

CAPÍTULO V

Discusión

5.1 Conclusiones

Este capítulo tiene como finalidad presentar las conclusiones generadas a partir del análisis longitudinal, mismo que expresa la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos planteados en el primer capítulo. Así mismo, se muestran recomendaciones para futuras correcciones para el Hotel Finisterra.

A partir de esta investigación, se realiza como se planteó en el objetivo general, el estudio longitudinal de la calidad del servicio ofrecido en el Hotel Finisterra, de los últimos cuatro años desde 2006 hasta 2009. De la misma manera, se logra el cumplimiento de los objetivos específicos, ya que se pudieron analizar los resultados, comparar el servicio de los

años correspondientes y proponer recomendaciones para un mejor desempeño en las áreas de bajo rendimiento.

El servicio es parte fundamental en todo el hotel, sea el área que sea, y que debe cubrir las necesidades del huésped con respeto y de manera inmediata por medio de acciones, actitudes y conductas de todo el personal (Ninemeier y Perdue, 2008). Es por eso que el Hotel Finisterra aplica los cuestionarios en el momento del check-out, para saber la opinión que se tiene con respecto a la calidad del servicio y detectar que tan satisfechos están sus huéspedes.

Los cuestionarios revelan que los huéspedes han mantenido, a lo largo de estos años, una opinión constante de manera positiva de los servicios que brinda el hotel, ya que muestran satisfacción en sus respuestas y un gusto por regresar en futuros viajes. De las trece secciones que componen el cuestionario, el 77% muestra respuestas satisfactorias, el 23% restante presenta descontento de los huéspedes, en tres áreas específicas del hotel.

A pesar de que los resultados del ANOVA en general no son estadísticamente significativos, se puede señalar que en la forma de realizar la reservación, el servicio del restaurant Blue Marlin y la calidad del gimnasio sí presentaron una disminución considerable. Lo que obliga, a que se preste especial atención a estas áreas para evitar que causen completa insatisfacción a los huéspedes y conlleve a la pérdida de los mismos.

En el área de reservaciones, el Internet muestra un porcentaje mayor de uso en 2006 decayendo en 2009 un 11%, lo que permite suponer que existen problemas tanto con la página de Internet del hotel como con las agencias de reservación en línea. En el restaurante Blue Marlin, a pesar de que la presentación de los platillos y la cortesía son del agrado de los huéspedes, la calidad de los alimentos y la rapidez del servicio muestran lo contrario, presentando una caída en 2009 dando a conocer que existe un déficit en la consistencia del servicio del lugar.

Por último, la calidad del gimnasio reporta que el año de 2009 ha sido el peor calificado del periodo. Después de la revisión de los comentarios escritos en la parte final del cuestionario, de preguntas abiertas, se puede concluir que existe un gran descontento de los huéspedes debido a la falta de mantenimiento y cuidado de los aparatos e instalaciones, siendo estas las quejas más repetidas.

Se determina a raíz de este análisis que el Hotel Finisterra en general ha sido administrado y operado de manera correcta ya que se ve reflejado en la satisfacción de los huéspedes. Sin embargo, se debe tomar en cuenta las áreas mencionadas para su corrección y prevención de futuros inconvenientes, evitando así la pérdida de huéspedes y costos para la recuperación de los mismos.

5.2 Recomendaciones

A partir de las conclusiones obtenidas de los resultados y para aportar información que sea de utilidad para la mejoría de la calidad del servicio en general del Hotel Finisterra, se establecen las siguientes recomendaciones. La aplicación de las mismas será a criterio de los directivos del hotel.

Se sugiere para el área de reservaciones se de especial atención al uso de Internet, siendo el medio más utilizado actualmente a nivel mundial en esta industria, en el caso del Hotel Finisterra ha disminuido su uso por parte de los huéspedes para realizar su reservación. Dos maneras por donde se puede corregir el problema son verificando la usabilidad de la pagina web del hotel y revisando el convenio que se tenga con las agencias de reservación en línea, para encontrar las discrepancias que existan entre ellos y que puedan estar causando problemas a los huéspedes a la hora de hacer su reservación.

En cuanto al restaurante Blue Marlin, se debe identificar por donde surge la problemática en cuanto a la falta de rapidez del servicio. Se propone que se revisen los estándares de tiempo que tarda cada platillo desde su preparación en cocina, hasta la entrega al comensal por parte de los meseros, puesto que hay repetidas quejas de la lentitud del servicio.

Por otro lado, se debe considerar que ha disminuido la calidad de los alimentos, así que es necesario repasar por completo el proceso de la elaboración de los platillos, desde la compra de los alimentos hasta la presentación del producto final. Este proceso implica la propia revisión de proveedores, el almacenamiento, la rotación de inventarios, la frescura de materiales, temperatura de los platillos y su sazón.

En cuanto a la calidad del gimnasio, se recomienda que se realice un mantenimiento constante a los aparatos de ejercicio, ya que son de uso frecuente de los huéspedes, por lo que provoca un deterioro de los mismos. Se puede considerar la renovación y actualización de aparatos para cambiar la percepción que tienen los huéspedes de un gimnasio disfuncional. Además, instalar mayor señalización para que el huésped pueda encontrarlo más fácilmente.

Por último, se recomienda una actualización del cuestionario con el fin de obtener más información de los huéspedes y que sea de mayor utilidad al hotel. Se puede modificar el diseño de las preguntas para un mejor entendimiento y que generen interés por contestarlas.