



CAPÍTULO IV

Presentación de Resultados

En este capítulo se darán a conocer los resultados que se obtuvieron, después de aplicar el instrumento elaborado. Los datos se basan en 12 hoteles observados y en las tres áreas seleccionadas para la investigación, que son: infraestructura, recepción y habitaciones.

La primera impresión del hotel puede determinar la satisfacción y percepción del cliente, se observó la infraestructura; encontrándose que en los hoteles seleccionados esta puede ser considerada como buena, ya que la mayoría de los aspectos evaluados superan el 50% de respuestas positivas. Sin embargo, en cuanto a la calidad física se pudo observar que siete de las fachadas tienen grietas y la pintura se encuentra en mal estado, lo que hace que la fachada de una mala imagen para el hotel.

Parte importante de la imagen y siendo un factor que puede influir en la elección del huésped sobre dónde hospedarse, es la señalización que debe ser atractiva, con esto difiere el estudio ya que el 75% de los hoteles no cumplen con este criterio, al utilizar letreros muy pequeños y localizados en lugares poco visibles para los clientes, como se puede observar en la figura 4.1. Según los datos arrojados en la investigación, se pudo constatar que la impresión general del hotel es atractiva tanto para los empleados como para los huéspedes.

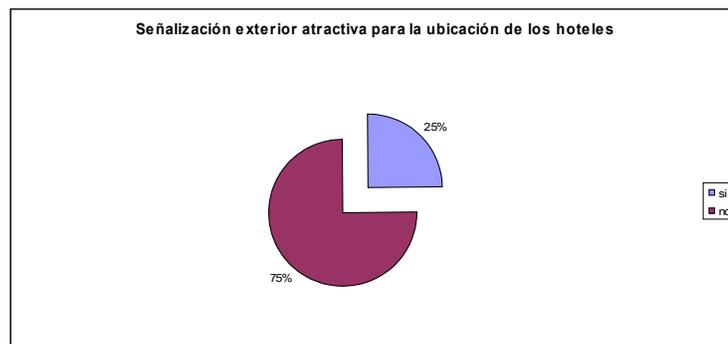


Figura 4.1 Señalización atractiva para la ubicación de los hoteles

Fuente: Elaboración propia

Se puede afirmar que el 100% de estos establecimientos turísticos cuentan con un área separada para la recepción, que es visible desde la entrada principal, sus instalaciones e iluminación fueron catalogadas como cómodas y funcionales, facilitando el trabajo para los empleados y haciendo que el proceso de registro y salida del huésped sea fácil de realizar. El análisis de los datos demostró que seis hoteles manejan una limpieza adecuada de esta área, además de contar con un almacén de equipaje que cuenta con chapa de seguridad y en otros se maneja la caja de seguridad, siendo estos aspectos considerados de gran importancia para el huésped.

Ya que el 50% de estas encuestas demostraron que los hoteles seleccionados tienen una buena apariencia en la recepción, se cree que esto se debe a que los resultados demuestran que el 75% de estas son armónicas en forma, color y materiales, representado en la figura 4.2. Con esto se puede aseverar que el estilo de la fachada combina con el diseño de la recepción, ya que en siete de los casos estaba equipada con mobiliario rústico.

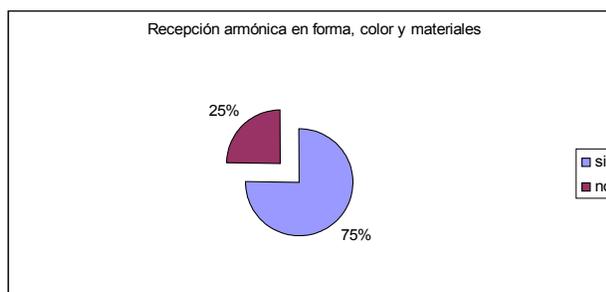


Figura 4.2 Recepción armónica en forma, color y materiales

Fuente: Elaboración propia

Los sanitarios en recepción son uno de los aspectos que más sobresalen por la falta de calidad, en esta área se pudo observar en el 100% de los casos que no se cuenta con una señalización adecuada. Añadiendo a esto que la limpieza de los baños de la recepción tuvo una calificación considerada como deficiente al mostrar que en el 75% de los establecimientos no cuentan con un sistema de extracción de olores, ni con una supervisión continua. La percepción del cliente se ve afectada por el olor a productos de limpieza, la poca ventilación y la escasa supervisión de suministros de limpieza. De acuerdo con dichos datos es posible afirmar que este aspecto es considerado como no satisfactorio y es necesario que se hagan las modificaciones adecuadas para mejorarlo.

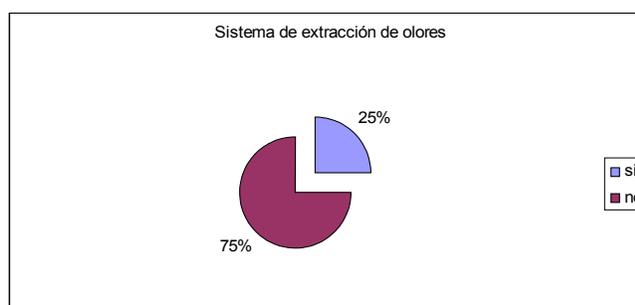


Figura 4.3 Sistema de extracción de olores

Fuente: Elaboración propia

Con el fin de ampliar nuestro panorama de evaluación se consideró el área de habitaciones, en las cuáles se consideraron más aspectos a evaluar, debido a la importancia que tiene en el cliente. Una buena apariencia se maneja en el 75% de estas al encontrarse limpias a simple vista, y con un olor agradable en la primera impresión.

En la figura 4.4 se muestra los resultados obtenidos de las encuestas en los que se puede analizar que 83% de los establecimientos no cuentan con habitaciones divididas para fumadores y no fumadores, sólo con habitaciones que pueden ser tomadas para ambos casos. Dentro de los parámetros se ubicó que las puertas y marcos de las habitaciones se encuentran descuidados y con desperfectos en 9 de los hoteles, mientras que el aspecto del armario, los estantes y el suelo fueron clasificados como sucios y deteriorados.

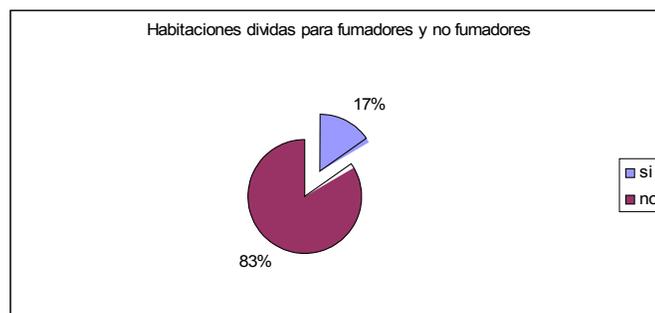


Figura 4.4 Habitaciones divididas para fumadores y no fumadores

Fuente: Elaboración propia

La figura 4.5 muestra uno de los puntos críticos, que es la falta de seguridad en la propiedad, ya que se encontró que el 92% de los hoteles no cuentan con detector de humo en pasillos, ni habitaciones y que siete establecimientos de hospedaje no tienen un folleto sobre seguridad y salidas de emergencia.

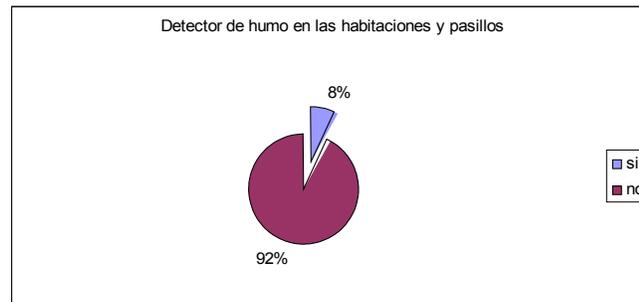


Figura 4.5 Detector de humo en las habitaciones y pasillos

Fuente: Elaboración propia

La publicidad impresa en las habitaciones puede ayudar a que los servicios se promocionen, pero por lo observado esto no se cumple ya que de los establecimientos que cuentan con room service, el 92% de ellos no tienen un menú de alimentos en las habitaciones, ni información sobre sus servicios.

Finalmente los baños de las habitaciones son un aspecto de calidad que el huésped no está dispuesto a descalificar, el primer criterio que se toma en cuenta es la limpieza e higiene del baño, en la que las encuestas arrojaron que se cumplió en diez de los hoteles. Pero la investigación mostró que este criterio se ve afectado por la falta de estandarización en los suministros de baño y la limpieza deficiente de las baldosas, paredes y techos de los baños, ya que se observó una gran cantidad de manchas y moho en algunos de ellos.

En la figura 4.6 se muestran el total de los aspectos evaluados del área de infraestructura en los que se puede apreciar los resultados obtenidos.

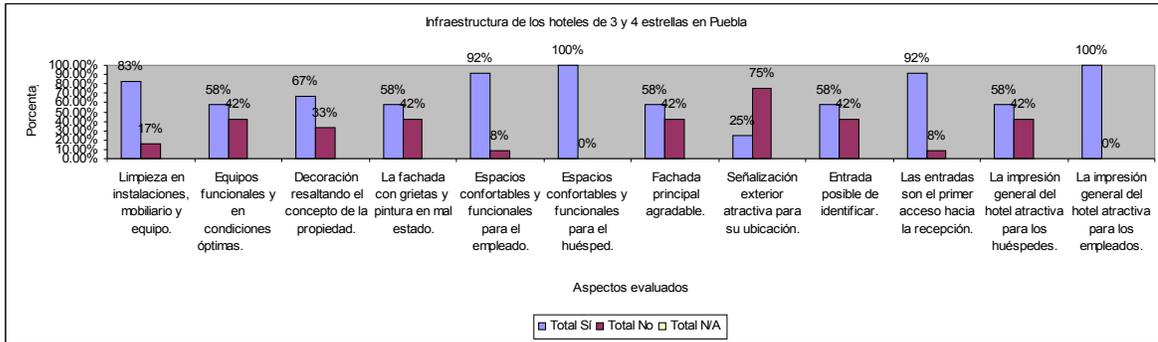


Figura 4.6 Infraestructura de los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla

Fuente: Elaboración propia

Los resultados de las evaluaciones realizadas al área de recepción se exponen en la figura 4.7.

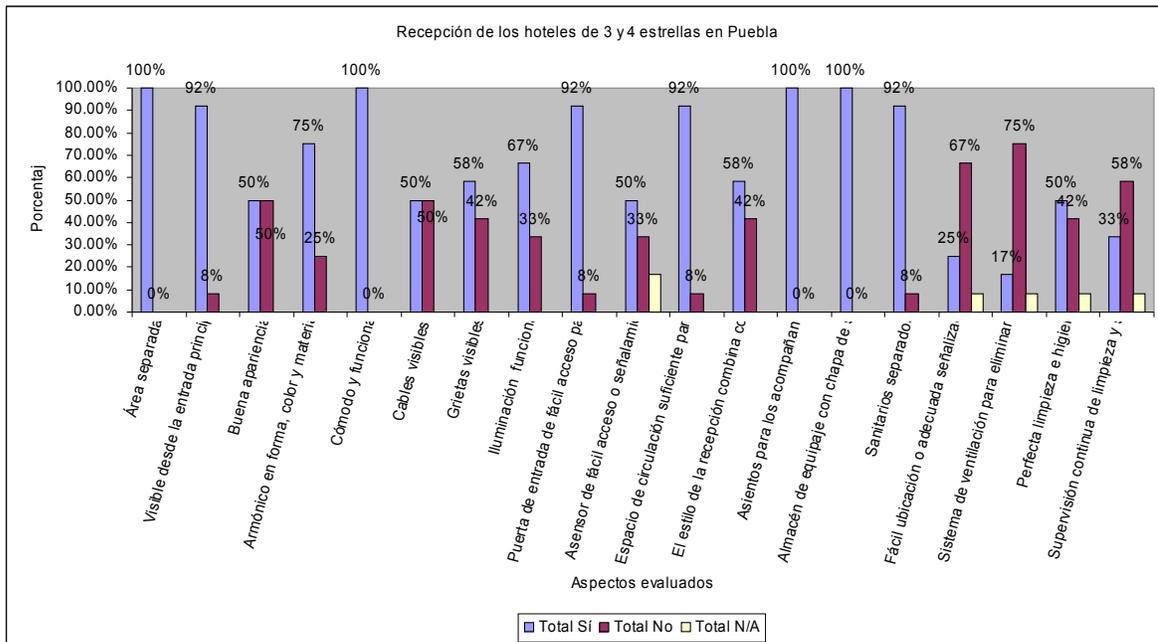


Figura 4.7 Recepción de los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla

Fuente: Elaboración propia

La figura 4.8 muestra el total de los aspectos evaluados para el área de habitaciones

Para completar el análisis, se concluye que en comparación con los resultados obtenidos de infraestructura y recepción, el área de habitaciones tiene un porcentaje alto de calificaciones deficientes, considerando esta área como la que cuenta con mayor número de problemas o incidentes negativos de calidad, como se muestra en la figura 4.9.

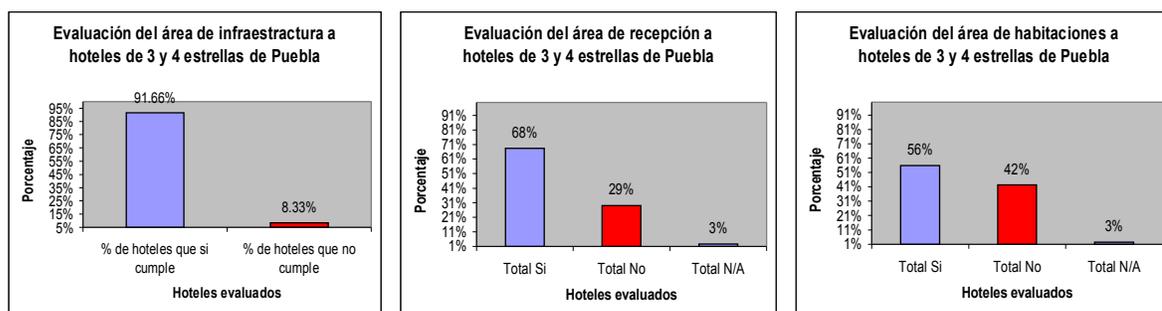


Figura 4.9 Evaluación total de infraestructura, recepción y habitaciones en los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla.

Fuente: Elaboración propia

4.1 Análisis de la Herramienta de Observación

Con respecto a la herramienta de observación que se convertirá en el esquema de calidad, se puede analizar que algunos criterios evaluados, deben ser modificados, agregados o eliminados. Todo esto para que el esquema se adapte a los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puebla y estos a su vez cumplan con las características necesarias de calidad que el cliente espera recibir.

Los criterios que deben ser modificados, es porque algunos aspectos tienen que ser evaluados de forma individual, para que no afecten a la evaluación final y puedan ser



calificados de una forma más fácil y uniforme. Esta modificación es por el hecho que determinados parámetros difieren en su cantidad y variedad, como son la ropa de cama y baño, los suministros de baño, las cortinas, el equipo y utensilios. Otros criterios también deben ser evaluados de la misma manera ya que existen elementos que por el estilo de la construcción no pueden ser alterados, por lo que se dan otras opciones para llegar a la calidad deseada, como son los detectores de humo en habitaciones o pasillos y el uso de ventiladores o ventanillas según sea el caso en vez de exigirse el uso de sistemas de ventilación.

Se deben separar los criterios que evalúan el cambio de ropa de cama y baño, debido a que ningún hotel cuenta con un programa ecológico y es necesario que este se implemente, por lo que el contar con él se podría elevar su puntuación final.

Algunos de los elementos a modificarse, se cambiarán de lugar para que puedan unificarse con otros aspectos a calificar como lo es la cubeta de hielos y los vasos que formarán parte de los utensilios.

Al observar que los hoteles no cumplen con diversos estándares de calidad ya que son muy específicos, estos tienen que ser más flexibles como por ejemplo que el directorio pueda colocarse en otro lugar que no sea el buró.

Diversos estándares se modificarán al ver que podrían ser confusos para la persona que aplique la evaluación, se observó que estos deben ser comprensibles y fáciles de evaluar para cualquier persona.

Otro cambio a la herramienta será agregarse ciertos estándares, debido a que durante la observación estos representan una parte importante de la calidad en las instalaciones y



que no se toman en cuenta en ninguno de los sistemas de calidad seleccionados para la elaboración de la herramienta de estudio. Un ejemplo de esto es añadir a ciertos criterios el que deben encontrarse en buen estado y no sólo que se evalúe si el establecimiento cuentan con estos, como son las cortinas, los seguros de las puertas y el aparato telefónico.

Igualmente debe agregarse un criterio que evalúe que la calidad sea la misma en toda la propiedad, ya que existen áreas que han tenido un mantenimiento adecuado y otras que no, esto provoca que la impresión del huésped difiera y que la calidad no se transmita de manera adecuada.

Existen criterios que deben añadirse como lo es la caja de seguridad, debido a que en la observación estos fueron aspectos que algunos hoteles manejaban y que son un plus para la calidad que manejan.

Asimismo se deben agregar parámetros que pueden ser una opción para cumplir con la calidad requerida y que pueden ser más sencillos de llevar a cabo por los establecimientos como es el caso de tener la alternativa de contar con el 10% o con el 30% de habitaciones de no fumar, que las guías de canales puedan estar también disponibles como un canal de televisión, despertador por teléfono ó en la habitación, tabla de planchar disponible en la habitación o en recepción y piso antiderrapante o tapete antiderrapante.

Además de agregar criterios por funcionalidad, estos se pudieron observar que disminuyen o aumentan la calidad, sin embargo en los sistemas de calidad estudiados para la elaboración de la herramienta de estudio no los manejan y deben ser considerados como son que la ventilación funcione al 100%.



Otros estándares que no fueron tomados en cuenta deben añadirse, para poder cumplir con elementos básicos de la calidad como lo es una iluminación adecuada en habitaciones, que los apagadores se encuentren a un costado de la cama, que exista un directorio de servicios, cartel de aseo, televisión con control remoto y ducha con puerta o cortina de baño.

Finalmente muy pocos estándares se deben eliminar al verse que son similares entre sí ó se duplicaban como es el caso de la entrada a la recepción y el criterio de muros, pisos y mobiliario que deben encontrarse limpios; este se eliminó y se complementó con el criterio que las baldosas y paredes deben estar limpias, libres moho y manchas. Al igual se eliminarán aquellos criterios que sobrepasan los estándares de calidad que manejan los hoteles de estas categorías como lo es el minibar.