

¿SE PARECEN LAS PUNTUACIONES DE LOS USUARIOS EN TRIPADVISOR CON LAS CATEGORÍAS HOTELERAS EN EUROPA?

Eva Martin-Fuentes

Carles Mateu

Cesar Fernandez

Universidad de Lleida

eva.martin@udl.cat, carlesm@diei.udl.cat, cesar@diei.udl.cat

Los hoteles de Europa no siguen el mismo sistema de clasificación hotelera, por lo que los criterios y los requerimientos usados para asignar las estrellas no coinciden entre países, e incluso ni entre regiones de un mismo país.

Los sistemas de clasificación de hoteles no siguen los mismos criterios en todo el mundo porque cada país tiene sus propias normativas a la hora de aplicar las categorías hoteleras. Mientras que a nivel europeo se intentó iniciar un proceso de armonización de las diferentes regulaciones por parte de la Asociación Hotrec (Hoteles, Restaurantes y Cafés en Europa) para implementar un sistema de puntuación que permita la unificación de criterios para la asignación de estrellas en los diferentes países de Europa (Hotrec, 2015).

Este proceso no es una tarea fácil, porque incluso dentro de los mismos países, hay sistemas diferentes, por ejemplo, España tiene tantas normativas como gobiernos autónomos, los cuales tienen el poder de regular este ranking. De hecho, la Hotrec ha ido trabajando en el proceso de armonización desde 2004 y sólo 16 países europeos son miembros de HotelStars Unión (HotelStars Unión, 2017).

Las clasificaciones hoteleras han sido cuestionadas en algunos estudios, no sólo porque los países no siguen los mismos criterios, sino porque los sistemas han perdido credibilidad como estándar de calidad (Núñez-Serrano, Turrión, y Velázquez, 2014) porque algunos de los criterios están obsoletos (Torres, Adler y Behnke, 2014) o porque las expectativas de los clientes están relacionadas con la calidad del servicio más que a las clasificaciones de hotel (López Fernández y Serrano Bedia, 2004).

De todas formas, aunque los sistemas de clasificación de estrellas son diferentes en todo el mundo, se ha demostrado que existe una relación entre la clasificación de estrellas y la satisfacción medida desde el punto de vista de las puntuaciones asignadas por los usuarios en los sitios web de consejos como TripAdvisor y en sitios web de ventas como Booking.com (Martin-Fuentes, 2016).

Un estudio llevado a cabo por la Organización de Turismo Mundial de las Naciones Unidas (UNWTO) considera la idea de fusionar las clasificaciones hoteleras oficiales con las opiniones en línea de los huéspedes para implementar un sistema integrado (Blomberg-Nygaard y Anderson, 2016) que permita a los consumidores buscar información a través de las opiniones filtrándola por categorías hoteleras.

Las opiniones en línea de viajes son una fuente de información importante para viajeros antes de tomar la decisión de reservar un hotel (Cezar y Ögüt, 2016) y TripAdvisor es uno de los webs de viajes más visitados en todo el mundo, ganando en importancia día a día tanto en el número de usuarios como de opiniones sobre destinos, hoteles, restaurantes, cosas para hacer y desde 2016 sobre compañías aéreas.

El objetivo de esta investigación es para confirmar si el sistema de clasificación hotelera coincide con la satisfacción del usuario medida del punto de vista de las puntuaciones otorgadas por los usuarios en TripAdvisor.

Se descargaron automáticamente la categoría hotelera y las puntuaciones de los clientes de un total de 78,363 hoteles en 9 países europeos diferentes en TripAdvisor, como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1
MUESTRA POR PAÍSES

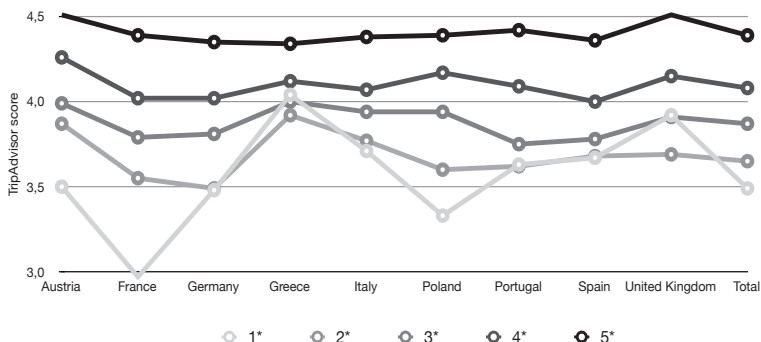
País	Hoteles	Media de las puntuaciones	Desviación estándar de las puntuaciones	Opiniones	Media de las opiniones	Desviación estándar de las opiniones
Austria	3.527	4,13	,64	371.580	105,35	208,43
Alemania	9.372	3,83	,67	1.020.866	108,93	257,02
Francia	16.647	3,71	,71	2.603.677	156,41	249,67
Grecia	6.257	4,02	,71	985.009	157,43	274,05
Italia	19.642	3,99	,63	3.447.834	175,53	249,86
Polonia	2.415	3,87	,70	210.834	87,30	213,44
Portugal	1.902	3,92	,64	517.165	271,91	423,36
España	10.424	3,83	,67	3.041.784	291,81	504,23
Reino Unido	8.177	3,95	,64	3.553.447	434,57	540,06
Total	78.363	3,89	,68	15.752.196	201,02	352,44

Como se puede observar en la Figura 1, los hoteles de 1 estrella de Francia fueron los peor calificados de promedio y los de Grecia los mejores; Los hoteles de 2 estrellas de Alemania fueron los peor calificados y nuevamente Grecia tuvo la mejor calificación; Los hoteles de 3 estrellas de Portugal fueron los peores y los mejores los de Grecia; los hoteles de 4 estrellas de España fueron los peores de promedio y los de Austria fueron clasificados como los mejores; y los hoteles de 5 estrellas de Grecia fueron los peores y los mejores en Austria y el Reino Unido.

Se realizó la prueba ANOVA de un factor para determinar si había diferencias significativas entre la puntuación de las cinco categorías de hoteles. Como había grupos des-

equilibrados porque el número de hoteles en cada categoría era diferente y dado que no se cumplía la hipótesis de la homogeneidad de la varianza, se llevó a cabo el estadístico Games-Howell para probar las diferencias. Los resultados concluyen que hay diferencias significativas en la puntuación media otorgada por los usuarios en TripAdvisor para las cinco categorías de hoteles ($p < ,001$).

Figura 1
PUNTUACIÓN MEDIA POR PAÍSES Y POR CATEGORÍAS DE HOTEL



Por países, la prueba Games-Howell determina qué pares de las cinco categorías de hotel difieren significativamente. Los resultados del p-valor se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2
PRUEBA GAMES HOWELL POST HOC (P-VALOR)

País	1-2 estrellas 2-1 estrellas	1-3 estrellas 3-1 estrellas	1-4 estrellas 4-1 estrellas	2-3 estrellas 3-2 estrellas	Otras categorías
Austria	$p = ,484$	$p = ,213$	$p < ,05$	$p = ,646$	$p < ,05$
Francia	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$
Alemania	$p = 1$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$
Grecia	$p = ,307$	$p = ,960$	$p = ,640$	$p < ,05$	$p < ,001$
Italia	$p = ,793$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$
Polonia	$p = ,285$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$
Portugal	$p = 1$	$p = ,931$	$p = ,069$	$p = ,092$	$p < ,05$
España	$p = ,999$	$p < ,05$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$
Reino Unido	$p < ,001$	$p = ,999$	$p < ,001$	$p < ,001$	$p < ,001$

Las diferencias de medias son estadísticamente significativas entre todas las categorías, excepto la de 1 estrella con hoteles de 2 estrellas en Austria, Alemania, Grecia, Italia, Polonia, Portugal y España; 1 estrella con hoteles de 3 estrellas en Austria, Grecia, Portugal y

Reino Unido; 1 estrella con hoteles de 4 estrellas en Grecia y Portugal y 2 estrellas con hoteles de 3 estrellas en Austria y Portugal, que no muestran medias significativamente diferentes.

Los hoteles de 1 estrella son los que tienen la puntuación media más diferente en TripAdvisor. Los usuarios califican los hoteles de 1 estrella de manera diferente según el país, y en algunos países este no es la peor puntuación media como se puede ver en la Figura 1, pero estos resultados deben analizarse cuidadosamente porque, especialmente en Austria, Polonia y Portugal, el porcentaje de los hoteles de 1 estrella de la muestra es muy bajo.

Sólo se analizaron hoteles de 1 y 2 estrellas en siete países europeos y los hoteles de 1 y 3 estrellas en cuatro países analizados muestran similitudes en el puntaje promedio de los usuarios, un hecho que indica que los clientes no perciben diferencias significativas en las cualidades de estas categorías de hoteles. Como confirmó Minazzi (2010), algunos países europeos como Francia e Italia han creado dos grupos principales: uno para las categorías inferiores (hoteles de 1, 2 y 3 estrellas) y otro para las categorías superiores (hoteles de 4 y 5 estrellas), lo que supone una buena propuesta viendo nuestros resultados en los que los hoteles de las categorías inferiores muestran similitudes en la puntuación media de los usuarios. Esto podría ser debido a la relación calidad-precio, como lo confirma Martín-Fuentes (2016), que existe una relación entre el precio y la categoría del hotel, por lo que las calificaciones publicadas por los usuarios podrían verse afectadas por el valor percibido.

La Figura 1 muestra que, en general, cuanto más alta es una categoría de hotel, más elevada es la puntuación obtenida en TripAdvisor. Este estudio demuestra que la clasificación del sistema hotelero es una buena fuente de información y que la calidad general de los hoteles puede inferirse de sus estrellas, en línea con el trabajo de Fang et al., (2016).

En general, el consumidor confirma la validez del sistema de clasificación hotelera que viene determinado por diferentes normas y legislaciones en Europa tanto públicas como privadas. Con cada estrella adicional, los hoteles presentan un mayor nivel de satisfacción del usuario, según las puntuaciones que aparecen en TripAdvisor. Por lo tanto, los resultados muestran que el sistema de clasificación de hoteles cumple adecuadamente su función.

Este hallazgo podría ayudar a la industria a ajustarse más a los sistemas de clasificación con las revisiones en línea para incluir el contenido generado por los usuarios (User-Generated Content, UGC en inglés) en futuros sistemas de clasificación para que sea coherente con las necesidades del cliente (Blomberg-Nygaard y Anderson 2016).

Diferencias de criterios en la asignación de categorías de hotel en países europeos, incluso aunque difieren entre regiones dentro del mismo país, no presentan un problema dado que hay una relación entre la categoría de un hotel y satisfacción de usuario.

Por último, se puede concluir que, como las estrellas en hoteles sirven para segmentar clientes (Dioko et al. 2013), las opiniones de los clientes también son una fuente de segmentación que permite un mejor posicionamiento de cada hotel.