

CAPÍTULO I

Introducción

Actualmente la higiene dentro de los establecimientos de la ciudad de Puebla es buena, incluyendo los servicios sanitarios. Esto refleja el interés que las empresas han puesto en alcanzar los requisitos mínimos con los que deben contar dichas instalaciones, desde un punto de vista sanitario (Secretaría de Salud [SS], 1999).

Cuando se utiliza el término sanitario dentro del sistema hotelero, inmediatamente se relaciona con las condiciones de higiene que éste debe tener, pero se deja a un lado la importancia que tienen los servicios necesarios que forman parte de estas instalaciones, tales como: calidad en piso, luz, señalizaciones, dimensiones, confort, accesibilidad, lavamanos y adecuadas instalaciones para los accesorios de baño (jabón, secador de manos, apagador, toallero). Todos estos servicios ofrecen un valor agregado para los clientes, el cual será percibido por los mismos y generará una diferenciación de la empresa dentro de su mercado (Berry, 1996).

Por esta razón, uno de los objetivos de la Secretaría de Turismo [SECTUR] (2005) es “impulsar el desarrollo de la infraestructura de hospedaje en las distintas regiones del estado”, tal interés ayudará a que las empresas se preocupen por tener instalaciones adecuadas dentro de sus establecimientos. A fin de lograr este objetivo, especialmente en los sanitarios, los empresarios se deben enfocar tanto en las instalaciones como en los servicios necesarios que fueron mencionados anteriormente.

Es por ello que en este trabajo, se investigarán cuáles pudieran ser las condiciones

necesarias en los sanitarios que se encuentran en los lobby-bar de una muestra de los hoteles ubicados en la Ciudad de Puebla, y así establecer un check list de las condiciones adecuadas de un sanitario con base en los servicios necesarios.

Esta investigación ayudará a fomentar un compromiso social y cultural en la aplicación de dichas condiciones dentro de la empresa, para que en un futuro se pueda evaluar cual es el beneficio obtenido en comparación con el costo que requiere la implementación de estos servicios.

Toda esta información será de gran utilidad para los clientes, los cuales al tener conocimiento de los requisitos mínimos con los que deben contar estas instalaciones, podrán exigir un mejor servicio.

1.1 Planteamiento del Problema

Actualmente las empresas enfocan todos sus esfuerzos en dar un buen servicio en áreas que producen un mayor beneficio económico para las mismas, dejando en muchas ocasiones a un lado servicios complementarios, como los sanitarios.

Los servicios necesarios en los sanitarios puede ser vista desde distintas perspectivas, comenzando con la higiene, funcionamiento de las instalaciones (con el objeto de retirar en forma segura las aguas negras y pluviales) y olores inadecuados (Lawrence, 1966).

Aunque los diferentes empresarios cumplen con la mayoría de los aspectos mencionados anteriormente, el problema radica en que no enfocan sus esfuerzos en mejorar otros aspectos como: calidad en piso, luz, señalizaciones, dimensiones, confort, lavamanos y adecuadas instalaciones para los accesorios de baño (jabón, secador de

manos, apagador, toallero, entre otros.) todo esto con el fin de ofrecer e incrementar un servicio óptimo de las instalaciones de los sanitarios.

Debido a lo anterior en esta investigación se iniciará con la identificación de los requisitos mínimos con los que deben contar las instalaciones de los baños. Después se establecerán los posibles estándares para un diseño higiénico y de esta manera establecer un check list de un sanitario estándar, y a partir de esto, se realizará el análisis comparativo de servicios necesarios que forman parte del sanitario del lobby bar.

1.2 Objetivo General

El objetivo general de la presente investigación es:

Investigar y documentar las condiciones actuales de los sanitarios con base a un check list, así realizar un análisis comparativo de servicios necesarios que forman parte de este espacio en hoteles de cinco estrellas localizados en la Ciudad de Puebla.

1.3 Objetivos Específicos

Los objetivos específicos son:

- 1 Identificar los requisitos mínimos con los que deben contar las instalaciones de los baños, desde un punto de vista sanitario expresado en los reglamentos destinados a esta área.
- 2 Identificar los requisitos mínimos desde el punto de vista de normatividad municipal.
- 3 Establecer un check list con base a los parámetros mínimos con los que debe tener

- un sanitario encontrados en los puntos anteriores.
- 4 Evaluar y comparar los servicios sanitarios de los hoteles con el check list estándar.

1.4 Preguntas de Investigación

¿Existen estándares para un diseño higiénico de los sanitarios?

¿Los sanitarios de los hoteles cumplen con los estándares enfocados a esta área?

¿Los reglamentos oficiales para el diseño de baños, contemplan condiciones de higiene en ellos?

1.5 Justificación y Relevancia

En muchas ocasiones, los sanitarios de los lobby-bar de empresas hoteleras localizadas en la ciudad de Puebla son diferentes, ya que éstos en la mayoría de los casos, sólo se centran en manejar una buena higiene, buen funcionamiento, y retiro de olores inadecuados; dejando a un lado los servicios necesarios. De esta manera se llevará a cabo la realización de un check list estándar con base a las condiciones necesarias con las que deben contar un sanitario, y de esta manera efectuar una evaluación y comparación de los servicios sanitarios de los lobby-bar con el check list estándar.

1.6 Alcances y Limitaciones

1.6.1 Alcance

Después de establecer un check list de un sanitario estándar para un lobby bar de empresas hoteleras con base en la normalización existente, se evaluarán y compararán los servicios sanitarios de los lobby bar de una muestra de hoteles ubicados en la ciudad de Puebla con el check list estándar, encontrados en los reglamentos oficiales de sanitarios.

1.6.2 Limitaciones

El estudio de campo dependerá de la información proporcionada por los distintos Organismos Gubernamentales de la Ciudad de Puebla y sólo abarcará la evaluación y comparación de dichos servicios con el check list estándar. La adecuación dependerá de los objetivos perseguidos por la empresa que desee dichos cambios en los sanitarios debido a que éstas no estaban interesadas en la implementación del check list.