



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

De acuerdo con Kandampully, J. “la calidad fue introducida a varios campos en la industria del servicio como un elemento diseñado para producir una ventaja competitiva”, por lo que es un elemento con el que se puede ganar mercado y lograr un mejor posicionamiento. A nivel internacional ha ido tomando mayor importancia en la hotelería, debido a que es un elemento que si se utiliza de una forma adecuada puede lograr mantener el liderazgo en un mercado cada vez más competitivo (1998, p. 5).

En la actualidad los clientes se han convertido en críticos de la calidad del servicio, causa de esto es la comparación que realizan entre la calidad experimentada y sus expectativas prioritarias, la conclusión de esta actividad se traduce en una satisfacción o insatisfacción del producto o servicio consumido. Sin embargo los huéspedes o clientes al no poder probar los servicios, compran el servicio antes de experimentarlo y confían en que el hotel les dará el servicio prometido (Berry y Parasuraman, 1992).



En la industria hotelera para determinar niveles de calidad se utilizan diversos sistemas, los cuales implican una importante inversión, sin embargo la retribución económica puede ser mucho mayor. Algunos ejemplos de estos, en la industria hotelera son: Tesoros de Michoacán, Tesoros de Morelos, Distintivo M y Club de Calidad Morelos, entre otros. Estos se constituyen finalmente como elementos diferenciadores y se convierten en una poderosa arma competitiva para los hoteles que la poseen.

De acuerdo con los indicadores básicos de la actividad turística, en Puebla la ocupación hotelera en la categoría de tres estrellas fue de un 41.22% y para la categoría de cuatro estrellas fue de un 52.15% en el año 2006 (Secretaría de Turismo Puebla [SECTUR Puebla], 2006). Estos datos permiten inferir que una gran parte de los turistas que visitan la ciudad de Puebla, tienden a hospedarse en hoteles con categorías de tres y cuatro estrellas. En específico, si estos hoteles contaran con una clasificación, certificación y/o acreditación ya sea por el gobierno o por alguna otra institución, permitiría a los turistas incrementar su confianza en la información obtenida acerca de la calidad de los servicios, instalaciones y producto; y con esto asegurarse de que los servicios ofrecidos cubrirán y probablemente superarán sus expectativas.

Finalmente, las empresas se deben caracterizar por tener un nivel adecuado de estándares en los servicios que ofrecen a los clientes, por esto los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puebla deben mejorar sus estándares de calidad, corregir las fallas y buscar acciones que les permita garantizar una calidad exitosa.

1.2 Planteamiento del Problema

La ciudad de Puebla hoy es una ciudad turística generadora de ingresos y oportunidades para mejorar las condiciones de vida de la comunidad poblana, en ella se encuentran una gran variedad de hoteles para todo tipo de presupuestos, de acuerdo con lo mencionado por el subsecretario de promoción turística de Puebla Germán Ruiz (plática informal, 16 de agosto, 2006). En ella existen 153 establecimientos hoteleros, de estos en promedio 49 hoteles han sido clasificados en categoría de tres y cuatro estrellas (Unidad de Desarrollo Administrativo, Planeación e Informática [UDAPI] y SECTUR Puebla, 2006).

De acuerdo con la clasificación de la Asociación del Automóvil (Automobile Association-AA) y la Asociación Americana del Automóvil (American Automobile Association-AAA), los hoteles de tres estrellas o diamantes, cuentan con una calidad significativamente más alta y facilidades mayores a las clasificaciones más bajas, la recepción y áreas públicas son más espaciosas, el restaurante normalmente también satisface a clientes externos, brinda un buen estándar de comodidad y amenidades, algunos cuentan con servicio al cuarto y otros con facilidades para viajeros de negocio (Caribbean Tourism Organization [CTO], 2002).

En cuanto a los hoteles de cuatro estrellas o diamantes respectivamente, cuentan con un nivel mayor de lujo que la categoría anterior, su decoración y equipamiento son parte de cada área del hotel y las habitaciones ofrecen regularmente mayor espacio, decoración, diseño y gran estilo. Esta categoría debe contar con niveles de servicio y mejores amenidades, combinadas con un alto grado de hospitalidad, servicio y atención al detalle.



En la actualidad los hoteles clasificados en estas categorías en la ciudad de Puebla se enfrentan a un nuevo reto, el crecimiento competitivo, con la entrada de nuevas cadenas hoteleras y hoteles familiares. Además del continuo crecimiento en las expectativas de los huéspedes o clientes que demandan más servicios y una mayor calidad en ello (Kandanpully, 1998).

Germán Ruiz, subsecretario de promoción turística de Puebla (plática informal, 16 de agosto, 2006), comenta que desafortunadamente algunos hoteleros en Puebla no reconocen la importancia de ofrecer mejores servicios con un nivel de calidad y competitividad de clase mundial. Considera que en términos generales los hoteleros no están dispuestos a invertir grandes cantidades de dinero en el mejoramiento de sus instalaciones o capacitación del personal; debido a esto la calidad se pierde por “la falta interés de los directivos en este tema” (Crosby, 1999, p. 15).

Elevar la calidad en los servicios, comienza con el cambio en la mentalidad de los propietarios y administradores, esto se debe a que ellos son los únicos capaces de reconsiderar y por consecuencia rediseñar los servicios ofrecidos. Uno de los puntos claves para mejorar la calidad, sin duda es el establecimiento de estándares claros, lo cuales generalmente no los definen los directivos, por lo que en la marcha los empleados tienen que irlos desarrollando de acuerdo a sus propios criterios y necesidades. Para lograr una mejora en los hoteles clasificados de tres y cuatro estrellas, es necesario establecer estándares de calidad que permitan la medición y la mejora en la calidad de servicios y productos que estos hoteles ofertan.

Al parecer, los hoteleros con establecimientos de estas categorías en la ciudad de Puebla tienen un conocimiento limitado acerca de los estándares que deben manejar, debido a que no existe un esquema para el mejoramiento de la calidad de sus empresas. Sin embargo, en otros destinos turísticos que compiten con la ciudad de Puebla, como es el caso de Morelia, los hoteleros han considerado como necesidad imperante para mejorar posiciones competitivas el tener estándares de calidad hotelera.

1.3 Objetivo General

El objetivo general de esta investigación es:

Proponer el esquema general de estándares de calidad para los hoteles clasificados de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla, a través del análisis de los servicios ofrecidos, las instalaciones y el tipo de propiedad. Con el fin de ofrecerles un punto de partida para mejorar su calidad.

1.4 Objetivos Específicos

1. Identificar y analizar la información referente a los sistemas de acreditación, clasificación y certificación existentes para el área de división cuartos.
2. Investigar y encontrar las diferencias entre las propiedades seleccionadas, que permita delimitar el campo de estudio.



3. Determinar los criterios específicos correspondientes a las categorías de tres y cuatro estrellas, con el fin de poder identificar sus fortalezas y debilidades.
4. Evaluar si los hoteles seleccionados cumplen con los requisitos necesarios para lograr una certificación, clasificación y/o acreditación.
5. Proporcionar herramientas a los directivos y dueños, donde se establezcan estándares claros para el mejoramiento de las empresas.

1.5 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es el marco normativo de los sistemas de calidad en México?
2. ¿Cómo han logrado otros destinos turísticos, ya sean nacionales o internacionales optimizar su calidad hotelera?
3. ¿Qué sistemas de certificación, clasificación y/o acreditación pueden ser más útiles en la implementación del esquema general de estándares de calidad?
4. ¿Cuáles son los principales elementos en común que tiene los diferentes sistemas de medición de calidad hotelera?
5. ¿Qué parámetros son necesarios para evaluar la calidad en los hoteles de las categorías seleccionadas?

1.6 Justificación y Relevancia

El propósito de esta investigación es conocer si los hoteles clasificados de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla, cumplen con la calidad en el servicio ofrecido, cubriendo las necesidades y expectativas de los consumidores. Este proyecto será de utilidad para las personas encargadas de este tipo de establecimientos, brindándoles los conocimientos y las herramientas necesarias para mejorar la calidad tanto de las instalaciones como de los servicios que ofrecen.

Se pretende que la información influya de manera definitiva en la forma en que la organización lleve a cabo sus labores, con la intención de favorecer su desarrollo y mejora en los resultados económicos, a través de la satisfacción de los clientes, personas encargadas de la organización y de un impacto positivo en la sociedad. Esta investigación concluirá con la propuesta de un esquema general de estándares de calidad que ayude a elevar la calidad de los servicios, cumplir con las expectativas del consumidor y promover tanto la ciudad como la propiedad.

1.7 Alcances y Limitaciones

- Los alcances de esta investigación son realizar una evaluación individualizada de los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puebla, para determinar la situación de partida de los establecimientos y constituir un esquema general de

estándares de calidad que sirvan como herramienta para la mejora de la organización.

- Dentro de las limitaciones se considera que la falta de interés en el tema por parte de los directivos, puede afectar los resultados obtenidos de la investigación. Al mismo tiempo la ausencia de personal calificado y la escasez de recursos financieros por parte de las empresas pueden ocasionar que la organización no tome en cuenta la propuesta y no se desarrolle de una manera competitiva afectando el cumplimiento de los objetivos de la investigación.
- Por último la resistencia al cambio de algunos de los hoteles de estas categorías juega un papel determinante en la eficiencia de la investigación y por ende en el éxito de cualquier actividad.

1.8 Glosario de términos

Mobiliario: Es parte del activo fijo del hotel, son objetos movibles que soportan el cuerpo humano, permiten guardar objetos o sostienen cosas horizontalmente sobre el nivel del suelo. Estos se ubican en espacios interiores y buscan proveer de un ambiente adecuado. Incluye mesas, closet o armario, sillas, cama, sillón, etc.

Equipo: Son objetos movibles o fijos que sirven como decoración o se usan para dar un mejor servicio al huésped. Incluye secadora, televisión, lámparas, reloj despertador, teléfono, etc.



Utensilio: Es parte del inventario de ama de llaves y son objetos que se pueden mover con facilidad. Incluye sábanas, colchas, cubrecolchón, cafetera, secadora, plancha, burro, etc.

Suministro: Elementos dispuestos para mejorar la calidad del entorno en un espacio limitado. Amenidad puesta en las habitaciones y los baños de las mismas como son shampoo, jabón, crema corporal, etc.