martes, 02 febrero de 2021

Las nuevas puntuaciones de Booking perjudican a los hoteles de nivel medio y bajo

Pueden perder hasta un punto, según una investigación de la UdL y la UPCT publicada en 'Tourism Management'

La nueva escala de puntuaciones que la plataforma Booking.com introdujo en agosto de 2019 provocará una bajada mediana de medio punto en las notas de los establecimientos y perjudicará especialmente a los de nivel medio y bajo. Estas son las previsiones de una investigación de la Universidad de Lleida (UdL) y la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) que se ha publicado en la revista *Tourism Management* [https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517720302065?dgcid=coauthor]. Variaciones de sólo unas décimas en estas puntuaciones pueden tener un gran impacto en el empleo, los ingresos por habitación disponible (RevPar [https://es.wikipedia.org/wiki/RevPAR]) o los precios.

Descargar imagen

Portada Tourism Management

Booking es líder mundial de la distribución hotelera en línea, con una base de datos con aproximadamente 180 millones de comentarios verificados de clientes reales. Antes las puntuaciones, que iban del 2,5 al 10, se calculaban haciendo una mediana aritmética de seis atributos. Ahora, sin embargo, del 1 al 10 y las otorgan directamente a los usuarios. "Con este sistema, los hoteles con puntuaciones de 9 o más sólo bajarán una o dos décimas, pero los que tienen notas menores de 6 pueden perder hasta un punto", explica la profesora de Turismo de la UdL Eva Martín. El motivo es que "los hoteles magníficos raramente encuentran clientes insatisfechos que puntúen muy bajo, pero los de menor categoría sí pueden verse afectados y los que tienen puntuaciones bajas y medias actuales deberían esperar bajadas sustanciales en sus puntuaciones", destaca Martín .

Los investigadores señalan que la nueva escala puede desconcertar a los hoteleros al ver que sus establecimientos bajan sistemáticamente sin saber el motivo exacto. "Podrían pensar que la causa es la pandemia de Covidien-19 y los cambios de servicio que ha comportado, cuando esto no es así", explica Eva Martín. "Intentar tomar medidas correctoras para resolver un aparente problema que de hecho no existe sería

inútil, si no perjudicial. Por ello, los empresarios deben analizar si la bajada de sus puntuaciones proviene del deterioro de sus servicios o de cambios en los métodos de Booking.com ", añade Juan Pedro Mellinas, de la Universidad de Cartagena.

También alertan a sus colegas a la hora de realizar búsquedas en el ámbito turístico. "Los académicos también deberían tener en cuenta estos cambios cuando trabajen con puntuaciones obtenidas de la base de datos de Booking.com hasta finales de 2022", advierte Mellinas.

Texto: Oficina de premsa [http://www.udl.cat/ca/serveis/'oficina/Noticies/Les-noves-puntuacions-de-Booking-perjudiquen-els-hotels-de-nivel]