

## **CAPITULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA: ANTECEDENTES GENERALES DE LOS HOTELES**

En este capítulo se analizan los antecedentes históricos en general de los hoteles tanto a nivel internacional, como nacional; particularmente se analiza el caso de Puebla, ya que es el objeto de estudio.

El segundo apartado, contiene el fundamento teórico, engloba los conceptos de calidad y servicio con respecto a la industria hotelera, así mismo, cómo se aplican y como se miden en particular en México y en Puebla abordando a su vez, la información, análisis e interpretación respectiva, para fundamentar por un lado la relación entre: Turismo-industria Hotelera y calidad, y por el otro de manera muy específica en el Centro Urbano de la Ciudad de Puebla, considerando la relación entre la calidad y el desarrollo del espacio funcional en la industria de la hospitalidad. Finalmente, el tercer apartado, reúne la información de la relación entre: turismo, industria hotelera y la calidad; dentro de una ciudad Patrimonio de la Humanidad como lo es la Ciudad de Puebla.

## **2.1. Antecedentes históricos**

“La palabra hotel viene del francés hotel y esta a su vez del latín *Hospitales*, de hostes, huésped.” (Plazola Cisneros, A., Plazola Anguiano, A., Plazola Anguiano G., Calzada, V. y López, E., 1997, p. 377). Con esta definición se puede desarrollar en un orden cronológico, la historia de la industria de la hospitalidad en el mundo, así como en México y en Puebla.

### 2.1.1. La hotelería a nivel internacional

El parámetro temporal histórico de este proyecto empieza a partir de la época medieval, en donde los monasterios y otros edificios religiosos ya aceptaban donativos y acogían a los viajeros, así mismo las posadas también eran muy rudimentarias. En la época de las cruzadas se estimularon los viajes por lo que en Jerusalén había hospicios regentados por la orden de Caballeros Hospitalarios. Después, en la época Renacentista en Italia por la actividad comercial renacieron las posadas. En 1539 Enrique VIII de Francia, suprime los monasterios, lo cual, da origen a la proliferación de las posadas en donde ya se servían la carne, cerveza y pan, satisfaciendo la necesidad de alimentarse, independientemente de la de hospedarse (Gisper et al, 1999, pp. 294-295).

Hacia 1760 la palabra hotel se empezó a utilizar por los franceses al hacer referencia a las mansiones o edificios públicos, fue introducida por el Duque de Devonshire y se

aplicaba para un edificio que albergaba a los hoteles Grand, Centre y Santa Ana. En Inglaterra las leyes públicas declararon a las posadas como edificios públicos e impusieron al posadero con responsabilidades sociales para el bienestar de los viajeros. A estas posadas les llamaron Trust Houses Limited que actualmente siguen funcionando con más de cuatrocientos años de antigüedad y con una alta calidad de comida y servicio, los precios son más bajos que los hoteles de ciudad y se han vuelto una importante empresa hotelera (Gisper et al, 1999, pp. 296-297). Lo anterior indica que las casonas o edificios antiguos pueden tener una reutilización como hoteles dando un servicio alto en calidad, con mucho futuro.

Después en 1790 se comenzó a utilizar la palabra hotel en Estados Unidos y la Ritz Development Company franquicia el nombre Ritz al Ritz- Carlton Hotel en Nueva York. Para 1829 aparecieron los Tremont House, hoteles que daban servicio de botones y aseos en el interior. Hacia finales del mismo siglo (1880) empieza el auge de los hoteles turísticos resort en Florida, Nueva Inglaterra, Virginia, Pensilvania y Atlantic City (Gisper et al, 1999, pp. 297-298).

Plazola et al (1997) señala:

El enorme crecimiento del turismo creó la necesidad de construir hoteles en diversas partes del mundo. Durante el Siglo XX la opción de dormir y comer fuera de casa, por razones de trabajo, estudio y descanso se ha convertido en algo cotidiano. Esta opción dio origen a otras formas de vivienda y al aprovechamiento de lugares naturales fuera de la ciudad, hasta

entonces poco conocidos. En algunas ciudades del mundo se inició la edificación de hoteles administrados por empresas privadas, las cuales establecían que el concepto de descanso estaba relacionado con la comodidad, la recreación, el esparcimiento y el lujo. Con la difusión de la arquitectura funcionalista, cambió la posibilidad de la forma exterior de los hoteles incluso, la organización interna se estudió más a fondo, considerando las necesidades de los usuarios y un mayor aprovechamiento del espacio (p. 379).

Como resultado de esto se comienza a introducir el concepto calidad dentro de la industria hotelera que será abordado más adelante como los conceptos clave de este proyecto, mismo que se relacionan con el caso de estudio para poder llegar a las conclusiones pertinentes.

### 2.1.2 La hospitalidad a nivel nacional: México

Como un antecedente de la cultura azteca, Héctor Manuel Romero (citado en Torruco, 1998) señala que los albergues eran ofrecidos a los mercaderes y visitantes de otras tribus cerca de los mercados en las llamadas crujías donde dormían y podían hacer uso del *temascalli* que son baños de vapor caliente.

Con la conquista y colonización de México y con la llegada de Hernán Cortés empezaron a construirse los primeros mesones en el país y no fue hasta después de 4 años de este evento que hay registros en un acta de Cabildo que hace constar don Luis González Obregón que el vecino Pedro Hernández Paniagua solicitó licencia para establecer un Mesón en sus casas a donde pudiera acoger a los que a él vinieran (Palacio, 1944, p. 15).

El mesón citado anteriormente se estableció en la ciudad de México, pero en la misma acta, se incluyó al poblador Francisco de Aguilar con el mesón de San Juan en que la ciudad de Orizaba, Veracruz. Un año después, se abrió un mesón en Cholula a nombre de Rodrigo Rengel a cargo de la Sra. Juana Paredes. En 1527 se abrió el mesón de San José de Perote en el Camino de la Villa Rica a México (Palacio, 1944, p.16).

Más tarde, en el siglo XIX la época de Maximiliano de Hamsburgo se sustituyó la palabra mesones por la de hotel ya que la aristocracia merecía un término más fino (Torruco, 1998. p. 15).

Hacia mediados del Siglo XIX, los primeros hoteles se construyeron en la capital del país, eran de estilo neoclásico y entre ellos se encuentran: La Bella Unión en 1840, el Comonfort en 1870 y del Comercio a fines del siglo XIX ambos en la calle 5 de mayo.

A principios del siglo XX, los inversionistas estadounidenses venían mucho al país pero con la revolución se vio interrumpido hasta 1921 que surgieron hoteles como: el Gran Hotel Ancira en Monterrey, el Gante en la Ciudad de México y el Hotel Fénix y el Imperial en Guadalajara.

Mientras tanto el proceso de construcción de carretera México-Laredo hacia 1933 impuso un nuevo tipo de hospedaje u hoteles llamados paradores. A partir de la década de los treinta del Siglo XX con la inauguración del hotel Reforma, que causó gran sensación por las comodidades que ofrecía, además de introducir personal uniformado, baños

individuales y distintos servicios más (Plazola et al, 1997, p. 381); se marca una nueva etapa determinante en la evolución y transformación de la hotelería.

Como resultado de esto, la calidad se ve reflejada conforme van evolucionando los servicios y las instalaciones en los hoteles del país. En 1960, es cuando el Sr. Agustín Legorreta y Don José Brockman fundaron la compañía de hoteles Camino Real que fue la compañía mexicana de más prestigio, su primer hotel fue el Alameda en la Ciudad de México en 1961 (Plazola et al, 1997, p. 381).

En este sentido Plazola et al (1997) destaca que:

El objetivo de sus fundadores era construir hoteles de cinco estrellas que contaran con la atención y los servicios que se ofrecen en otras partes del mundo de lo cual México carecía en ese momento, pues aún cuando el país era un destino turístico importante, hacia falta la infraestructura para hospedar a cientos de visitantes. (p. 381)

En la década de los setenta, se construyeron más hoteles entre los que destacan: el Hotel Condesa del Mar en Guadalajara, el Hotel Presidente en Chapultepec. En la década de los ochenta se construyó el Hotel Niko por la firma Idea Asociados, situado al suroeste de la Ciudad de México. En la década de los noventa y el libre comercio el auge en la construcción de hoteles se elevan y en algunos de ellos se incorporan las instalaciones de convenciones, como ejemplo el Hotel Marquis Reforma en el Paseo de la Reforma en 1991 y Fiesta Americana Veracruz de 1993-1995 (Plazola et al, 1997, pp. 382-383).

Lo anterior dando origen a que se desarrollaran nuevos campos dentro de la calidad en el servicio que más adelante se analizarán.

### 2.1.3 Evolución histórica de los hoteles en la ciudad de Puebla.

Puebla como objeto de estudio de este proyecto representa una excelente fuente de antecedentes relacionados a los orígenes de los mesones, posadas y hoteles en el país.

Grajales e Illanes (1999) señalan que:

A quince años de su fundación, en la Puebla existían tres mesones que se ubicaban en una de las primeras calles que daban acceso a la ciudad y que continuaban el Camino Real desde el puerto, procedentes de la vecina Amozoc: el de Antón García Endrino, a cargo de Nicolás de Lipar, el de Gutierre Maldonado, atendido por el mesonero Esteban González de Melo; y el de los herederos del primer corregidor de la ciudad, Hernando de Elgueta, a cargo de María Zamora. (p. 148)

El Mesón del Cristo en la mitad del siglo XVI fue uno de los primeros, aunque no hay documento que lo avale, lo que es comprobable es que la existente avenida 8 oriente 200 en 1584 fue nombrada calle de los Mesones, de acuerdo al Libro de Censos que fue revisado por Hugo Leicht, la cual pasaba por la puerta principal del mesón mencionado anteriormente (Grajales e Illades, 1999, p. 148).

Grajales e Illanes (1999) comparten que:

En la cuadra paralela a la de las Mesones, sólo que una calle más abajo en dirección del río (6 oriente 400), se localizaba en el último cuarto del siglo XVI otro hospedaje, El Mesón del León, reconocido después como el Mesón de Reyes o el de Julián; y a principios del siglo XVIII se le designó simplemente Mesón Viejo en oposición al Nuevo que se había instalado al doblar la esquina en el portalillo de San Francisco (en la Plazuela del Teatro Principal). (p.148)

En el siglo XIX, entre México y Puebla, empezaron las diligencias que sustituían a los coches de dos ruedas que no eran buenos para los caminos, es en agosto de 1805, momento donde el Virrey José de Iturrigaray dispuso que se establecieran las Casas de Diligencias, para que los pasajeros disfrutaran de un alojamiento seguro y cómodo en el país, en Puebla, les llevó 23 años acatar esta disposición y finalmente, el hostel de diligencias se ubicó en la calle de los Mesones esquina con la de Anzures (8 Oriente y 4 Norte) (Grajales e Illades, 1999, p. 120).

Según Hugo Leicht (citado por Grajales e Illades, 1999), Ignacio Guerrero, propietario de la Casa de los Cañones, instaló el hotel Universal. Fue el primer edificio llamado hotel en la ciudad de Puebla ya que antes se les llamaba posadas o mesones, en 1890, el lugar ya contaba con regaderas y baño de temascal.

Para 1945, había varios establecimientos, como por ejemplo “en Puebla, el Colonial y los de aguas curativas el San José Purua en Michoacán y el hotel Garcicrespo en Tehuacán” (Torruco, 1998, p. 26)



Como resultado de esta evolución en la ciudad de Puebla, Vélez et al (2001) escribe:

En la actualidad la Zona de Monumentos es uno de los atractivos turísticos de la ciudad, al mismo tiempo concentra servicios y comercio especializado, al respecto cabe destacar la presencia en la zona de 11 agencias de viajes, 102 comercios de artesanías, 34 establecimientos de venta de dulces típicos y, dentro de los establecimientos de venta de bebidas y comida preparada, 166 restaurantes. Por lo que se refiere a los servicios de alojamiento, la Ciudad de Puebla cuenta con 84 establecimientos de este tipo y una oferta de 4559 cuartos. En la Zona de Monumentos se concentran 48 hoteles para el año 2000 de todas las clases lo que representa el 57.14% de establecimientos de este tipo. (p. 400)

Lo que en proporción al tamaño de la ciudad se puede decir que este porcentaje equivale a una gran concentración de este servicio.

Relacionando los antecedentes históricos, con las características actuales del servicio y al desarrollo turístico en las ciudades coloniales, reivindica el valor del conjunto, el patrimonio cultural como son los edificios catalogados, tienen un valor histórico que puede ser utilizado para crear productos turísticos de alojamiento que brinden un buen servicio a través del buen empleo del diseño del espacio y creando un concepto de producto que corresponda a cada establecimiento, aprovechando los antecedentes del inmueble en donde se ubique para brindar un servicio de calidad recuperando de esta manera, la tradición e identidad hotelera en el momento actual con todas las ventajas de la calidad.

## 2.2. Conceptos teóricos

A través del tiempo se puede observar que el crecimiento del sector turístico, paralelamente ha generado el desarrollo y evolución de uno de sus componentes básicos: el producto hotelero.

Como producto, los hoteles, han estado inmersos en una constante evolución y transformación, no tan sólo en la conceptualización mismo del producto, sino también en temas relacionados con la gestión, como lo es el de la calidad, aspectos que por su importancia y su relación con la preocupación de este proyecto se analizarán en este capítulo.

A continuación, se expondrán los conceptos teóricos relacionados con la problemática del sistema de evaluación de Hoteles como son: calidad y servicio-calidad de diseño; concepto de servicio; calidad de servicio , concepto de uso de suelo y finalmente calidad y uso de suelo. Dentro de un producto turístico hay elementos de suma importancia para que pueda ser vendido y disfrutado por el huésped, entre ellos se encuentra la calidad brindada en el servicio a través de la forma tangible, como son las instalaciones brindadas y su forma intangible, como lo son el ser útil y beneficioso en la atención del cliente ofrecido en cada establecimiento. Aquí se abordará el concepto calidad en relación a la utilización idónea de los inmuebles que pueden presentar ventajas en la utilización del espacio y de su

historia para formar productos de buena calidad como lo son los edificios de valor arquitectónico dentro de una zona monumental.

### 2.2.1. Concepto de calidad

Guajardo (1998) destaca que “la calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia” (p.70). Una definición que muestra que a través de las necesidades cumplidas se puede forjar el camino a lo perfectible y obtener un producto exitoso, previniendo situaciones negativas en todos los aspectos que requieren la creación de un producto turístico.

Existen diferentes aspectos para considerar la calidad, entre ellos se encuentra; la calidad funcional y la técnica; la primera es aquella que se crea cuando hay una interacción entre huéspedes y colaboradores, es el proceso que encierra este contacto. Por otra parte, la calidad técnica la tiene el huésped después de que ya hizo contacto con los colaboradores, es el contacto físico con el producto turístico, por ejemplo: la impresión que se hace por conocer la habitación en donde va a dormir (Kotler, Bowens y Makens, 1997).

Kotler, Bowens y Makens (1997) recalca que “una excelente calidad funcional puede compensar una habitación que no cumple con las expectativas del huésped. Si la calidad funcional es insatisfactoria, una habitación de excelente calidad no suplirá la insatisfacción previa del huésped” (p.355), aunque es cierto este argumento, la calidad técnica, es algo que en las ciudades coloniales junto con sus hostales y hoteles no le han

dado la importancia necesaria para poder detonar los recursos arquitectónicos y aprovecharlos para tener un concepto de producto hotelero singular y único.

### 2.2.2. Calidad de diseño

Parte de la llamada adecuación al uso, que se refiere a que las características del producto están determinadas por el usuario, solamente por él y no por otra persona, de aquí se deriva que la calidad del diseño asegura que el producto diseñado satisfaga las necesidades de éste y cumpla con el uso que se le va dar (Guajardo, 1998).

En consecuencia, los edificios catalogados pueden tener diferentes usos, solo la correcta adecuación, llevaría al éxito del producto como es el caso de un hotel en un monumento histórico.

### 2.2.3. Concepto de servicio

“El servicio es una verdadera oportunidad de realizar cosas para los demás” (Alateen, 1991, p. 321) con esta definición se abarca todo el sentido de ser útil a los demás a través de un producto hotelero, desde el diseño y mantenimiento de sus instalaciones, su valor, su identidad y su manera de tratar al huésped.

#### 2.2.4. Calidad en el servicio

Sin duda que la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la calidad de un bien, además de que está basada en la percepción del cliente y a su vez, éste, es el resultado de la comparación de las expectativas antes del servicio y del nivel de servicio recibido. (Kurtz & Kenneth, 1998). Por lo que la percepción que el huésped tenga con respecto a la calidad de las instalaciones es un punto importante que hay que cuidar.

Todas las partes del elemento humano del encuentro con el huésped, deben estar comunicadas, lo que se refiere al staff y al personal de dirección, debe interactuar para que las necesidades de construcción y mantenimiento tengan una retroalimentación y conservación para poder brindar un servicio de calidad en todo momento (O'Neill & McKenna, 1994).

Así mismo en un edificio patrimonial se manifiesta porque a través de este encuentro se conserva la historia y valor de cada uno de ellos lo que lo hace atractivo para el huésped, lo hace sentir importante por hospedarse en una joya cultural y patrimonial como lo son estos inmuebles.

### 2.2.5. Concepto de uso de suelo

“Los usos de suelo representan las diferentes utilizaciones del espacio en función a las necesidades y actividades de la población que vive y trabaja en la ciudad” (Zárate, A., 1993, p.94) correspondiente a esta definición se puede observar que existen varios tipos de uso del suelo como lo son: vivienda, servicios y comercios, vialidad y transportes, usos especiales.

En la Zona de Monumentos de la Ciudad de Puebla, conforme a Vélez, F. et al (2001), en primer lugar de equipamientos, están los educativos y culturales con 291 establecimientos que representan un 8.77% del total. Aquí se destacan las Universidades Pública y Privada en la zona del Carolino y el Barrio de Santiago. En lo cultural, sobresale el corredor de los museos y la Casa de la Cultura con su eje de distribución que es la 2 norte-sur. Es en esta área, donde se concentran los establecimientos de hospedaje y restaurantes, esta delimitación entra dentro de la zona de estudio del proyecto.

Por lo que la concentración de equipamientos culturales y educativos, así como de albergues turísticos, son unas de las tendencias para el mejor uso de suelo de los monumentos históricos que se encuentran dentro del área central de la ciudad (Vélez, F. et al, 2001).

### 2.2.6. Calidad y uso de suelo

Las relaciones establecidas entre uso de suelo y calidad son importantes para el desarrollo del producto hotelero, ya que depende de una buena planeación urbana el que los edificios sean destinados para fines turísticos y así ya crear un hotel o mesón dentro de un edificio patrimonial.

López, N. (1994) señala que:

Uno de los grandes problemas que enfrentan las ciudades coloniales es la falta de espacio para nuevos equipamientos, lo que ha llevado a acciones destructivas en muchos de los casos. Lo que plantea un problema de diseño en las intervenciones nuevas de arquitectura no integrada al contexto histórico y cultural. (p. 15)

Es necesario por tanto, saber que edificios históricos por sus propias características arquitectónicas pueden ser una opción factible para la industria de la hospitalidad, es decir, para poder cambiar y adecuar su diseño conservando su esencia arquitectónica, conjuntando por un lado su conservación como patrimonio y por el otro, su potencialidad como un producto hotelero exitoso. “Una ciudad que ha sido rescatada y conservada, para sus habitantes, tendrá que ser consumida turísticamente. Sin olvidar que se requiere de un equipamiento adecuado para ésta función económica y cultural” (López, N., 1994, p.17).

De esta manera, la industria de hospitalidad, les corresponde no nada más saber de grandes hoteles ubicados en los centros turísticos de playa, sino también se extiende el conocimiento y explotación de lo que es el manejo en un hotel localizado en una ciudad colonial, y en especial, establecido en un monumento histórico. (Weirmair, 2000, p.5) Siendo una vez más la ciudad de Puebla un buen ejemplo de potencial turístico.

## **2.3 Conceptos básicos**

El último elemento de esta terna de aspectos que fundamentan el marco teórico del proyecto es el turismo, aquí se relacionan los conceptos de éste con la industria de la hospitalidad y al mismo tiempo con la calidad en establecimientos de alojamiento en la zona urbana de la ciudad Patrimonio de la Humanidad.

### 2.3.1 Concepto de turismo

La Organización Mundial del Turismo acepta oficialmente que la definición de turismo es la siguiente: “El turismo comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fin de gozar de tiempo libre, negocios u otros” (McIntosh, Goeldner y Ritchie 1999, p.27).



Existe dentro del concepto turismo una definición de *turismo histórico* que abarcan las excursiones a monumentos y zonas que destacaron en el pasado que pueden dar vida en el presente, es fácil llegar a estas atracciones porque están dirigidas al turismo masivo. (McIntosh, Goeldner y Ritchie, 1999). Este concepto se puede hacer realidad en la Ciudad de Puebla, para lo cual, se necesita de una infraestructura adecuada y eficiente que satisfaga la demanda de este tipo turismo. En este marco, el presente estudio sobre la calidad se define como una alternativa con futuro potencial dentro del servicio hotelero.

### 2.3.2. Turismo y su relación con la industria de la hospitalidad

Para crear un producto turístico debe existir una motivación objetiva y subjetiva algo que llame la atención del visitante, en este sentido, el marco ideal para recibir y acoger como se merece al turismo histórico, son los monumentos arquitectónicos de toda la ciudad colonial, así como las costumbres que los envuelven, en cierta forma, es vender la identidad de un destino, el hospedarlo para cerrar el escenario, sería en un mesón u hostel que tuviera detalles de esa época (Gisper et al, 1999).

Lo que hay que *vender* es el entorno y el sitio cultural que implica actores sociales, monumentos, ritos y rituales, estos aspectos son llamativos para cualquier turista y si se conjuga con una campaña de publicidad eficiente el destino turístico colonial podría elevar el nivel de ingresos anual.

Por lo que, a partir de este momento, todo hotel ubicado en un monumento arquitectónico, se identificará a su vez, como ***Hotel Histórico***. La definición de éste

concepto es aquel hotel que se encuentre en un edificio histórico (SRInternacional, 2000), este tipo de hotel tiene ciertos requerimientos que se enlistarán a continuación:

- EL edificio debe ser reconocido como monumento histórico.
- El edificio debe ser conservado o restaurando para preservar su valor histórico así como sus características.
- Cada modificación que se le haga al edificio debe estar autorizado y no debe de salir del estilo del edificio, así como no afectar su estructura.
- Los espacios del interior como jardines, los accesos y el mobiliario deben de conjugar con los valores y el carácter del edificio y seguir manteniendo su riqueza arquitectónica.

### 2.3.3 Turismo y su relación con las ciudades Patrimonio de la Humanidad

Las ciudades patrimoniales poseen dos potencialidades de cambio de uso y de economía urbana. La primera tiene relación con la rehabilitación de zonas, sitios y edificios históricos. La segunda con las ventajas de una localización, ya que al formar parte del centro urbano, potencialmente existen rentas de localización que tienen que ser liberadas mediante la adecuación de sus edificios.

Piccinato (1983) señala que “la respuesta social refleja, naturalmente, los términos de intercambio capitalista: la casa y la ciudad son mercancía y, por lo tanto, instrumentos válidos para la circulación y la reproducción del capital...” (p.15), lo que indica, que se

pueden reunir los elementos de la ciudad como son los inmuebles catalogados, en este caso de la Ciudad de Puebla, para generar una reutilización para su mejor aprovechamiento tanto cultural como económico y así crear un turismo histórico.

Al cambiar el uso de un inmueble histórico se libera el potencial económico del mismo y se pone en circulación mercantil, ya que se pueden aprovechar, las rentas del suelo y del inmueble que se mantuvieron *congeladas* por mucho tiempo. De esta manera la actividad turística- hotelera contribuye a la conservación de estas ciudades y mejora la economía de la ciudad en su conjunto.

Cuando no hay conciencia de que existe una relación turismo-patrimonio en una ciudad colonial, además de cubrir las necesidades de los habitantes, no se podrá cubrir las expectativas del turista ya que se desvirtúan la una de la otra creando otro producto diferente (López, N., 1994).

Esta relación entre patrimonio y turismo representa una nueva oportunidad a través de sus hostales y / o mesones tanto para los propietarios, turistas y por ende a la ciudad misma (Villasis, R. 1998). Estableciendo nuevos usos y adecuación de edificios y habitantes como para un mayor realce y disfrute de la ciudad misma.

#### 2.3.4 Turismo y su relación con la calidad

Phillip Crosby (citado por Kotler, Bowens y Makens, 1997) dice que la calidad es la adherencia a las especificaciones, todo esto es controlado, además de algunos

investigadores indican que es el cumplimiento de las expectativas del cliente y también la superación de las mismas, por otro lado hay quienes dicen que el cambio de nivel o categoría de un hotel es calidad.

Estos dos últimos criterios de calidad, es lo que en general los gobiernos consideraron para realizar un sistema de clasificación para los hoteles en el mundo y en México, como se verá en el siguiente apartado.

#### 2.3.5. Clasificación hotelera

Sin duda, los sistemas de clasificación de hoteles en el mundo varían de país en país, por otra parte en Europa domina la Official Hotel Guide Classification System, la cual especifica las siguientes categorías:

- **Superior Deluxe:** Un exclusivo y caro hotel, ofrece los más altos estándares de servicio, elegantes espacios públicos, en una ubicación prestigiada, pertenecen a los mejores hoteles del mundo.
- **Deluxe:** En lujo es muy parecido al Superior Deluxe, este tiene tarifas más razonables, en muchas ocasiones satisfactorio para clientes muy exigentes.
- **Moderate Deluxe:** es básicamente un Deluxe pero en algunos casos algunas instalaciones públicas son de menor tamaño. Tienen clientes de negocios y un nombre, ofrecen confort con menos énfasis a la atmósfera y servicio personal.

- **Superior First Class:** Un hotel promedio, puede ser un hotel viejo en excelentes condiciones, sus instalaciones son confortables, es un hotel recomendable y también es para clientes exigentes.
- **First Class:** un hotel con cuartos estandarizados, amenidades y áreas públicas. Puede ser que tenga nivel superior en el área de negocios. Es muy recomendable para clientes que no esperan servicios de lujo y servicios especiales, es muy satisfactorios para los grupos.
- **Limited-Service First Class:** Propiedad que ofrece servicios de un hotel completo, sus áreas públicas son limitadas, usualmente es de tamaño moderado, son ideales para la gente de negocios y viajeros de placer.
- **Moderate First Class:** Esencialmente es un First Class con áreas públicas simples, sus cuartos son funcionales y básicos, generalmente están concientes de que los precios son importantes para el huésped.
- **Superior Tourist Class:** Tienen algunos estándares de First Class, es una propiedad tipo Budget o presupuesto limitado, es a menudo un lugar para dormir, es ideal para viajeros en grupo.
- **Tourist Class:** Estrictamente un hotel con operación limitada, con algunas facilidades. No es recomendado para huéspedes que son muy exigentes.
- **Moderate Tourist Class:** Generalmente son hoteles que no cuentan con un mantenimiento adecuado, son usados por aquellos clientes que no pueden pagar mucho. Los clientes no deben esperar mucho de estos establecimientos.

Los sistemas de clasificación tienen adecuaciones ejemplo de esto es el siguiente apartado que viene al final de sistema anterior. Los hoteles que no clasifican: esta guía está basada en bases de información selectas, sin embargo los hoteles que no entran es porque la información es insuficiente, pero esto no refleja información negativa acerca de estas propiedades. Por otro lado las pequeñas propiedades, los Bed and Breakfast no están clasificados porque no entran dentro de los estatutos de esta guía (<http://www.hotel-online.com>).

Podemos observar que estas guías de clasificación, especifican las limitaciones de cada uno de los tipos de hoteles y de sus instalaciones respectivas definiendo muy bien, que tipo de hoteles entran dentro de ellas y cuales no pueden incluirse, algo que en nuestro país no se define con la rigidez y calidad necesaria, lo que resulta preocupante, en el sentido de que se da el caso de hoteles de 4 o 5 estrellas que no cuentan con instalaciones adecuadas y no se diga más en el caso de los hoteles de las ciudades coloniales

#### 2.3.6. Clasificación hotelera en México

La Secretaría de Turismo citada en Torruco, M. (1998), menciona que en el país existen seis categorías de hospedaje, las cuáles se han creado según a la cantidad y calidad de los servicios, estas son: Gran Turismo, cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas y clase económica, las cuales se describirán a continuación:

- **Una estrella.**- Establecimiento que provee alojamiento únicamente, sus servicios solo abarcan cambio de ropa y limpieza de la habitación. El personal e instalaciones se limitan a lo indispensable.
- **Dos estrellas.**- Provee alojamiento y tiene un centro de consumo, los muebles son sencillos, el personal y servicio son el adecuado.
- **Tres estrellas.**- Da alojamiento, tiene un centro de consumo. Sus muebles son de primera clase, la atención al público es suficiente y son bilingües.
- **Cuatro estrellas.**- Provee de alojamiento, tiene varios centros de consumo, sus muebles son de alta calidad, servicio a las habitaciones, facilidades de banquetes, personal uniformado y el mobiliario esta en perfecto estado.
- **Cinco estrellas.**- El equipamiento tiene un terminado de lujo, tiene varios centros de consumo, servicio a las habitaciones todo el día, el personal poliglota y perfectamente uniformado.
- **Gran turismo.**- No se tiene un registro específico de cuáles son los requerimientos de esta categoría, sin embargo algunos establecimientos como el Mayan Palace Acapulco se adjudica esta clasificación, porque ellos consideran que están arriba de la categoría de cinco estrellas.

No obstante, en los monumentos catalogados de la zona urbana de la Ciudad de Puebla, no se puede aplicar esta clasificación, ya que ésta es totalmente relativa a lo que piense el dueño de cada establecimiento. Algunos organismos como la CALMECAC (Calidad Mexicana Certificada), tienen dentro de sus servicios la certificación en Star & Diamonds para las empresas hoteleras que quieran estar dentro de un mercado internacional (<http://www.calmecac.com.mx>). Sin embargo, no hay un apartado que mencione a los

hostales ubicados en monumentos catalogados, no se puede mezclar un Ritz – Carlton Cancún el cual tiene cinco diamantes a un Mesón de las Capuchinas en Puebla, que puede tener el mismo nivel de servicio pero en cuanto a instalaciones no se pueden comparar. Por lo que no es lógico que se clasifiquen de una misma manera, si el sistema Star & Diamonds tuviera apartados especiales para los hoteles ubicados en monumentos históricos se tendría un sistema de clasificación eficiente.

Como ya se dijo, no hay sistema que se acople a los hoteles ubicados en las ciudades coloniales. Por lo que uno de los aportes del proyecto será realizar precisamente un sistema de clasificación uno que se acople a las características arquitectónicas, de calidad y servicio de estos establecimientos, para poder brindar una orientación al visitante o turista acerca de los productos hoteleros ofrecidos en la área central de la Ciudad de Puebla.