

## **CAPITULO I**

### **PRESENTACIÓN:**

#### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo es aquel que se entiende como parte de un fenómeno social de desplazamiento de personas de un lugar a otro con el objetivo de recrearse, divertirse y trabajar, por tanto necesita de un producto o soporte que capte la atención de la demanda para poder hacerlo realidad. El turismo también se encarga de hacer que el producto se promocione, se venda y se posicione, para que se convierta en un destino prometedor, el cual, debe corresponder a la calidad que hoy en día los usuarios demandan.

México siendo un país exitoso en el ámbito turístico de placer, ha buscado el desarrollo de esta industria, principalmente en sus destinos de riqueza natural como son sus playas, que aunado a sus precios bajos y su calidez humana llaman la atención de los visitantes tanto nacionales como extranjeros; sin embargo, no se ha brindado el apoyo necesario a otros destinos turísticos importantes como lo son sus ciudades coloniales, muchas de ellas, reconocidas como Patrimonio de la Humanidad, donde se manifiestan un conjunto de expresiones culturales que engloban la esencia misma de la ciudad y sus identidades individuales y colectivas, que les define como destinos con un potencial turístico prometedor.

Las ciudades Patrimonio de la Humanidad pueden ser elementos detonadores para integrarse a la demanda turística del país y así convertirse, en un producto de calidad que se pueda ofrecer, además de formar parte del turismo como fenómeno social y así acrecentar la conservación de costumbres y tradiciones, dentro de la ciudadanía.

En consecuencia, las ciudades coloniales, como destinos turísticos, deben considerar que la recepción de los visitantes sea cálida, segura y con un nivel de calidad, que satisfaga y/o supere las expectativas del turista tanto en la calidez y seguridad como en el uso del espacio, en el diseño y en el servicio. Lo que se alcanza integrando la hotelería en conjunto con la arquitectura.

Cuando estas dos disciplinas se conjuntan para desarrollar herramientas necesarias que permiten considerar de qué puede haber un producto turístico, refiriéndose a los hoteles, con un servicio de calidad, satisfaciendo y rebasando las necesidades de los clientes en relación al buen diseño y aprovechamiento del espacio en un monumento histórico; explotando e incorporándose a la industria hotelera, de manera mas útil para lograr un posicionamiento del producto dentro de la mente del cliente y así otorgarle de manera objetiva los servicios de hospedaje en un nivel mas satisfactorio.

Es así como el turismo, el patrimonio y la hotelería se conjugan para hacer de una ciudad colonial de México, un destino prometedor para la demanda turística. Este es el caso

de la Ciudad de Puebla y su Zona Monumental, declarada en 1977 por el Gobierno de la República, la cual cumple con los tres conceptos citados anteriormente y es así, como nace la idea del presente proyecto de tesis.

Si bien la región de Puebla tiene un potencial turístico, la calidad, en sus variables de aprovechamiento de los monumentos históricos, se encuentra en duda ya que una buena parte de los hoteles que pudieran recibir a la demanda turística, no tienen el nivel de calidad suficiente para cubrir las diferentes necesidades de ellos.

Situación que se refleja, por ejemplo en la ciudad de Puebla que es la ciudad del interior con más visitantes en el país, según lo señala la periodista Claudia Herrera en su artículo impreso en el periódico Síntesis, La megaPuebla aún es ciudad provinciana, sin embargo, la calidad en los diferentes hoteles de la Zona de Monumentos, no ha sido una preocupación constante de las autoridades y de los empresarios. (Síntesis, 2003)

Por ende, este proyecto de tesis, se ubica en la Zona de Monumentos de la Ciudad de Puebla, en la cual se seleccionó una muestra de, cinco manzanas alrededor del Jardín del Zócalo ubicado en el centro de la ciudad. La delimitación del área de estudio se basó en la concentración de los establecimientos de alojamiento correspondientes a las diferentes categorías, según lo establece el Arq. Alejandro Valdés Cuervo, en el Reporte del Estudio y Diagnóstico de la Actividad Turística en el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla de en 1995, apartado que se encuentra en el Programa Parcial de Desarrollo Urbano y Conservación del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla. Sin embargo, esta clasificación

es inadecuada para un hotel que se encuentra en una Zona de Monumentos, ya que tienen diferentes características a los hoteles de playa o de negocios, lo que indica que un sistema de clasificación debe adecuarse a los diferentes tipos de hotel.

Por lo tanto, la tesis es demostrar que los hoteles que están catalogados como Monumentos Históricos dentro de la Zona Monumental necesitan un modelo de clasificación diferente a los demás, para ello, se necesita de un trabajo transdisciplinar que relacione a la arquitectura y la hotelería, para establecer los elementos necesarios de lo que debe reunir un hotel que satisfaga la calidad y servicio antes descritas, relación que se intenta demostrar a través del análisis y de la observación de los hoteles que se encuentran dentro de la zona seleccionada.

## **1.1. Objetivos**

### 1.1.1. Objetivo general

- Proponer un sistema de clasificación para los hoteles catalogados ubicados en la Zona de Monumentos de la Ciudad de Puebla, mediante el análisis de la evolución de ellos dentro de la zona, estableciendo un diagnóstico para detectar los conceptos claves de cada producto turístico, así como también a través de los conceptos generales de calidad y servicio nacional e internacional
- Realizar la diferenciación de estos hoteles y así poder elaborar una propuesta de como pueden ser clasificados abarcando los aspectos de calidad que deben

reunir los hoteles en edificios históricos, los cuales, marcan la diferencia en el servicio, por su ubicación y riqueza arquitectónica.

### 1.2.2. Objetivos específicos

- Establecer la evolución de los servicios brindados en los hoteles ubicados en el centro para obtener un punto de partida en la realización del modelo de clasificación de los hoteles de la zona monumental de la ciudad de Puebla.
- Realizar el diagnóstico de los parámetros mínimos que deben reunir los hoteles ubicados en el centro de la ciudad, para observar las fortalezas, ventajas y oportunidades de este producto turístico a través de la percepción del comportamiento de estos establecimientos de alojamiento.
- Establecer parámetros de clasificación que debieran existir en los hoteles de la Zona Monumental de la Ciudad de Puebla.
- Elaborar una propuesta que sugiera la mejor manera de la utilización del potencial de uso de los monumentos históricos, conjugados con los elementos requeridos para brindar un servicio de calidad desde el punto de vista hotelero para así desarrollar un producto turístico con un futuro prometedor.

## **1.2 Justificación**

Este proyecto nace de la necesidad de cubrir las expectativas del viajero dentro de un destino cultural como lo es una ciudad colonial en este caso, esto se hace a través de una propuesta para el mejoramiento continuo en el servicio de hospedaje y para elevar el nivel de la oferta turística brindada dentro de este destino tan prometedor como lo es la Zona Monumental de la Ciudad de Puebla, reconocida Patrimonio de la Humanidad, por la UNESCO en 1987.

## **1.3 Alcances y limitaciones**

El alcance de este proyecto será el de realizar un modelo o sistema de clasificación de hoteles que son monumentos históricos catalogados dentro de la zona seleccionada.

Las limitaciones del proyecto serán las siguientes:

- Solo se tomará una muestra de los edificios históricos que tengan vocación de uso como establecimientos de alojamiento, donde el usuario pueda percibir los aspectos de aprovechamiento y diseño del espacio y las condiciones necesarias para brindar un buen servicio de hospedaje.

- Solo se refiere a muestras de edificios históricos que puedan en un futuro ser hostales para poder sugerir una propuesta de aplicación de los elementos encontrados anteriormente.
- Se consideró la caracterización arquitectónica del edificio y del entorno del área de estudio, sin embargo no se profundizará en este aspecto ya que se perdería el objetivo de la investigación.