

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y Recomendaciones

El propósito de este capítulo es presentar las conclusiones del estudio realizado y las recomendaciones para llevar a cabo el proyecto de un esquema general de estándares de calidad para los hoteles clasificados de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Puebla. Las conclusiones se harán con base a los resultados obtenidos de la herramienta aplicada, las gráficas y datos obtenidos durante la investigación. En ellas se tomaron en cuenta aquellos conceptos derivados de las encuestas que tuvieron los porcentajes más altos y tienen mayor impacto en la calidad de los hoteles.

Las recomendaciones se basarán en los hechos observados y resultados obtenidos durante el proceso del estudio, derivados de la observación de 12 hoteles de tres y cuatro estrellas del centro histórico de la ciudad de Puebla, así como algunas acciones que se proponen para mejorar la calidad en estos hoteles y se lleve a cabo satisfactoriamente el proyecto derivado de esta investigación.

#### *5.1 Conclusiones*

De acuerdo con lo observado y estudiado en las encuestas aplicadas a los hoteles seleccionados se concluyó que los objetivos planteados inicialmente en esta investigación fueron cumplidos satisfactoriamente.

Dentro de los objetivos específicos se logró identificar y analizar los distintos sistemas internacionales de calidad, se pudo observar que el llevar a cabo estas certificaciones puede resultar sumamente costoso para los hoteles, ya que estos difícilmente cumplen con los criterios de calidad. Al ser sistemas internacionales cuentan con estándares universales, los cuales ignoran la diferencia entre el clima, geografía y variantes legales de los hoteles en México. Además los hoteleros tendrían que pagar una cantidad elevada por anticipado para obtener los criterios que pide cada organismo, ya que sólo tres de los sistemas estudiados cuentan con información gratuita en su página web.

Es importante mencionar que para poder delimitar el campo de estudio se seleccionaron los hoteles de acuerdo al área de la ciudad de Puebla donde se encontraba una mayor cantidad de las categorías de tres y cuatro estrellas, debido a que se necesitaba obtener parámetros similares para tener un campo de estudio definido. En este caso se seleccionaron las edificaciones del centro de la ciudad de Puebla, ya que su infraestructura es parecida. El número de habitaciones era de gran importancia ya que los hoteles más pequeños presentan una estructura diferente. Y el ser hoteles que no fueran de cadena, era necesario para poder obtener datos confiables, ya que los hoteles de cadena cuentan con estándares de calidad establecidos por la misma.

Los parámetros o criterios específicos de cada categoría seleccionada se obtuvieron en un principio de la información obtenida de los sistemas de calidad mencionados con anterioridad. Estos parámetros ayudaron a identificar las diferencias entre las propiedades que fueron seleccionadas y observar sus debilidades y fortalezas propias de cada establecimiento. Mediante el desarrollo y la evaluación del cuestionario fue posible conocer

el estado de estos hoteles y si cumplen o no con los requisitos mínimos de calidad que especifica la norma mexicana NMX-TT-006:1996 IMNC permitiendo así determinar los puntos significativos en los que están fallando la mayoría de los hoteles.

Se identificaron las necesidades específicas de cada establecimiento a partir de las investigaciones y la información obtenida en la evaluación. Lo que nos permitió el desarrollo de una serie de recomendaciones que aportan un incremento en la calidad del hotel y por ende brindar un mejor servicio a los turistas nacionales y extranjeros.

A través de esta investigación se logra concluir que la mayoría de los establecimientos seleccionados no cumplen en su totalidad con los estándares mínimos de calidad, e incluso algunos no deberían de pertenecer a la categoría que ellos mencionan en su publicidad.

Es importante mencionar que la herramienta de evaluación que se proporcionará al término de esta investigación, es clara en los criterios a cumplir para las dos categorías de hoteles mencionadas, adaptándose a las necesidades de cada uno, siempre manteniendo su esencia, sin tener que hacer grandes modificaciones en sus instalaciones o propiedad.

El objetivo inicial de esta investigación consiste en proponer un esquema general de estándares para la evaluación de la calidad de los hoteles clasificados de tres y cuatro estrellas del centro histórico de la ciudad de Puebla, a través del análisis de los servicios ofrecidos, las instalaciones y el tipo de propiedad. Este objetivo se lleva a cabo en gran parte en el capítulo cuatro al desarrollar un cuestionario que funcionará como guía de calidad para los hoteles de estos rubros.

El gran hotel Señorial no debería de pertenecer a la categoría de tres estrellas, ya que fue el que mayor número de fallas obtuvo en la evaluación al tener una apariencia

descuidada, cables visibles, calidad deficiente en su equipo y mobiliario, una mala iluminación en todas sus áreas y mayor ausencia de requisitos mínimos de calidad. Con esto se puede concluir que no es una buena opción de hospedaje para los visitantes de la ciudad que buscan esta categoría (ver figura 5.1).

Sin embargo el hotel Panamericano cumplió con la mayoría de los criterios de calidad a calificar en la infraestructura teniendo pocas fallas, una recepción agradable y habitaciones bien equipadas y en buen estado, además de contar con elementos que agregan un plus a la calidad como lo es el colchón ortopédico; pero esto no quiere decir que esté exento de mejoras (ver figura 5.1)

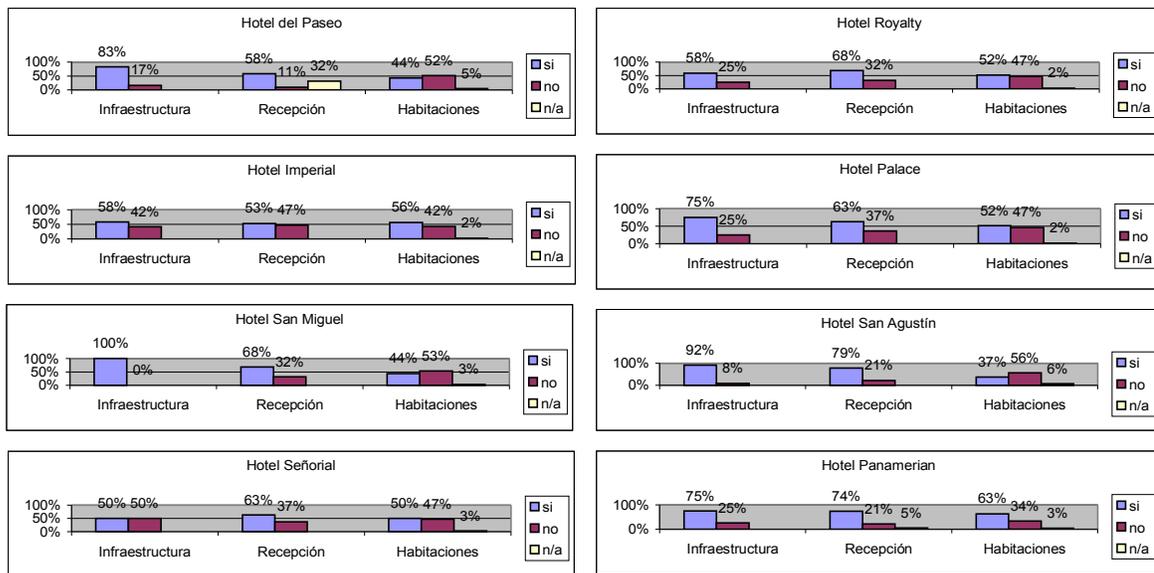


Figura 5.1 Áreas evaluadas en hoteles de tres estrellas

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los hoteles de cuatro estrellas se pudo observar que el Hotel del Portal fue el que tiene mayor número de incidentes negativos al no contar con una apariencia agradable, habitaciones con un gran

número de deficiencias, mala apariencia y con espacio limitado, con equipos no funcionales y no actuales, con señalización poco atractiva; por lo que se cree que no debe pertenecer a la categoría de cuatro estrellas (ver figura 5.2).

Por el contrario el hotel Posada San Pedro en su categoría cumplió con la mayoría de los requisitos, aunque todavía tiene que mejorar algunos aspectos, se cree que este hotel se preocupa por mantener un nivel de calidad en su infraestructura, recepción y habitaciones, siendo estas áreas agradables a la vista, funcionales, confortables, además de ser el único hotel con barra de seguridad en la ducha y con elementos que implican mayor calidad como la decoración y el ambiente (ver figura 5.2).

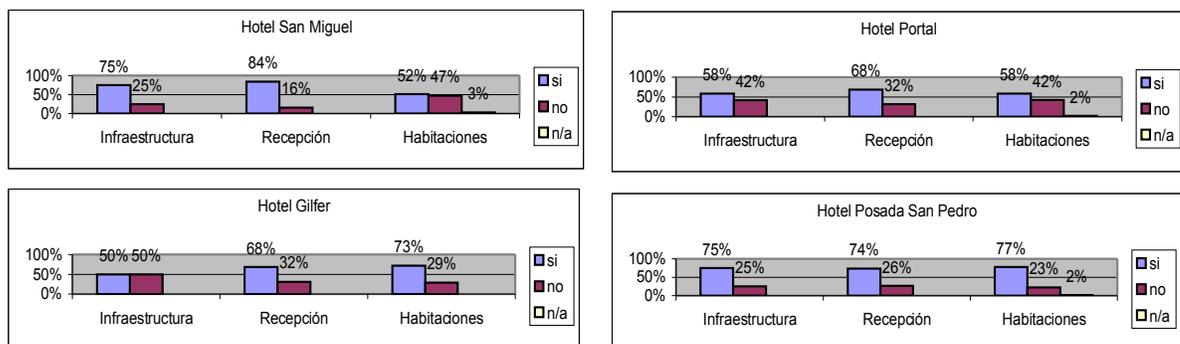


Figura 5.2 Áreas evaluadas en hoteles de cuatro estrellas

Fuente: Elaboración propia

Al observar este tipo de casos se puede ver que el implementar el esquema de calidad no será fácil para aquellos hoteles que mientan en la información dada y oculten aspectos de importancia que afecten su calidad. Al igual será difícil cambiar la mentalidad de los dueños, gerentes y encargados, ya que pocos están comprometidos e invierten en la calidad de sus establecimientos.

Con esto se puede afirmar que gran parte de los gerentes y dueños no están concientes de que la certificación o acreditación de la calidad es un aspecto que influye positivamente en el servicio, la satisfacción tanto del cliente como del empleado, la reducción en costos y desperdicios.

Para concluir se cree que existe un nivel de calidad desigual en los hoteles clasificados con tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla ya que hay poco interés tanto en el cuidado de los requerimientos mínimos de calidad como en pertenecer a un programa de certificación, lo que genera una gran falta de compromiso y entrega hacia el turismo de la ciudad. Podemos asegurar que el grado de éxito de este programa depende directamente del grado en que se involucren los directivos de estos hoteles.

### ***5.2 Recomendaciones***

Las tendencias actuales hablan de considerar a la calidad como parte integral de la empresa. Esto supone un fuerte cambio cultural en las empresas con estructuras antiguas como lo son los hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en el centro histórico de Puebla.

Como se mencionó anteriormente este modo de gestionar una organización enfocándose en la calidad, se funda en la participación tanto del gobierno como de los hoteleros. El interés por la calidad está creciendo en todo el mundo, hoy en día los clientes son cada vez más exigentes y ya no están dispuestos a aceptar una calidad inferior de la que están acostumbrados, para lo cual es requisito indispensable la mejora continua de los hoteles.

Se generaron varias recomendaciones a partir de este estudio. Cabe señalar que las recomendaciones están basadas en lo observado únicamente en las áreas seleccionadas; estas se presentan a continuación:

- Con respecto a la ventilación, se observó que sería conveniente invertir en un equipo apropiado para mejorar la ventilación en los baños, como por ejemplo extractores de olores y en la ventilación en las habitaciones, como podría ser el uso de ventiladores.
- Otra recomendación generada, es la de la implementación de áreas distintivas de fumar y no fumar en las habitaciones, como lo especifica los estándares internacionales.
- La calidad implica compromiso de la empresa con su entorno social y medioambiental por lo que se recomienda se implementen los programas ambientales de conciencia sobre el cambio diario de ropa de cama y de ropa de baño.
- Es de gran importancia que los hoteles tengan una transparencia en su información, por eso se resalta la creación de un organismo encargado de vigilar que el cumplimiento de los estándares de calidad en los servicios e instalaciones ofrecidas coincida con lo mencionado en su publicidad.
- Después de observar a través de nuestro marco teórico que no existe una ley que obligue a los hoteles en México a utilizar las estrellas, proponemos que el mismo organismo sugerido en la recomendación anterior, se encargue también de la acreditación de las estrellas. Con esta ley se podría exigir que

las estrellas no pueden ser utilizadas por los hoteles a menos que se realice una evaluación de que la propiedad para ver que se cumpla con los requisitos mínimos de calidad para ser catalogada como tal ó que demuestren su certificación o acreditación que avale su calidad para encontrarse dentro de la categoría. En caso de no contar con alguno de estos dos requisitos, el establecimiento no podrá mostrar las estrellas en su publicidad o en algún lugar donde el cliente pueda ser confundido o engañado.

- También se propone la creación de una certificación que no sea costosa para los hoteleros con propiedades clasificadas en estas categorías, en las que el financiamiento inicial para conseguirla sea brindado por SECTUR Puebla, para que de esta manera se incentive a los directivos a realizar mejoras en sus propiedades y esforzarse por mejorar la calidad en sus hoteles.
- La propuesta de un esquema de calidad es para regular que los hoteles, cumplan con los requerimientos mínimos de calidad y se avale dicha información. Con esto se disminuirá la publicidad fraudulenta y se elevará el nivel de profesionalismo de las empresas y la satisfacción del huésped. Esta se basa en la herramienta aplicada en el estudio, siendo algunos criterios modificados, aumentados o eliminados, según lo arrojado en el análisis de datos. Cada criterio tendrá un valor de uno, tres ó cinco, dependiendo de la importancia que tenga este en la calidad. . El valor de uno corresponde a aquellos criterios primarios que son básicos en la calidad de cualquier hotel

no importando su categoría. El valor de tres será para aquellos criterios secundarios que sean puntos clave y que hagan la diferencia con los hoteles catalogados en las categorías de una y dos estrellas. Por último el valor de cinco será otorgado para los criterios terciarios que representen un plus en la calidad de este tipo de hoteles. Además de poder ponerse comentarios en caso de que el criterio pueda alterar el estilo de la propiedad o el concepto y este sea evaluado en consenso, para poder ser modificado en su evaluación. La suma de los puntos dará un total, el cuál deberá estar dentro de los rangos especificados para poder pertenecer a la categoría deseada (Ver apéndice C).

- Finalmente ya que este estudio es sobre los requerimientos de calidad que deben tener los hoteles de tres y cuatro estrellas en la ciudad de Puebla únicamente esta basado en tres áreas específicas que son infraestructura, recepción y habitaciones, se sugiere se haga un estudio complementario tomando en cuenta las áreas faltantes y la calidad en el servicio. Además de sugerirse un análisis posterior sobre el porqué los hoteleros de Puebla no invierten en la calidad de sus hoteles.