón y shampoo todos los días según consumo del huésped	2	
				Suministro de hasta 3 amenidades adicionales a shampoo y jabón (por ejemplo: kit dental, jabón líquido para bañera, costurero, entre otros)	2	
				Suministro de 6 amenidades adicionales (por ejemplo: kit dental, jabón líquido para bañera, costurero, entre otros)	2	
				Cambio de sábanas, toallas, tapete de baño y fundas de almohadas a petición del huésped	4	
				Habitaciones separadas para fumadores y no fumadores u hotel para no fumadores	3	
				El agua de la regadera alcanza una temperatura de 38° C, el agua sale con alta presión	4	
				Se cuenta con equipo hidroneumático para asegurar la presión del agua	4	
				Suministros en cortésia o a la venta de: peine, rastrillo, pasta dental, cepillo dental y crema de afeitar entre otros	3	



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	TAMAÑO Y VISTA ESCENICA DE LAS HABITACIONES	9	Suministro de al menos una toalla corporal por huésped, 1 toallas de manos y 1 tapete de piso de baño por habitación sin necesidad de solicitarlos	4	2
				Servicio de botellas de agua de cortesía en la habitación	4	
				Al menos 14m ² baño incluido (cabem justas 2 camas individuales)	2	
				Menos de 16m ²	4	
				De 16m ² a 20m ² (cabem justas 2 camas matrimoniales)	8	
				De 20m ² a 24m ² (cabem 2 camas matrimoniales y una pequeña sala)	12	
				De 24m ² a 30m ² (cabem 2 camas Queen, una sillón y un escritorio)	17	
				De 30m ² a 40m ² (cabem 2 camas Queen, una sala y un escritorio), espacios amplios	22	
				Mayor a 40m ² (cabem 2 camas King, una sala, un escritorio y una cocineta), espacios muy amplios	28	
				Menos del 50% de las habitaciones cuentan con vista escénica a una plaza o jardín, monumento, avenida u otro paraje urbano, histórico o natural	2	
Al menos 50% de las habitaciones y al menos un área pública cuenta con vista escénica a una plaza, jardín, monumento, lujosa avenida, lago, campo de golf, mar, montaña u otro paraje urbano, histórico o natural	7					
Más del 90% de las habitaciones y al menos dos áreas públicas cuentan con vista escénica a una plaza, jardín, monumento, lujosa avenida, lago, campo de golf, mar, montaña u otro paraje urbano, histórico o natural	14					
El hotel cuenta con piso o sección ejecutiva con habitaciones de características superiores, una sala de descanso con amenidades, con o sin recepción independiente, éstas independientes de las suites	6	6				

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	CALIDAD Y ACABADOS	10	Muebles de baños no incrustados, no despostillados ni cuarteados. Accesorios íntegros (no rotos), llaves y desagües que funcionen adecuadamente y no muestren el cobre bajo el niquelado	2	5
				Baño completo en el 100% de las habitaciones	3	
				El baño tiene piezas de diferentes materiales, losetas o azulejos; tiene faltantes, están muy desgastados o rotos	0	15
				Acabados en baños simples, loseta cerámica o azulejos en áreas húmedas	5	
				Loseta cerámica, pisos de porcelanato o materiales similares	8	15
				Acabados de lujo en baños, cubiertas de mármol o granito u otro material de excelente calidad, mármol en pisos y áreas húmedas	12	
				Acabados de lujo excepcional en baños, cubiertas de mármol o granito y puertas de cristal templado flotado, accesorios de baño y muebles de alta sofisticación o antigüedades: azulejo mexicano pintado a mano	15	15
				Las habitaciones tienen pisos desnivelados, losetas/ pisos de diferentes materiales, hay materiales quebrados	0	
				Pisos de loseta vinílica uniformemente asentados y no desgastados	3	15
				Acabados en la habitación con pisos de duela laminada uniformemente asentados, loseta cerámica sin piezas rotas ni despostilladas, alfombras limpias y sin rasgaduras	7	
Acabados de lujo en habitaciones, pisos de madera de al menos 8 mm de espesor, mármol o alfombras sin rasgaduras y limpias	11	15				
Acabados de lujo excepcional en habitaciones, pisos de maderas finas o placa de mármol, alfombras diseñadas para el concepto de las habitaciones y pisos del hotel, muebles de alta sofisticación o antigüedades: azulejo mexicano pintado a mano	15					
No hay secadora a disposición de los huéspedes	0	4				
Secadora a petición en recepción	2					
Secadora en la habitación	4					



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	EQUIPAMIENTO Y TELECOMUNICACIONES	11	Rollo de papel de baño reserva	1	41
				Pañuelos Faciales	1	
				Espejo en la zona del lavado del baño	1	
				Espejo de cuerpo completo	2	
				Espejo de aumento iluminado en el baño	2	
				Espacio independiente destinado para maletas o artefacto portaequipaje	2	
				Teléfono en la habitación con acceso interno y llamadas externas	2	
				Contestadora en el teléfono de la habitación	1	
				Caja fuerte en las habitaciones	4	
				Llave de seguridad electrónica en las puertas de acceso a la habitación	8	
				Activación de luces y aire acondicionado mediante la tarjeta de acceso a la habitación	4	
				Acceso a internet inalámbrico en habitaciones	7	
				Acceso a conexión de red alámbrica y segura en habitaciones	1	
				Reproductor de CD, DVD player, dock para iPod, reproductor multimedia o algún otro	2	
				Closet o armario con al menos 6 ganchos	1	
				Albornoz (bata de tela de toalla que se utiliza para secarse después del baño o ducha)	2	
				No hay plancha ni burro a disposición de los huéspedes	0	
Plancha y burro a petición en recepción	2					
Plancha y burro en la habitación	4					
Escritorio o mesa de trabajo en la habitación con mínimo dos conexiones eléctricas	3					
Silla de trabajo	3					
Cajonera	2					
Servibar (pequeño refrigerador)	3					

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	SERVICIO Y APARATO DE TV	12	En cortésia o a la venta, servicio de refrescos y botanas empaquetadas en la habitación	2	15
				Cafetera con accesorios y tazas en la habitación	2	
				Sala de televisión en las áreas comunes si no hay TV en la habitación	3	
				TV de cualquier dimensión o pantalla plana de hasta 29"	5	
				Pantalla plana de 30" a 49"	10	
				Pantalla plana de 50" o más	15	
HABITACIÓN Y BAÑO	PRODUCTO	CONFORT DEL MOBILIARIO	13	Servicio de canales de TV local	2	17
				Servicio básico de cable o satelital y canales locales (11 hasta 39 canales de TV en total)	5	
				Servicio extenso de cable o satelital y canales locales (40 o más canales de TV)	10	
				Disponibilidad de al menos 2 tipos de almohadas, suaves y firmes, adecuadamente identificadas para el huésped	9	
HABITACIÓN Y BAÑO	OTROS HUÉSPEDES	RUIDO EN HABITACIÓN	14	Sofá, reposet o sillones al interior de la habitación	8	7
				Las ventanas sellan el paso del aire, la puertas cierran de manera adecuada (no hay que forzarlas para que cierren y no quedan rendijas por las que pase la luz o el aire)	3	
				Cancelería en malas condiciones	0	
COMUNICACIÓN				Cancelería de vidrio doble (dúo window o similar) en avenidas con alto tráfico o zonas ruidosas o cancelería sencilla bien sellada, en buenas condiciones en vistas interiores o jardines y zonas no ruidosas	3	8
				Cancelería de cierre hermético y materiales aislantes acústicos entre los vidrios	7	
				Materiales aislantes en muros y plafones, no permiten el paso de ruido entre habitaciones contiguas o hacia el piso inferior (documentado)	4	
				Puertas dobles o con materiales aislantes de ruido en su interior	4	
				Se informa al cliente en las guías de servicios el número o forma de comunicarse para atender cualquier requerimiento	1	



LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	GUIAS DE SERVICIOS E INFORMACIÓN	15	Se cuenta con mapas locales e información de puntos de interés (producidos por terceros)	1	10
				Guía para el turista en habitaciones con información de los servicios del hotel (en español)	2	
				Guía para el turista en habitaciones con información de los servicios del hotel (en inglés)	2	
				Guía de información turística producida por el mismo establecimiento de hospedaje con mapas que identifiquen al hotel y los atractivos que se encuentran a su alrededor en la ciudad o región	2	
				Guía de canales de TV	2	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAL	VARIEDAD DE OCASIONES EN QUE SE OFRECE EL SERVICIO	16	Se ofrece servicio interno o externo de desayuno	7	18
				Se ofrece servicio interno o externo de comida y cena	7	
				Los restaurantes internos o externos están abiertos y dan servicio al menos 14 horas al día	4	
				Los meseros o personal de apoyo en el servicio de alimentos están debidamente uniformados, pulcros y pasan por un proceso de lavado y desinfección previo a su servicio	5	
				No hay servicio de meseros	0	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAL	MESEROS	17	Autoservicio, el personal del hotel asiste a los huéspedes en el horario de desayuno	3	12
				Meseros disponibles para los 3 alimentos, al menos 1 mesero por cada 16 comensales	8	
				Meseros disponibles para los 3 alimentos, al menos 1 mesero por cada 8 comensales, atención personalizada.	12	
				Cuenta con manuales de procedimientos para brindar atención y servicio al comensal	4	
				Los puestos en el restaurante están organizados, se cuenta con Capitán y/o Gerente de alimentos y bebidas	4	

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PERSONAL	ROOM SERVICE	18	No hay room service ni apoyo para conseguir alimentos de establecimientos cercanos al inmueble	0	18
					4	
					8	
					12	
					18	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	ESTANDARES EN LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	19	No hay personal destinado a brindar servicio de alimentos preparados Alimentos preparados en el establecimiento por un cocinero Alimentos preparados en el establecimiento por un profesional técnico con estudios culinarios a nivel diplomado en alguna institución especialista en el ramo Alimentos preparados en el establecimiento, cocina dirigida por un Chef titulado en alguna institución especialista en el ramo Se cuenta con estándares documentados para el manejo, conservación y presentación de los alimentos Se cuenta con proveedores certificados de materias primas, manuales o estándares que indican las características que deben de cumplir los proveedores Se cuenta con Distintivo "H" vigente	0	12
					4	
					8	
					12	
					5	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	VARIEDAD DE ALIMENTOS	20	No hay servicio de alimentos Fruta, pan, 2 platos fuertes y al menos 3 tipos de bebidas para los hoteles que sólo ofrecen desayuno Cocina regional a la carta y/o buffet, incluye entradas, sopas, platos fuertes y postres Para comidas y cenas, 2 entradas, 3 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 4 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 2 postres a la carta o buffet / desayuno a la carta o buffet	5	30
					5	
					20	
					0	
					4	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	VARIEDAD DE ALIMENTOS	20	No hay servicio de alimentos Fruta, pan, 2 platos fuertes y al menos 3 tipos de bebidas para los hoteles que sólo ofrecen desayuno Cocina regional a la carta y/o buffet, incluye entradas, sopas, platos fuertes y postres Para comidas y cenas, 2 entradas, 3 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 4 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 2 postres a la carta o buffet / desayuno a la carta o buffet	8	23
					12	



LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA				
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES				Para comidas y cenas, 3 entradas, 5 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 6 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 3 postres a la carta o buffet / desayuno a la carta o buffet	16	55				
				Para comidas y cenas 4 entradas, 6 primeros platos (sopas, ensaladas y pastas), 8 segundos platos (carnes, aves, pescados, mariscos, sándwiches, hamburguesas y similares) y 5 postres a la carta o buffet / desayuno a la carta o buffet	23					
				Los accesos, escaleras y pasillos se encuentran en buenas condiciones para ser transitados (sin obstáculos temporales o permanentes, sin agujeros en los pavimentos, sin cables, etc.)	5					
				Techos menores a 2m, losas inclinadas, altura de puertas menor a 1.80	0					
				Básico, diseño arquitectónico con uso de materiales tradicionales (yeso en paredes, azulejo)	10					
				Medio (espacios a doble altura, uso de madera y piedra como elementos decorativos)	15					
				Lujo. Uso de doble o triple altura en recepción y otras áreas principales. Amplios ventanales con vista a parajes naturales, patios o jardines internos o hacia avenidas; uso de doble altura en recepción y otras áreas principales	40					
				Arquitectura excepcional. Estilo arquitectónico propio (obra original); proyecto arquitectónico y proyecto de interiores; concepto arquitectónico suscrito por el arquitecto; currículum del autor; plano de obra con acabados indicando materiales y colores a usar; se dispone de plano de iluminación indicando tipo de luminarias; edificios históricos con proyecto de conservación	55					
				AMBIENTE	ARQUITECTURA		21			
				AMBIENTE	LIMPIEZA Y FUMIGACIÓN		22			
				No hay fumigación programada, no hay evidencias o registros periódicos de fumigación	0	10				
				Fumigación general al menos una vez cada trimestre o semestre	5					

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES				Fumigación general de manera mensual o bimestral	10	
				Se tienen convenios con empresas o profesionales para realizar de manera inmediata cualquier avería que pudiera dañar el inmueble o causar una emergencia	1	1
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	CONSERVACIÓN DEL INMUEBLE	23	Inmueble con personal de mantenimiento eventual o sin personal de mantenimiento contratado	2	
				1 Turno de mantenimiento, 8 horas diarias	4	
				2 Turnos de mantenimiento, 16 horas diarias	8	10
				Servicios de mantenimiento interno o externo las 24 horas	10	
				Inmueble en malas condiciones de conservación, mantenimiento insuficiente, se aprecian instalaciones eléctricas y cableado en diferentes áreas, cuarteaduras en las paredes, losetas rotas en los pasillos, alfombras rasgadas, rasgaduras prominentes en acabados de madera	0	
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	AMBIENTE	PLANTAS, AREAS VERDES Y JARDINES	24	Buen estado de conservación, existen algunos desperfectos, no se encuentran grandes manchas en las paredes, cuarteaduras ni daños prominentes, las alfombras no están rasgadas	9	18
				Excelente estado de conservación, no se encuentra algún desperfecto en aplanados, en pintura, en pisos, tapices o alfombra salvo lo que está siendo reparado actualmente	18	
				No cuenta con áreas verdes	0	
				Macetas y arreglos de plantas y flores en las áreas generales	5	
				Pequeñas áreas verdes (4 m2) y/o jardinerías en los accesos e interior del o los edificios (que formen parte del inmueble, no macetas)	5	10
				No hay jardines exteriores como parte del inmueble	0	

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	PRODUCTO	ESTACIONAMIENTO	25	Jardines y áreas verdes en los alrededores del o los edificios (Al menos 4 m2 de área verde por habitación con un mínimo de 150 m2 totales)	10	20
				Extensas áreas verdes, arquitectura de jardines que integra la vegetación con fuentes, cascadas, veredas y esculturas (Al menos 20 m2 de área verde por habitación con un mínimo de 1000 m2 totales)	20	
				El inmueble no tiene estacionamiento ni cuenta con alianzas con otros establecimientos	0	10
				Servicio de estacionamiento en un predio que no forma parte del hotel o el número de cajones es al menos el 40% del número de habitaciones	3	
				El número de cajones es mayor del 41% y menor al 80% del número de habitaciones	7	
				El número de cajones es mayor al 80% del número de habitaciones	10	
				Carriles de entrada y salida independientes y bahía automatizada para carga y descarga de equipaje cercana recepción	3	
				Bahía automatizada para autobuses	2	
				Control de entrada y salida en estacionamiento	3	
				El establecimiento no cuenta con elevadores	0	
Al menos un elevador si el inmueble cuenta con 4 o más plantas (incluyendo PB y sótanos)	2					
Elevadores operando normalmente	1	8				
Elevadores panorámicos	3					
Acceso seguro a pisos a través de la tarjeta de apertura de la habitación	2					
SERVICIOS	PRODUCTO	ELEVADORES	26	Iluminación adecuada en las áreas comunes del hotel (se considerará adecuado aquel nivel de iluminación que permita leer un documento sin necesidad de forzar la visión)	5	5
				Inmueble oscuros y sin la iluminación necesaria para leer un documento sin importar la calidad de lujo de luminarias o sistemas de iluminación	0	



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	RESTAURANTES	28	Luminarias básicas para permitir la lectura de un documento en las habitaciones y áreas comunes (interiores) del inmueble	4	15
				Sistema de iluminación en espacios como jardines, fuentes y espejos de agua, luminarias artísticas o de calidad excepcional, fachadas iluminadas	15	
				No hay restaurantes	0	
				Salón comedor para el desayuno	5	
ALIMENTOS Y BEBIDAS	PRODUCTO	BAR	29	1 restaurante completo dedicado exclusivamente a esa función o convenio con algún restaurante cercano al hotel	10	25
				2 restaurantes, al menos 1 con barra de Buffet y/o al menos 1 de éstos con servicio a la carta	15	
				3 ó más restaurantes, al menos 1 de éstos con barra de Buffet y/o al menos uno de éstos de especialidades o alta cocina regional	25	
				No cuenta con bar	0	
				El restaurante funciona también como bar	5	
				Hay un área destinada para dar servicio de bar (ya sea en el lobby-recepción o en un área específica)	10	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	PISCINA	30	Bar amenizado con música de fondo	15	20
				Bar amenizado con música en vivo y/o show	20	
				Discoteca como parte de las instalaciones del hotel	5	
				En caso de tener piscina, ésta contará con limpieza diaria, mantenimiento y aplicación de químicos	5	
				Jacuzzi climatizado en el área de la piscina	5	
				Piscina climatizada	5	
				No tiene Piscina	0	
				Piscina menor a 40 m3 de capacidad	5	
Piscina con capacidad entre 40 y hasta 100 m3	10					
Piscina con capacidad entre 100 y hasta 200 m3	15					



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
CONTROL DE TEMPERATURA	AMBIENTE	REFRIGERACIÓN	31	1 o varias piscinas que en conjunto tengan más de 200 m3 de capacidad	20	5
				Equipo de refrigeración o ventilación funcional y en condiciones de operación	5	
				No se cuenta con ventiladores ni clima controlado en ninguna parte del inmueble	0	
				Ventiladores de pedestal en la habitación y/o a petición en recepción	4	
				Ventiladores de techo en habitaciones y áreas comunes	8	
				Refrigeración en áreas comunes y habitaciones controlado de manera central	12	
				Refrigeración automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones (equipos de ventana)	16	
				Refrigeración automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones (equipos mini Split o manejadores centrales de AC)	20	
				Equipo de calefacción funcional y en condiciones de operación	3	
				No se cuenta con calefacción en ninguna parte del inmueble	0	
CONTROL DE TEMPERATURA	AMBIENTE	CALEFACCIÓN	32	Calefacción en áreas comunes	3	12
				Calefacción en áreas comunes y calentones a petición en recepción	6	
				Calefacción en áreas comunes y habitaciones, controlado de manera central	9	
				Calefacción automatizada en áreas comunes y personalizadas en las habitaciones	12	
				Mobiliario en áreas comunes para estancia del huésped	4	
				Muebles rotos	0	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	MOBILIARIO	33	Muebles sencillos en áreas comunes	4	12
				De formas artísticas en materiales como maderas y piedras como cantera, ónix, elaborados especialmente para el inmueble	12	

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	GIMNASIO	34	El inmueble no cuenta con gimnasio	0	10
				De haberlas, los equipos e instalaciones deben estar en funcionamiento, contar con servicio de mantenimiento y estar en buenas condiciones para su adecuada operación	4	
				Instalaciones básicas, equipos sencillos para hacer ejercicios de cardio y de fuerza, al menos 3 aparatos, o convenio con algún gimnasio cercano a las instalaciones del hotel	4	
				Instalaciones medias, al menos 8 equipos de buena calidad para hacer ejercicios de cardio y fuerza	8	
				Gimnasio completo, al menos 12 equipos de buena calidad para hacer ejercicios de cardio y fuerza	10	
				Servicio de instructores o monitores interno o externo al menos 8 horas	2	
				Gimnasio abierto las 24 horas del día	4	
				No tiene canchas deportivas	0	
				1 ó 2 actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc., o acceso a algún club deportivo cercano a las instalaciones del hotel	5	
				3 ó 4 actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc.	10	
ÁREAS PÚBLICAS	PRODUCTO	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	35	5 o más actividades deportivas diferentes por ejemplo: canchas de tenis, fútbol, básquetbol u otras; equipo para actividades acuáticas (kayak, ski, jet ski, vela u otros); actividades ecuestres, etc.	15	15
				No hay campo de golf ni convenios para el uso de este tipo de instalaciones	0	
				Acceso a campos de golf en convenios con el hotel	5	



LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	PRODUCTO	ACTIVIDADES RECREATIVAS	36	Campo de golf como parte de las instalaciones del hotel	15	
				Espacio o salón con al menos 3 actividades recreativas diferentes por ejemplo: mesas de billar, ping pong, juegos de mesa, juegos de dardos, etc.	5	15
				Kids Club (actividades recreativas especiales para niños)	5	
				Shows nocturnos realizados por los animadores contratados por el hotel	5	
				De contar con el servicio, se tienen mesas y materiales de apoyo audiovisual en operación	2	2
SERVICIOS	PRODUCTO	SALAS DE JUNTAS Y CENTRO DE NEGOCIOS	37	El inmueble no cuenta con salas de juntas y/o salones para eventos o reuniones	0	
				1 o 2 salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	5	13
				3 a 5 salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	10	
				6 ó más salas de juntas con capacidad mínima de 8 personas	13	
				Centro de negocios con al menos 2 computadoras, internet e impresora	5	5
ACCESO, EXTERIOR Y GENERALES	PRODUCTO	ESPACIOS ABIERTOS ACONDICIONABLES PARA EVENTOS O REUNIONES	38	El hotel no cuenta con espacios abiertos que se pueden acondicionar, por ejemplo: montaje de carpas en patios centrales, jardines, kioscos, eventos a pie de playa	0	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 100m2 a 300 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	4	
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 300 a 600 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	8	20
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m2 que en su conjunto sumen de 600 a 1000 m2 y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	12	



SUBSECRETARÍA DE CALIDAD Y REGULACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE CERTIFICACIÓN TURÍSTICA

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIO DE BANQUETES	39	Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m ² que en su conjunto sumen de 1000 a 2000m ² y que se puedan acondicionar para la realización de reuniones y eventos	16	20
				Uno o varios espacios abiertos de al menos 100m ² que en su conjunto sumen más de 2000m ²	20	
				No hay servicio de banquetes	0	
				Banquetes para grupos de 20 a 50 personas (por el hotel o con proveedor externo)	5	
				Banquetes para grupos de 51 a 200 personas (por el hotel o con proveedor externo)	10	
				Banquetes para grupos hasta 201 a 500 personas (por el hotel o con proveedor externo)	15	
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIO DE MASAJES RESORT/HOTEL SPA	40	Banquetes para grupos incluso mayores de 500 personas (por el hotel o con proveedor externo)	20	20
				El inmueble no cuenta con servicio de masajes ni SPA	0	
				Se cuenta con servicio de masajes en la alberca, habitación o en algún lugar especialmente diseñado para tal fin o a través de un establecimiento cercano al hotel	3	
				Se cuenta con un área especial para servicio de masajes y tratamientos corporales y faciales	4	
				Cuenta con sauna, vapor y/o temazcal	3	
				Cuenta con sistemas de hidromasajes, cascadas de agua	4	
				Área nutricional validada por un nutriólogo profesional	2	
				Se ostenta el sello de distinción otorgado por un organismo reconocido a nivel nacional y/o internacional y se asegura el auténtico desarrollo del concepto	4	
				No hay servicio de concierge	0	
				La recepción es el área encargada de proporcionar este servicio	5	



LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	PRODUCTO	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ESPECIALIZADOS	42	Estética o prestación del servicio a través de terceros en convenio con el hotel para prestar el servicio en las habitaciones	2	
				Pagos con tarjeta de crédito	1	
				Se aceptan pagos en otras monedas diferentes al peso mexicano	1	
				Cajero automático (ATM)	2	
				Convenio con Agencia de viajes y tours en la ciudad o región	2	
				Convenio para viajes turísticos en la ciudad	1	
				Cuenta con máquinas auto expendedoras de alimentos y bebidas funcionando de manera adecuada y/o productos empaquetados en la habitación	5	
				Al menos 5 productos de bebidas y 8 de alimentos en las máquinas expendedoras y/o en la habitación en buenas condiciones de conservación, temperatura y sin que haya pasado su fecha de caducidad	5	
				Servicio de Valet Parking opcional	3	
				No hay convenios para renta de autos	0	
				Convenios con entrega del auto en el hotel o información acerca de los servicios en recepción	1	
				Arrendadora de autos en el hotel	2	
				Niñera (cuidado de niños mientras los adultos realizan actividades de trabajo, ocio u otra actividad personal)	2	
				Cunas a petición de los huéspedes	2	
				Máquina fabricadora de helos en cada piso o prestación del servicio a petición del huésped	1	
No hay convenios para solicitud de servicio de taxi	0					
Convenios con sitios de taxis desde el hotel	2					
Sitio de taxis en la puerta del hotel	4					
El inmueble no permite animales	0					
Existen jaulas para dar pensión a animales de los huéspedes	2					

“Estudio de los factores económico-administrativos que intervienen en la toma de decisiones de los hoteles de Morelia Michoacán para la implementación de sistemas fotovoltaicos como ventaja competitiva”

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	OTROS HUÉSPEDES	ANIMADORES	43	El inmueble tiene habitaciones especiales donde se permiten huéspedes y animales	4	4
				De contar con este servicio, el personal realiza dinámicas y hace participar a los huéspedes	2	2
				El inmueble no tiene personal destinado para este fin	0	
				Personal multifuncional que organiza actividades recreativas y deportivas	4	
				Personal interno o externo dedicado a la animación, 8 horas diarias	10	
				Personal interno o externo dedicado a la animación los fines de semana	8	13
				Personal interno o externo bilingüe (español, inglés) dedicado a la animación. Al menos 12 horas diarias, especializados por función	13	
				En las áreas comunes a través de un buzón de quejas o sugerencias o directamente con recepción o gerencia del establecimiento	5	
				Existe una persona o equipo a cargo del seguimiento de quejas, siempre se da alguna respuesta al huésped al respecto de su queja	10	
				Sistema de Gestión de Quejas, procesos estandarizados y sistema de evaluación del servicio por parte del cliente	15	20
COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN	ATENCIÓN A QUEJAS Y PROGRAMAS DE LEALTAD	44	Sistema de Gestión de Quejas a través de medios electrónicos (internet o sistema en la recepción del hotel), evaluación de clientes, el huésped siempre recibe una respuesta concreta a cada una de sus quejas.	20	
				No se cuenta con programas de fidelidad o lealtad	0	
				Se cuenta con programa de fidelidad que permiten convertir las estancias y consumos en noches de hospedaje y beneficios en programas afiliados, o programas de descuentos a clientes frecuentes	5	
				El programa de fidelidad o lealtad está activo en al menos 10 hoteles de la misma cadena o de cadenas afiliadas	10	15
				El programa de fidelidad o lealtad está activo en al menos 30 hoteles de la misma cadena o cadenas afiliadas	15	

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTUACIÓN POR VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	MEDIO AMBIENTE	SUSTENTABILIDAD	45	Uso eficiente de energía eléctrica, el hotel cuenta con iluminación LED, lámparas ahorradoras y/o generadores de energía eléctrica sustentable tales que le permiten ahorros de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	60
				El hotel cuenta con programas documentados de uso eficiente del agua	5	
				Uso eficiente del gas, el hotel cuenta con calentadores de agua solares y/o sistemas para el incremento de la eficiencia en el uso de energía tales que le permiten ahorros en el consumo de gas de al menos un 25% del consumo medio por categoría y región por habitación en el sector	5	
				Selección de proveedores con criterios ambientales para las amenidades del baño	2	
				Medidas permanentes para aumentar la conciencia de los huéspedes y Programas de separación y reciclaje de basura	3	
				Cuenta con Distintivo "S" Sustentabilidad vigente	20	
				Cuenta con distintivos nacionales vigentes, diferentes al Distintivo "S", tales como: Distintivo ambiental UNAM, Certificado de Calidad Ambiental Turística, Hotel Hidro Sustentable, entre otros.	5	
				Cuenta con distintivos internacionales vigentes tales como: LEED, Biosphere Tourism, EDGE, Green Key, entre otros.	15	
				No hay habitaciones adaptadas para personas con discapacidad	0	
				El inmueble tiene al menos 1 habitación adaptada y adecuada para personas con discapacidad	8	
El inmueble tiene al menos 5% de sus habitaciones adaptadas y adecuadas para personas con discapacidad, de ser posible abarcando diferentes tipos de habitación	16					
El inmueble cuenta con acceso adaptado para discapacitados desde la entrada y desde el estacionamiento hasta las habitaciones especiales	3	14				

LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
SERVICIOS	HUÉSPEDES	ACCESIBILIDAD	46	(rampas, elevadores y pasillos en los cuales se pueda transitar en una silla de ruedas sin ayuda de otra persona)		3
				El inmueble cuenta con acceso adaptado para discapacitados desde la entrada y desde el estacionamiento hasta restaurantes, baños en áreas comunes y salones de conferencias (rampas, elevadores y pasillos en los cuales se pueda transitar en una silla de ruedas sin ayuda de otra persona)		
				Los baños de la habitación de discapacitados y de las áreas comunes son de dimensiones suficientes para ingresar con una silla de ruedas y cuentan con barras de apoyo	2	
				El closet y el lavabo de la habitación de discapacitados han sido modificados para que puedan ser utilizados estando sentado en una silla de ruedas	2	
				El espejo de la habitación de discapacitados está inclinado para que las personas con alguna discapacidad puedan verse y/o espejo de cuerpo completo en el baño	1	
				1% de lugares de estacionamiento destinados para personas con discapacidad adecuadamente señalizados	2	
				El inmueble cuenta con tecnologías de asistencia y/o señalamientos táctiles, visuales y/o auditivos	1	
				No hay capacitación formal, los empleados son capacitados a través de la experiencia en el inmueble	0	
				Se capacita al menos el 50% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	5	
				Se capacita a más del 80% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	10	
COMUNICACIÓN	PERSONAL	CAPACITACIÓN	47			



LINEAMIENTOS DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN HOTELERA

ANEXO ÚNICO

OFERTA	DEMANDA	VARIABLE	NO.	NIVEL DE CUMPLIMIENTO	PUNTAJACIÓN POR VARIABLE	PUNTAJACIÓN MÁXIMA
				Se capacita al 100% de la plantilla fija y eventual de forma anual, se ofrecen cursos, talleres, seminarios y se lleva un registro de la capacitación	15	
				Distintivo "M" Moderniza vigente	20	
				Se cuenta con manuales de capacitación y perfiles de puesto para los puestos clave del hotel: recepcionista, camarista, mesero, botones y telefonista con antigüedad o última revisión menor a 2 años	10	30
				Cuenta con salones para la realización de eventos	3	3
SERVICIOS	PRODUCTO	SALONES DE EVENTOS	48	El inmueble no cuenta con salas de juntas y/o salones para eventos o reuniones	0	
				1 o 2 salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	5	
				3 a 5 salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	10	15
				6 o más salones de eventos con capacidad mínima de 40 personas	15	
COMUNICACIÓN	REGULATORIOS	RESPONSABILIDAD SOCIAL	49	No tiene firmado e implementado el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo	0	
				Tiene firmado e implementado el Código de Conducta Nacional para la Protección de las Niñas, Niños y Adolescentes en el Sector de los Viajes y el Turismo	40	40