

RESUMEN

El propósito de la presente tesis es realizar un estudio acerca de la situación actual de los sanitarios asignado a los lobby-bar de los Hoteles de la Ciudad de Puebla, actualmente la Industria Hotelera realiza esfuerzos para brindar servicios de calidad y así cumplir en lo posible con las expectativas de los clientes.

La elaboración de estudios y análisis que los hoteles realizan sobre su entorno en gran parte solo quieren conocer las inquietudes y propuestas de los clientes al momento de recibir un servicio.

La presente tesis consta de analizar si los Hoteles de la Ciudad de Puebla cumplen con establecer los parámetros que les son indicados por ley de cómo debe estar estructurado un sanitario, con la finalidad de conocer la situación actual de este servicio complementario. Este estudio se realizó mediante la aplicación de un check list a los sanitarios asignados a los lobby-bar.

Dentro del análisis también se dará a conocer los parámetros que la empresa no considera importantes al momento de estructurar un sanitario. Las herramientas que se utilizaron en este análisis fueron el Diagrama de Pareto y gráficas de pay entre otras, los cuales se comentarán en el resultado de análisis.

En los resultados obtenidos se observó que los hoteles Fiesta Americana, Fiesta Inn y Radisson ofrecen un adecuado entorno dentro del sanitario, por lo que dichos hoteles cumplen con los parámetros que las normas vigentes expresan.

Por último se adjunta a esta tesis un pequeño proyecto realizado en Excel; que ayuda a reconocer como esta compuesto actualmente un sanitario, dicho proyecto refleja

cual seria el sanitario adecuado a tu lobby-bar.