

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

El propósito del último capítulo de esta investigación es presentar las conclusiones obtenidas a través del análisis de resultados, así mismo se presentan algunas recomendaciones para estudios futuros.

Al desarrollar este capítulo se manejarán los términos malo, regular y bueno los cuales significan:

Bueno: Cumplen con el 80% o más del check list.

Regular: Cumple en un rango del 60% al 79% del check list

Malo: Se encuentra por debajo del 60% del cumplimiento del check list.

Como se mencionó anteriormente en esta clasificación se tomaron en consideración las observaciones del Dr. Nicolás Esteban López Tamayo profesor del Departamento de Arquitectura.

5.1 Conclusiones

Lo primero que se hizo fue obtener la información de requisitos mínimos que debe tener todo sanitario de aquellos hoteles de cinco estrellas en la ciudad de Puebla. Con esta

información se estableció una lista de verificación de un sanitario y así efectuar el análisis comparativo de los servicios necesarios.

El libro Arte de Proyectar en Arquitectura por Neufert (2005) es un claro modelo de cómo debe estar constituido un sanitario y obliga a contemplar condiciones de higiene. Un ejemplo que se contemple condiciones de higiene al diseñar un sanitario es tomar en cuenta el cumplimiento de tener la cantidad necesaria de accesorios en base a la capacidad máxima de gente del establecimiento.

Se puede concluir que dicho estudio puede llegar a ser de gran utilidad para los hoteles ya que así se logró observar la existencia de estándares para un diseño higiénico de los servicios complementarios; como lo son los sanitarios. Además en las normas, reglamentos y leyes vigentes contemplan condiciones de higiene en ellos.

En el presente estudio se menciona como es la condición en el entorno del servicio sanitario de cada hotel.

El hotel Mesón de la Sacristía ofrece un servicio malo con respecto a los otros hoteles, ya que la mayoría de estos establecimientos manifiestan tener un sanitario regular. En promedio el 75% de los hoteles analizados no cumplen con los requisitos mínimos que esta área debe contener. Sin embargo, comparar los sanitarios de los lobby-bar entre si varía dependiendo de ciertos factores; estos son las dimensiones, confort, limpieza, accesorio y acceso.

En el hotel Crowne Plaza se obtuvo un 58% de cumplimiento del check list. El porcentaje de errores; es el total de reactivos que forman parte del check list que no se establecieron correctamente en el sanitario de este hotel, es alto en comparación con los hoteles Fiesta Inn, Fiesta Americana y Radisson de Puebla.

El hotel Condado Plaza manifestó en el análisis que sus errores representan el

35% y en comparación con los hoteles Fiesta Inn, Fiesta Americana y Radisson de Puebla. El sanitario de este hotel es regular y sus errores varían por diferentes circunstancias; estos son las dimensiones, confort, limpieza, accesorio y acceso.

En el hotel Sueño & Spa su sanitario es muy restringido en cuestiones de construcción, ya que el sanitario no se ajusta con la estructura de su lobby-bar. A pesar de que SECTUR lo clasifica como hotel de cinco estrellas al aplicar el check list solo tuvo el 32% de cumplimiento. El problema que presenta el hotel es el reducido espacio destinado a este servicio.

En el hotel Camino Real al igual que otras empresas del giro turístico que fueron analizadas, el sanitario refleja al aplicar el check list un porcentaje del 46% lo cual lo cataloga como malo. Este porcentaje se debe en gran parte por sus accesorios.

El hotel Holiday Inn Express a pesar de ser conocido, y reconocido por SECTUR como hotel de cinco estrellas no cuenta con un lobby bar. Lo anterior se da por su mercado meta y con base a este, sus servicios difieren de otros hoteles.

El hotel Best Western posee una ubicación céntrica lo que beneficia al hotel, sin embargo el porcentaje de errores procedente del check list es del 41%, esto refleja que aún siendo un hotel reconocido no le dan una importancia a sus servicios sanitarios.

El hotel Radisson antes Fiesta Inn, es un muy buen hotel así como las instalaciones que lo conforman, hablando del sanitario lo demuestra el porcentaje obtenido después de aplicar el check list. Esto demuestra que realizan una adecuada implementación de los correctos lineamientos dentro del sanitario.

En el hotel Fiesta Americana el servicio sanitario suele ser bueno, y prueba de esto se puede reafirmar al momento de observar que el porcentaje que tuvo en la implementación de los requisitos mínimos de los sanitarios es del 87%. Nos podemos dar

cuenta que el prestigio que tiene el hotel Fiesta Americana se ve reflejado en todo su entorno.

El hotel Fiesta Inn es un hotel que está enfocado precisamente a clientes de negocios, por este factor y otros más ayudan a crear un área del sanitario adecuado a sus instalaciones. Se puede observar que el 86% del check list realizado a este hotel se cumple satisfactoriamente; demostrando que el servicio sanitario es bueno. Sin embargo a pesar de los errores mínimos encontrados dentro de esta área se deben corregir y así poder cumplir en su totalidad con los requisitos que se establecieron en el check list.

Los hoteles Marriott, Mesón del Molino y Posada San Pedro, poseen servicios sanitarios con un porcentaje de error, los errores son el total de reactivos que forman parte del check list que no se establecieron correctamente en el sanitario, aproximándose al 50%. Esto se debe totalmente a las dimensiones y a las características arquitectónicas, esto es lo que provoca este porcentaje.

Por último, es importante mencionar que el criterio de realización del check list a los trece hoteles que fueron analizados fue el mismo. Sin la realización de un check list en este análisis existirían variaciones; éstas dependerían de muchos factores, principalmente porque al percibir el servicio cada persona mantiene diferentes puntos de vista en cuanto a lo que es un servicio bueno, regular y malo.

Con base al diagrama de Pareto podemos analizar que los problemas que tiene el sanitario de los lobby-bar, son de características de dimensiones, accesorios y de confort.

El problema más frecuente que se refleja en el diagrama de Pareto son las dimensiones, ya que en cuatro de cada cinco hoteles visitados las dimensiones no eran las convenientes para el usuario; en estos casos, únicamente el 25% de los hoteles analizados tenían las dimensiones requeridas; Sanitarios “minusválidos”, cantidad adecuada de

muebles, división de los sanitarios en tres zonas (secos, húmedo, área de apoyo).

El confort del sanitario es otro de los obstáculos manifestados en el diagrama de Pareto. Un fallo bastante común es no contar con aromatizantes y una ventilación adecuada; no se debe olvidar que la temperatura en el interior debería estar alrededor de 24 grados centígrados. Lo anterior se debe de cumplir por regla general.

No debemos olvidar que el confort de un sanitario también se basa en los complementos, estos ayudan a que el usuario no tenga ningún problema al hacer uso de esta área. En consecuencia sólo el 30% de los hoteles analizados ofrecen un confort adecuado, al nivel que SECTUR está reconociendo dichos hoteles como cinco estrellas.

Los accesorios del sanitario son el obstáculo principal que se debe de tomar en cuenta debido a que con una buena colocación de los mismos se consigue más espacio dentro de esta área, además aumenta el confort. Un fallo bastante común es contar con los accesorios más económicos y funcionales, en los hoteles analizados más del 75% optaba por tener este tipo de accesorios.

En consecuencia, sólo el 25% de los hoteles analizados ofrecen accesorios adecuados dentro de sus sanitarios.

5.2 *Recomendaciones.*

Una vez concluida esta tesis se presentan algunas recomendaciones que podrían ser de utilidad para mejorar los servicios sanitarios de los hoteles que cuentan con un lobby-bar dentro de su estructura arquitectónica, estas recomendaciones son enfocadas para el departamento de mantenimiento.

Es significativo señalar que los hoteles que cuentan con servicios sanitarios estandarizados tienen una ventaja sobre los demás hoteles; esta ventaja es mantener un mismo nivel de servicio. Es por esto que se recomienda a los hoteles que no manejan estandarizaciones que comiencen a implementarlas, ya que esto ayudará a mejorar el área de sus sanitarios.

De igual forma sería de gran interés investigar si los cambios hechos dentro de los sanitarios de los hoteles van de acuerdo a la calidad del servicio percibido por el cliente que ofrecen, buscando que la relación entre calidad y precio de remodelación sea la adecuada y así mismo lograr una atmósfera ajustada al cliente.

Una recomendación además de las anteriores sería que el área de mantenimiento invirtiera lo necesario para realizar un sanitario adecuado a su empresa basado en la capacidad máxima de clientes, entre otros factores. Y así lograr una imagen de mejora en sus servicios básicos.

Es de suma importancia que cada hotel realice un estudio cuidadoso basándose en los servicios o áreas que generalmente fallan, y poner mayor atención en mejorar estos servicios. Debido a que si el hotel falla frecuentemente, es muy factible que pudiesen llegar a perder prestigio, categoría y sobre todo a clientes, lo cual significa pérdidas

significativas para el hotel.

Para finalizar, se adjunta a esta tesis un pequeño proyecto realizado en Ms Excel; que ayuda a reconocer como está compuesto actualmente un sanitario, dicho proyecto refleja cual sería el sanitario adecuado a tu lobby-bar.

Una vez que se le han ingresado ciertos datos del sanitario actual, nos señala que es lo que nos hace falta para llegar al sanitario adecuado, así como el presupuesto para llegar al mismo.