

ESTUDIO CUANTITATIVO DE LA DEMANDA REAL DE UN CENTRO TURISTICO A PARTIR DEL FACTOR DE UTILIZACION DE LA PLAZA TURISTICA -FUP-

Jorge Barroso

Este modelo teórico fue desarrollado por el Arq. Jorge Barroso (x) y tuvo su origen en la producción de un “conocimiento” sobre la ocupación de plazas hoteleras en SAN CARLOS DE BARILOCHE, como primera etapa de una investigación que abarcará las distintas modalidades de alojamiento turístico de la PROVINCIA DE RIO NEGRO. Si bien el análisis fue realizado sobre una modalidad de servicio turístico particular, su metodología puede extenderse a cualquier caso similar. Es una herramienta de trabajo muy simple aún cuando en una primera mirada pareciera contener cierto grado de complejidad.

En su origen se ubica un trabajo realizado en el programa para la realización del proyecto de la Universidad de los Andes en Venezuela. Bajo la denominación de “Diseño de Areas Educativas por el Momento de Enseñanza”, se incorporaba la dimensión espacio-temporal a la consideración de temas donde la actividad es un SERVICIO (en el caso original: de carácter educacional). Si bien aparece referido en su origen al diseño de facilidades físicas para el desarrollo de la actividad de “enseñar-aprender”, es aplicable por analogía a toda relación entre demanda-oferta (también podríamos decir entre:solicitud-respuesta). Incorpora en el análisis las dimensiones ESPACIALES y TEMPORALES del fenómeno en estudio permitiendo una mejor aproximación a su interpretación. El término MOMENTO esta extraído de las teorías de cálculo, donde el mismo explica el efecto de relación de una fuerza por una distancia (expresado en forma simplificada).

DETERMINACION DE LA MUESTRA: Los estudios sobre FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (y otras variables significativas), se realizarán sobre la OFERTA DE ALOJAMIENTO HOTELERO exclusivamente. ESTE UNIVERSO DEFINIDO SERA ESTRATIFICADO POR CATEGORIAS DE ALOJAMIENTO (hoteles de 1,2,3,4,5 estrellas, hosterías etc). La relación numérica debería ser sobre las plazas, no sobre el número de Hoteles, ni siquiera aún sobre el número de habitaciones.

El análisis se basa en la afirmación (hipótesis) que: **LA DIMENSION ESPACIO-TEMPORAL DE LA DEMANDA “EL TURISTA-DIA”, DEBE SER RELACIONADA CON SU EQUIVALENTE DE LA OFERTA ”LA PLAZA-DIA”**. Las operaciones prácticas para la obtención de la información son variadas, así como los supuestos sobre probabilidad de las generalizaciones de las muestras definidas. **LO QUE PARECIERA QUE NO ES POSIBLE OBTENER POR ESTE METODO ES EL “FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA”(FUP), uno de los objetivos de “conocimiento” propuestos como de interés.** Esta observación se basa en que el “FACTOR”, es un cociente (porcentualizado o no) y requiere por lo tanto de dos variables con valores determinados.

5.4.1 TEORIAS DE CONCEPTUALIZACION

Considerando exclusivamente el objetivo de producir un conocimiento específico: **“FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA” (FUP)**, como un indicador de importancia para el conocimiento del fenómeno turístico, deberían explicitarse algunos conceptos de orden teórico al respecto.

Para la aplicación de esta metodología se requiere previamente la necesidad de definir tres conceptos primarios:

- 1 - FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION (FOH)**
- 2 - FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (FOP)**
- 3 - FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA (FUP)**

5.4.1.1 - FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION - FOH -.

Se denomina el cociente entre:

$$\text{FOH} = \frac{\text{Número de hab. ocupadas} \times \text{Tiempo de ocupación}}{\text{Número de Hab. ofrecidas} \times \text{Unidades de tiempo}}$$

El tiempo unitario en un servicio de alojamiento es “un día” (24 horas medidas habitualmente de 10 hs a 10 hs.). El número de “unidades de tiempo”, corresponde al lapso que se analice. En nuestro caso tomaremos el “MES”. Se podrán adoptar los valores reales (28-29 / 30 o 31), o su valor medio aproximado (30 días /mes-promedio 30.4 días/mes-). El “tiempo de ocupación”, es el de utilización de dicha habitación (por 1 o + turistas , en forma continua o discontinua, por el mismo o distintos turistas), en el período de tiempo considerado, (en este caso el MES). Por ejemplo: “HOTEL “NN” : **Categoría 4 ESTRELLAS y con 70 HABITACIONES**”. El MOMENTO MAXIMO DE LA OFERTA DE HABITACIONES ES POR LO TANTO (MES DE ENERO): 70 X 31 = 2170 HABITACIONES/DIA.

Esta oferta coloca al sistema en el límite de su capacidad, y solo es alcanzable en el caso del alojamiento hotelero en períodos cortos, y normalmente de sobre demanda (casos de sobreventa).

SI PARA EL CASO DE ESTE SUPUESTO MES DE ENERO EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS, HUBIESEMOS TENIDO 625 HABITACIONES OCUPADAS, CON UNA ESTADIA PROMEDIO DE 2,75 DIAS, LA DEMANDA HUBIERA TENIDO COMO DIMENSION :625 x 2,75 = 1718.75 HAB./DIA. EL **FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION - FOH** -SERIA EN ESTE CASO :

$$\text{FOH} = \frac{1718,75}{2170,00} = 0.792 \text{ o bien porcentualizado } 79.2 \%$$

EN TERMINOS OPERATIVOS LA DEMANDA DE HABITACIONES ES EL PRODUCTO DEL NUMERO DE REGISTROS REALIZADOS EN EL HOTEL EN EL PERIODO EN ANALISIS POR LA ESTADIA MEDIA EN CADA HABITACION. **NO MIDE EL NUMERO DE TURISTAS**. ESTE FACTOR TIENE INTERES DESDE EL PUNTO DE VISTA EMPRESARIO, DE ACUERDO CON LA POLITICA TARIFARIA QUE SE APLIQUE.

SI LOS VALORES SON POR HABITACION, INDEPENDIENTE DEL FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (al cual nos referiremos a continuación), REPRESENTA ADECUADAMENTE EL FUNCIONAMIENTO ECONOMICO DEL HOTEL.

ES INTERESANTE DESTACAR QUE ALCANZAR EL “FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION IGUAL “UNO”, ES POCO PROBABLE Y NO SIEMPRE ACONSEJABLE, POR CUANTO REDUCE LOS GRADOS DE SATISFACCION DEL USUARIO. HABITUALMENTE ORIGINAN CONFLICTOS. MAS AUN CUANDO EL PERIODO DE ANALISIS ES UN MES.

Aquí vale una analogía con el funcionamiento de una pieza estructural (de un edificio, de una máquina), la demandas (o solicitudes), de escasa duración permiten absorber valores más altos sin inconvenientes.

SI BIEN APROXIMARSE AL VALOR “UNO”, PARECE UN IDEAL EMPRESARIO, EL MISMO IMPLICA UNA SITUACION NO DESEABLE POR EL CRECIMIENTO DE LAS PROBABILIDADES DE SITUACION DE CONFLICTO. DEPENDERA DE LAS CARACTERISTICAS DE LA OFERTA (su mayor o menor grado de distribución en el tiempo) LA POSIBILIDAD DE LLEGAR A VALORES PROXIMOS A “UNO”, CON UN FUNCIONAMIENTO SATISFACTORIO DE LOS SERVICIOS.

DETERMINAR VALORES ACEPTABLES (menores que 1), que se relacionen con las características particulares de cada localización, puede resultar una búsqueda de interés.

La correlación entre las encuestas sobre **GRADOS DE SATISFACCION** en el caso de los servicios hoteleros, y el **FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION** pueden colaborar para la fijación de políticas turísticas, en especial en las actividades de promoción. Casi podríamos realizar un enunciado general al respecto : **“DENTRO DE LIMITES DE MINIMA Y MAXIMA (a definir) LOS**

GRADOS DE SATISFACCION DE LOS SERVICIOS HOTELEROS SON “INVERSAMENTE” PROPORCIONALES AL INDICADOR DEL FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION”, cuando nos acercamos al valor “UNO”, la calidad de los servicios tiende a reducirse, (esta situación también ocurre cuando tiende a “CERO”). Esta afirmación es aplicable en general a cualquier prestación de servicios, en el primer caso se origina en la INSATISFACCION DE LA DEMANDA, y en el segundo A LA INSATISFACCION DE LA OFERTA.

FACTOR DE OCUPACION DE PLAZAS - FOP-

Se denomina el cociente entre :

$$\text{FOP} = \frac{\text{número de plazas ocupadas (en una habit. "x")}}{\text{número de plazas ofrecidas (en una habit. "x")}}$$

Este factor mide una relación predominantemente espacial, por cuanto considera la relación entre una oferta y una demanda en forma simultánea, sin considerar la relación tiempo (de hecho incluida como valor unitario). Dentro de la metodología EDUCATIVA de origen sería el equivalente a la relación entre el número de “bancos” en un aula, y el número de los integrantes de un grupo de estudio.

Esta relación modifica con un segundo FACTOR, siempre menor que “1”, la “eficacia” productiva de la oferta de servicios.El mejoramiento de este factor tiene directa relación con aspectos de diseño de las facilidades físicas de hotel, en relación con una cierta estructura de la demanda. Reiterando las analogías con las facilidades físicas requeridas por un sistema de enseñanza, la homogeneidad de los grupos que demandan el uso de estos espacios, INCREMENTA el valor del FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (en este caso la denominación utilizada es la misma:“plaza”). La posible “FLEXIBILIDAD” en la adecuación de la relación “LOCAL / NUMERO DE PLAZA” AYUDA A INCREMENTAR ESTE FACTOR. La flexibilidad en términos económicos se expresa en un incremento de la inversión, y en casos como la hotelería es de REDUCIDA utilización.(el agregado temporario de plazas en una habitación).

En el caso de la hotelería, el método más apropiado es el conocimiento de la estructura de agrupamiento de la demanda, como dato previo al diseño de las facilidades físicas. EL COCIENTE QUE UTILIZAREMOS EN ESTE CASO ES: **“LA MEDIA ARITMETICA DE LOS COCIENTES PARTICULARES DE CADA HABITACION”**. Un método de suficiente aproximación es el siguiente :

$$\frac{\text{número del grupo promedio}}{\text{número de plazas promedio}}$$

Se denomina **“Grupo promedio”** a las personas que ocupan cada habitación . Debe considerarse en este caso que en algunos hoteles cuando el “grupo” esta integrado por menores y/o familiares en dependencia de la “cabeza del grupo”, y toman más de una habitación se realiza un solo registro. Deberán indicarse el número de habitaciones utilizadas. El **“número de plazas promedio”** es el cociente entre el número total de plazas del hotel, y el número total de habitaciones del mismo.

Si aplicamos el “FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA” (la configuración de la estructura de habitaciones de los hoteles de distintas categorías está establecida en el decreto 1818/76 de la ley 18.828 y transcrita literalmente en la mayoría de las normas provinciales y municipales); al mismo ejemplo del HOTEL “NN” de 4 estrellas en el mes de ENERO que a título de simulación cuenta con:

HOTEL “NN”: 5 habitaciones simples + 50 habitaciones dobles + 15 habitaciones triples

Total de plazas del hotel = 150 plazas
Plazas promedio (150 plazas / 70 habitaciones) = 2.14

Estos valores son números estadísticos, y por tanto representan una realidad “media”. Obtenemos luego la media aritmética de los grupos que integraron la demanda en el período considerado, esta operación es simplemente sumar la totalidad de los integrantes de los grupos (se obtiene del registro), dividida por el número de grupos .Continuando con el ejemplo supongamos que el “grupo medio” nos diera como resultado - grupo medio = 1.78-, podríamos ahora establecer el FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (FOP):

FOP = grupo medio = 1.78
= 0.83 o bien porcentualizado = 83 %
plazas promedio = 2.14

FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA (FUP)EL FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA ES EL PRODUCTO DEL FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION POR EL FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA.

$F.O.H \times F.O.P = F.U.P = 0.792 \times 0.83 = 0.657$ o bien expresado porcentualmente 65.7 %

Representa el producto del FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION (FOH) (de carácter espacio-temporal) y el FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA (FOP) (dominantemente espacial). **REPRESENTA LA RELACION ENTRE LA “OFERTA MAXIMA”, Y LA DEMANDA REAL DE UN PERIODO DADO.**

En el caso del ejemplo desarrollado : LA OFERTA MAXIMA DEL HOTEL “NN” en un mes de enero es: 70 (habitaciones) x 2.14 (plazas promedio) x 31 (días) = 4643.8 plazas/días/mes

Esta es la “PRODUCCION MAXIMA” de servicios de alojamiento del HOTEL “NN” en un mes de enero (dentro de los supuestos establecidos en la simulación). En el valor “ 4643.8”, el SISTEMA (el hotel en su funcionamiento), se encuentra en su LIMITE DE RUPTURA (recordando la analogía estructural del método adoptado) .

Se debería haber producido una situación IDEAL EN LA ESTRUCTURA DE LA CONFIGURACION DE LOS GRUPOS (demanda) EQUIVALENTE EN TODO EL MES A LA ESTRUCTURA DE LAS FACILIDADES FISICAS DEL HOTEL (oferta). Este supuesto es de bajísima probabilidad. O BIEN SE PODRIA HABER LLEGADO A UNA SITUACION EXTREMA DONDE LOS GRUPOS SE ALOJEN INDEPENDIENTEMENTE DE SU CONFIGURACION. **LOS GRADOS DE INSATISFACCION EN ESTA SITUACION SERIAN SUMAMENTE ELEVADOS (agregados a la ya mencionada muy baja probabilidad de ocurrencia en un periodo de un mes)**

Estas situaciones pueden llegar a ocurrir en períodos muy cortos de tiempo, (casos fines de semana ; semana santa ; vacaciones de invierno etc), y en general se llega los mismos por el camino de la sobreventa, colocando más plazas de las autorizadas por habitación, que por tener un FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA (FUP) = 1.

OTRA FORMA DE CALCULO DE LA OFERTA ES :150 (plazas) x 31 (días) = 4650 plazas/días/mes Si bien este número parece más “exacto”, no representa el problema en forma adecuada, por cuanto la relación PLAZA/HABITACION (como valor “medio”) da información sobre la configuración del hotel. La diferencia es solamente de 0.13 %,originada en la depreciación de decimales en las operaciones matemáticas. Podemos ahora calcular la **demanda total (turistas/días)** de un mes de enero, dentro de los supuestos del ejercicio planteado:

TOTAL DEMANDA: 625 (habitaciones ocupadas) x 2.75 (estadia media en días) x 1.78 (grupo medio)

TOTAL DEMANDA = 3059.37 turistas /días/mes

EL COCIENTE DE LA DEMANDA TOTAL Y LA OFERTA TOTAL, ES EL “**FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA (FUP)**”.

FUP = 3059.37 turistas/días/mes \div 4643.8 plazas/días/mes = 0.658 o bien porcentualizado = 65.8%

Si bien el cálculo del FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA, puede realizarse en forma directa con un cálculo de escasa complejidad, el conocimiento de los FACTORES DE OCUPACION da información mucho más explicativa del “objeto de estudio” y permite arribar como conclusión al resultado buscado. DEBERIAMOS DEFINIR A PRIORI DOS COEFICIENTES DE “SEGURIDAD”:

a/ COEFICIENTE DE SEGURIDAD DEL FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION

b/ COEFICIENTE DE SEGURIDAD DEL FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA

El primer COEFICIENTE DE SEGURIDAD, correspondiente a las habitaciones, esta muy relacionado con los GRADOS DE SATISFACCION, cuya investigación debe realizarse. Podríamos tratar de indagar (con “informantes calificados”) esta relación en períodos cortos de alta demanda. Este segundo COEFICIENTE DE SEGURIDAD debería ir produciéndose a partir del conocimiento que la propia encuesta produzca respecto de la relación entre plazas/promedio/habitación e integración del grupo medio. Es posible que esta relación no sea la misma para las distintas categorías y modalidades de alojamientos hoteleros. La consulta con “informantes calificados” puede servir en el arranque.

Como suele ocurrir los “informantes calificados”, quedan “descalificados” después de una investigación rigurosa, pero sirven al inicio del trabajo. APLICANDO ESTOS CONCEPTOS AL EJEMPLO DESARROLLADO CON EL HOTEL “NN” y adoptando valores para los coeficientes propuestos :

—COEFICIENTE DE SEGURIDAD DEL FACTOR DE OCUPACION DE HABITACION = 0.9

—COEFICIENTE DE SEGURIDAD DEL FACTOR DE OCUPACION DE PLAZA = 0.85 DE ESTO RESULTA EL COEFICIENTE DE SEGURIDAD DEL FACTOR UTILIZACION DE PLAZA (FUP)

FUP-SEG- = 0.9 x 0.85 = 0.765

Si aplicamos este coeficiente de seguridad global al sistema productivo del hotel, el resultado será el siguiente : 4643.8 x 0.765 = 3552.5 plazas/día/mes. SI A PARTIR DE ESTA NUEVA DIMENSION DE LA DEMANDA (ajustada con los coeficientes de seguridad definidos), LA RELACIONAMOS CON LAS PLAZAS, EL NUEVO FACTOR DE UTILIZACION DE PLAZA SERA:

FUP =3059.37 turistas/días/mes \div 3552.5 plazas/días/mes = 0.861o bien porcentualmente = 86.1 %

LA PREGUNTA QUE NOS PODRIAMOS FORMULAR ES CUAL ES EL NUMERO CORRECTO?. Comunicamos que la ocupación de plazas fue del 65.7 % o 86.1% ?. Las respuestas pueden ser varias :

a/ Adoptamos un “significado legal”, supongamos lo establecido por normas para este tipo en mediciones estadísticas.

b/ Tratamos de acordar con otros “medidores”, de orden nacional o internacional, a fin de tener códigos de interpretación común.

c/ Creamos nuestro propios valores con fundamentación fáctica explícita (los mentados “informantes calificados”) y elaboración teórica y con ello arrancamos. El propio proceso permitirá ir mejorando su calidad y sustento teórico/práctico.

Las alternativas no son excluyentes, pero la última parece ser el camino más adecuado.

“...La propuesta es sólo una de las tantas metodologías que podemos desarrollar cuando abordamos un “desconocimiento” determinado, que deja en claro dos aspectos: Lo más importante es asumir el estudio del TURISMO, como fenómeno complejo, en su dimensión REAL: lo espacio-temporal. Continuar hablando de TURISTAS carece de identidad, no hablamos de nada.

Solo existe el TURISTA-DIA, un buen señor (señora o niño, etc) pasando un cierto lapso de su existencia fuera del “domicilio habitual” ;independiente de las inflaciones numéricas, el turista sin dimensión temporal es un extraño “fantasma” .

Un segundo aspecto es el abordaje del “conocimiento” desde el punto de vista de la OFERTA, las técnicas habituales se basan en “medir” la demanda real, un fenómeno que fluye “entre las manos del investigador y del cual quedan escasas huellas”. Costoso de producir y con un alto porcentual de error en sus conclusiones.

***“ Medir” sin “teoría” , es un sendero con mucha “transpiración” y reducido uso “neuronal”.** La propuesta que subyace en el método expuesto es “medir” la oferta acompañados de una “teoría” (a construir).Es un sendero atractivo para quienes están interesados en conocer rigurosamente la actividad en la cual están comprometidos, por ejemplo los EMPRESARIOS, los que subsistirán. Dejemos el modelo del desconocimiento sistemático para los menos comprometidos: algunos funcionarios y directivos anclados en su pasado que, pareciera, tienden a desaparecer...” (XX).*

(2)TERMINOLOGIA TURISTICA.Consejo Federal de Turismo.Documento Técnico-Informativo DTI-CFT 01 - Rubro 04-1.Septiembre 1992.