

CAPITULO V

APLICACIÓN DEL SISTEMA DE CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES HISTORICOS EN LA ZONA DE MONUMENTOS DE LA CIUDAD DE PUEBLA

5.1. Los hoteles históricos de la zona de monumentos de la ciudad de Puebla

Las ciudades declaradas Patrimonio de la Humanidad cuenta con un Catálogo de Monumentos Arquitectónicos, Artísticos e Históricos, el cual, lo decreta el Gobierno del Estado a través de la Secretaria de Gobernación, en donde se encuentran todos los edificios que por sus características son monumentos, así pues, señalan la época, descripción y ubicación de cada uno.

Para descifrar las claves y tener más claro las características de la época de construcción especificadas en el catálogo, en el caso de la ciudad de Puebla el Dr. Efraín Castro, Director del Instituto Poblano de Antropología e Historia en 1970, realizó el índice del catalogo de Monumentos Arquitectónicos e Históricos (Gobiernos del Estado de Puebla, 1985) que estipula lo siguiente:

- A.** Construcciones que conservan numerosos elementos arquitectónicos y constructivos del Período Colonial, que son características y representativas en la arquitectura regional.
- B.** Construcciones con elementos constructivos y arquitectónicos del período Colonial, pero que representan agregados y modificaciones posteriores.
- C.** Construcciones con elementos arquitectónicos aislados del período Colonial.
- CPF.** Construcciones colindantes con propiedades Federales, sujetas a las disposiciones de las leyes Federales.
- PE.** Construcciones propiedad del Gobierno del Estado
- PF.** Construcciones propiedad Federal, no sujetas a las leyes y reglamentos estatales.
- NC.** Construcciones con elementos neocoloniales agregado durante las tres primeras décadas de este siglo, que representan ya una modalidad interesante de estudio y digna de conservación.

Los elementos arquitectónicos desde el punto de vista cronológico que se encuentran en las edificaciones de la ciudad de Puebla, quedan así:

- XVI** Elementos arquitectónicos del siglo XVI, que corresponden a manifestaciones platerescas o renacentistas. Tienen especial importancia por su rareza.
- XVII** Elementos arquitectónicos y constructivos del siglo XVII, que estilísticamente corresponden a manifestaciones del Renacimiento Purista y del Barroco
- XVIII** Elementos arquitectónicos y constructivos del siglo XVIII, generalmente pertenecen a los estilos Barroco y de manera más rara al Neoclásico. Tienen importancia especial por ser manifestaciones regionales características de la zona Puebla- Tlaxcala.
- XIX** Elementos arquitectónicos y constructivos del siglo XIX, correspondiendo a manifestaciones estilísticas Neoclásicas y Románticas, estas con influencias francesas.
- XX** Elementos arquitectónicos del siglo XX, generalmente del tipo romántico, neocolonial o moderno, difíciles en ocasiones de caracterizar y fechar.

Como resultado, se sabe exactamente que hotel ubicado en la zona de monumentos, es también un edificio histórico catalogado y por ende su categoría, características

arquitectónicas y época de construcción. En la zona de monumentos son 16 los hoteles históricos. [\(Ver anexo 1\)](#)

5.2 Casos de estudio

De los 16 hoteles catalogados que hay en el Centro Histórico, se visitaron seis a saber:

- Mesón de Sacristía de la Compañía ubicado en la 6 Sur 304.
- Hotel Camino Real ubicado en la 7 Poniente 105
- Hotel del Portal localizado a un costado del portal Morelos.
- Hotel Santa María ubicado en la 3 Oriente 603.
- Hotel Provincia Express ubicado en Av. Reforma 141.
- Hotel Ritz en la calle 2 Norte 207.

Dentro de estos se abarcan las categorías de mayor importancia, este número de hoteles representa el 37.5 por ciento del total de la muestra, con lo cuál, se puede comprobar la tesis de que los sistemas de clasificación deben estar adecuados al producto según estándares que lo caracterizan para brindar un servicio de calidad al huésped.

El primer requisito de cada hotel para ser evaluados con este sistema de clasificación es que sean catalogados, lo que permite seguir con la primera y segunda etapa del proceso de clasificación. (Ver anexo 2)

Los datos levantados a través de vivir la experiencia del servicio otorgado por cada caso de estudio es lo que se plasma en números, después de hacer una supervisión profunda a las instalaciones y del servicio.

El orden de visita fue constante, dos veces por semana durante un mes y se realizó desde las más altas categorías como son 5 y 4 estrellas hasta las más bajas, una y dos estrellas.

A continuación se expondrán las tablas con los resultados de la investigación de campo, junto con fotografías que ilustrarán más la identificación de cada uno de los hoteles estudiados.

5.3. Los hoteles Históricos y su problemática.

El trabajo de campo realizado, permite comprobar a través de los resultados que se presentan a continuación, la hipótesis central de investigación referente a la validez de reutilizar los monumentos arquitectónicos como hoteles históricos con alto nivel de servicio, cumpliendo con las modificaciones pertinentes de calidad y de servicio que

sugiere el sistema de clasificación JADES; así como comprobar el alto potencial turístico de la zona de monumentos de la ciudad de Puebla.

Para mostrar lo anterior se presentan en una primera parte las tablas de resultados en cantidades totales para cada evaluación por cada uno de los hoteles históricos abordados, considerando:

- Nombre del Hotel
- Dirección y si es de cadena o independiente
- Época
- Clasificación actual
- Requisitos mínimos de un hotel y porcentaje
- Nivel de estándares generales
- Clasificación después de la evaluación según el Sistema de JADES.

En una segunda se presentan la interpretación de los mismos, que se define su problemática actual en cuatro aspectos fundamentales: características de los edificios; estándares mínimos; estándares generales; evaluación y nueva clasificación según el sistema de JADES. Lo que muestra la evaluación respectiva conforme a las tres etapas de clasificación propuesta.

5.3.1. Tablas de resultados por cada caso de estudio.

5.3.1.1. Hotel Mesón de la Sacristía

TABLA 1. RESULTADOS DEL HOTEL MESON DE LA SACRISTIA

<p>NOMBRE: Hotel Mesón de la Sacristía</p> <p>DIRECCION: 6 Sur 304</p> <p>Hotel de cadena, se puede comprar la Franquicia.</p>	<p>ÉPOCA: B-XVIII</p> <p>ESTILO: Barroco Sobrio</p>
<p>CLASIFICACIÓN ACTUAL: 5 *****</p>	<p>ESTANDARES MÍNIMOS: 90%</p>
<p>ESTÁNDARES GENERALES:</p> <p>275 puntos igual al 90% de lo requerido</p>	<p>NUEVA CLASIFICACIÓN: 5 JADES</p> 



Foto 1. Fachada principal del Hotel Mesón de la Sacristía.
Modulación entre vano y macizo, balcones aislados típicos del siglo XVII.
Jambas y dinteles del siglo XVIII. Tomada por: Nadia López



Foto 2. Mobiliario antiguo. Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos :

SI ♣ NO

Con un total de puntos de: 49 puntos y es candidato para la clase de lujo.

Porcentaje: 87.5%

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	29
2.- Condición de las áreas comunes	34
3.-Condición de restaurantes y bares	25
4.- Condición de otras facilidades	10
5.- Características del edificio	14
6.- Condición del cuarto	74
7.- Equipo adicional	4
8.- Condición del Baño	34
9.- Equipo adicional de baño	4
10.- Servicios	6
11.- Bebida y comida	26
12.- Facilidades de placer	6
13.- Facilidades de negocios	9
Total puntos de la evaluación	275

Clasificación:

Clase Lujo

Nueva clasificación:

5 JADES

5.3.1.2. Hotel Camino Real Puebla

TABLA 2. RESULTADOS DEL HOTEL CAMINO REAL PUEBLA

<p>NOMBRE: Hotel Camino Real Puebla</p> <p>DIRECCION: 7 Poniente 105</p> <p>Hotel de Cadena</p>	<p>ÉPOCA: A-XVII-XIX/MH</p> <p>ESTILO: Barroco Sobrio</p>
<p>CLASIFICACIÓN ACTUAL: 5 *****</p>	<p>ESTANDARES MÍNIMOS: 100%</p>
<p>ESTÁNDARES GENERALES:</p> <p>287 puntos igual al 94% de lo requerido</p>	<p>NUEVA CLASIFICACIÓN: 5 JADES</p> 



Foto 3. Fachada Principal Hotel Camino Real.
 Estilo barroco sobrio del siglo XVII con modificaciones en dinteles y herrería de balcones del siglo XIX.
 Tomada por: Nadia López



Foto 4. Interior de la habitación con pinturas murales originales del siglo XVII
Tomada por: Nadia López



Foto 5. Patio interior del exconvento del siglo XVII, con arquería en los cuatro lados donde hoy en día se ubica el restaurante del hotel.
Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos :

SI ♣ NO

Con un total de puntos de : 56

Candidato a clase de lujo

Porcentaje: 100%

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	31
2.- Condición de las áreas comunes	34
3.-Condición de restaurantes y bares	23
4.- Condición de otras facilidades	13
5.- Características del edificio	14
6.- Condición del cuarto	74
7.- Equipo adicional	8
8.- Condición del Baño	34
9.- Equipo adicional de baño	6
10.- Servicios	6
11.- Bebida y comida	28
12.- Facilidades de placer	15
13.- Facilidades de negocios	9
Total puntos de la evaluación	295

Clasificación:

Clase de Lujo

Nueva clasificación:

5 Jades

5.3.1.3. Hotel Santa María

TABLA3. RESULTADOS DEL HOTEL SANTA MARIA

<p>NOMBRE: Hotel Santa María</p> <p>DIRECCION: 6 Sur 304</p> <p>Hotel Independiente</p>	<p>ÉPOCA: B-XVIII</p> <p>ESTILO: Barroco Sobrio</p>
<p>CLASIFICACIÓN ACTUAL: 3***</p>	<p>ESTANDARES MÍNIMOS: 100% clase económica, 90% clase turista.</p>
<p>ESTÁNDARES GENERALES:</p> <p>163 puntos igual a 53% de lo requerido</p>	<p>NUEVA CLASIFICACIÓN: 1 JADE</p> 



Foto 6. Fachada principal del Hotel Santa María.
Tomada por: Nadia López



Foto 7. Balcones siglo XVIII con modificaciones del siglo XIX
Tomada por: Nadia López



Foto 8. Acceso al hotel.
Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos :

SI ♣ NO

Con un total de puntos de : 31

Candidato clase comfortable

Porcentaje: 90%

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	27
2.- Condición de las áreas comunes	31
3.-Condición de restaurantes y bares	
4.- Condición de otras facilidades	4
5.- Características del edificio	14
6.- Condición del cuarto	55
7.- Equipo adicional	
8.- Condición del Baño	30
9.- Equipo adicional de baño	2
10.- Servicios	
11.- Bebida y comida	
12.- Facilidades de placer	
13.- Facilidades de negocios	
Total puntos de la evaluación	163

Clasificación:

Clase económica

Nueva clasificación:

1 JADE

Rango de Clasificación	
Lujo	5 Jades
Primera Clase	4 Jades
Clase Media	3 Jades
Comfortable	2 Jades
Simple	1 Jade

5.3.1.4. Hotel del Portal

TABLA4. RESULTADOS DEL HOTEL DEL PORTAL

<p>NOMBRE: Hotel del Portal</p> <p>DIRECCION: Portal Morelos</p> <p>Hotel Independiente</p>	<p>ÉPOCA: B-XVIII- XIX</p> <p>ESTILO: Eclético.</p>
<p>CLASIFICACIÓN ACTUAL: 4 ****</p>	<p>ESTANDARES MÍNIMOS: 90% Primera Clase, 100% clase promedio</p>
<p>ESTÁNDARES GENERALES:</p> <p>194 puntos igual al 63% de lo requerido.</p>	<p>NUEVA CLASIFICACIÓN: 2 JADES</p> <div style="text-align: center;">  </div>



Foto 9. Fachada Norte del Hotel del Portal
Tomada por: Nadia López



Foto. 10. Vista en esquina del hotel
Tomada por: Nadia López



Foto 11. Interior de las habitaciones.
Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos :

SI ♣ NO

Con un total de puntos de : 45

Candidato a Rango Medio

Porcentaje:

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	28
2.- Condición de las áreas comunes	36
3.-Condición de restaurantes y bares	34
4.- Condición de otras facilidades	12
5.- Características del edificio	8
6.- Condición del cuarto	38
7.- Equipo adicional	4
8.- Condición del Baño	24
9.- Equipo adicional de baño	
10.- Servicios	
11.- Bebida y comida	14
12.- Facilidades de placer	
13.- Facilidades de negocios	
Total puntos de la evaluación	194

Clasificación:

Clase turista

Nueva clasificación:

2 Jades

5.3.1.5. Hotel Provincia Express

TABLA 5. RESULTADOS DEL HOTEL PROVINCIA EXPRESS

<p>NOMBRE: Hotel Provincia Express</p> <p>DIRECCION: Av. Reforma 141</p> <p>Hotel Independiente</p>	<p>ÉPOCA: C-XVII-XIX</p> <p>En su interior tiene cúpulas del siglo XVII</p> <p>ESTILO: Ecléctico</p>
<p>CLASIFICACIÓN ACTUAL: 2 **</p>	<p>ESTANDARES MÍNIMOS: 100% Clase Simple, 90% Clase Confortable</p>
<p>ESTÁNDARES GENERALES:</p> <p>89 puntos que es igual al 29% de lo requerido</p>	<p>NUEVA CLASIFICACIÓN: 1 JADE</p> 



Foto 12. Fachada del Hotel Provincia Express estilo ecléctico con influencia árabe.
Tomada por: Nadia López



Foto 13. Acceso principal
Tomada por: Nadia López



Foto 14. Vista de los balcones
Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos :

SI ♣ NO

Con un total de puntos de : 33 Candidato a Clase Confortable

Porcentaje: 91.6%

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	18
2.- Condición de las áreas comunes	12
3.-Condición de restaurantes y bares	
4.- Condición de otras facilidades	
5.- Características del edificio	8
6.- Condición del cuarto	30
7.- Equipo adicional	10
8.- Condición del Baño	11
9.- Equipo adicional de baño	
10.- Servicios	
11.- Bebida y comida	
12.- Facilidades de placer	
13.- Facilidades de negocios	
Total puntos de la evaluación	89

Clasificación: Clase económica, A subir estándares en Plazo
condicionado un de 3 meses
 Nueva clasificación: 1 Jade

5.3.1.6. Hotel Ritz

TABLA 6. RESULTADOS DEL HOTEL RITZ

DIRECCION: 2 Norte 207	ÉPOCA: B-XVIII-XIX/MH
Hotel Independiente	ESTILO: Ecléctico
CLASIFICACIÓN ACTUAL: 1*	ESTANDARES MÍNIMOS: no cumple con lo requerido no puede ser clasificado.
ESTÁNDARES GENERALES:	NUEVA CLASIFICACIÓN:



Foto 15. Fachada principal hotel Ritz, estilo barroco sobrio con modificaciones eclécticas del siglo XIX. Tomada por: Nadia López

**RESULTADOS DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES CATALOGADOS
EN EL CENTRO HISTORICO DE LA CIUDAD DE PUEBLA**

Primera Parte

Cumple con los estándares mínimos : SI **NO ♣**
 Con un total de puntos de : 22
 Porcentaje: 73% Clase Simple

Rango de resultados		
Lujo	56	100%
Primera clase	50	100%
Clase de promedio	45	100%
Clase turista	36	100%
Clase económica	30	100%

Segunda Parte

Estándares Generales

1.- Impresión del exterior	
2.- Condición de las áreas comunes	
3.-Condición de restaurantes y bares	
4.- Condición de otras facilidades	
5.- Características del edificio	
6.- Condición del cuarto	
7.- Equipo adicional	
8.- Condición del Baño	
9.- Equipo adicional de baño	
10.- Servicios	
11.- Bebida y comida	
12.- Facilidades de placer	
13.- Facilidades de negocios	
Total puntos de la evaluación	

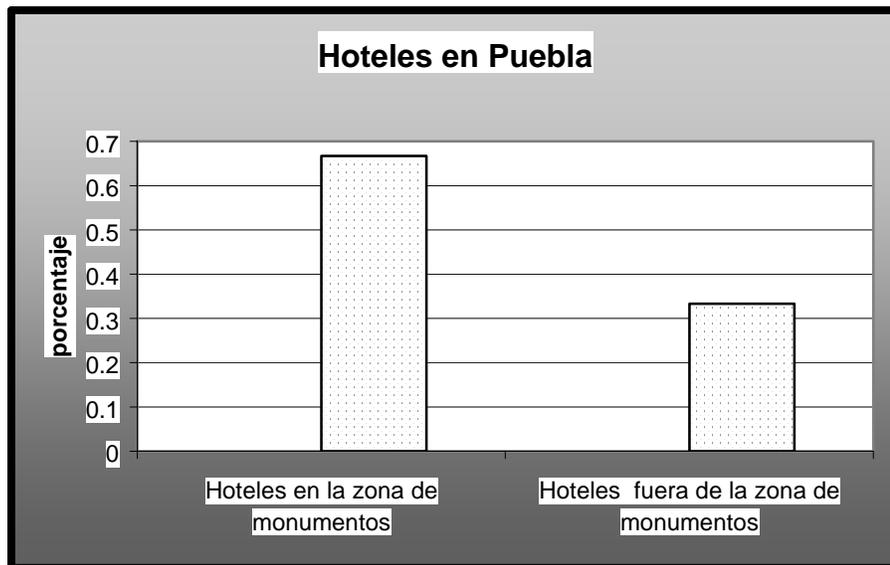
Clasificación:

Nueva clasificación: No cumple con los requisitos mínimos de un hotel no puede ser Clasificado.

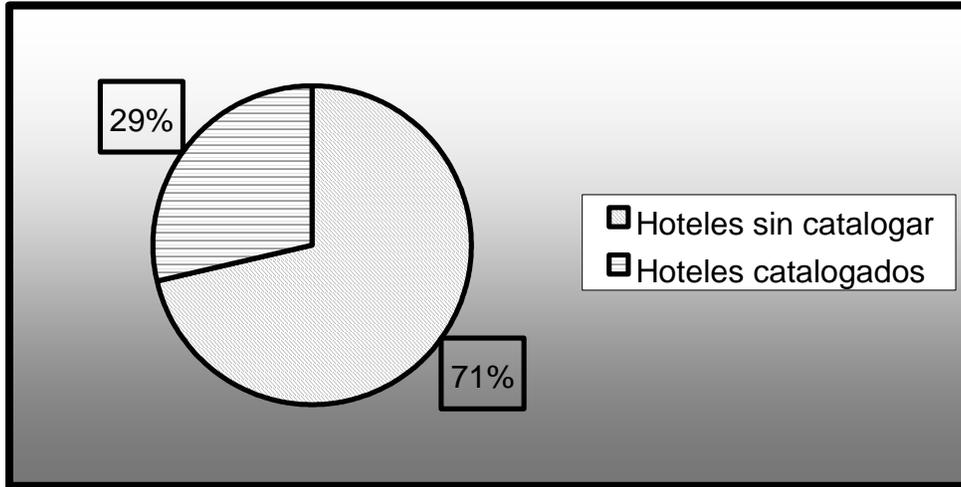
5.3.2. Interpretación de los Resultados

En primer lugar se puede mencionar que del total del producto hotelero de la ciudad de Puebla el 57 por ciento se localiza dentro de la zona monumental con 48 hoteles para el año 2000 según el Plan para la Recuperación y el 67 por ciento para el año 2003 según el levantamiento de campo realizado para esta investigación.

De estos 56 hoteles 16 (29 por ciento), están catalogados los cuáles en general se encuentran en buen estado de conservación. (Ver gráficas 1 y 2)



Gráfica 1. Hoteles en Puebla
Elaboración Propia



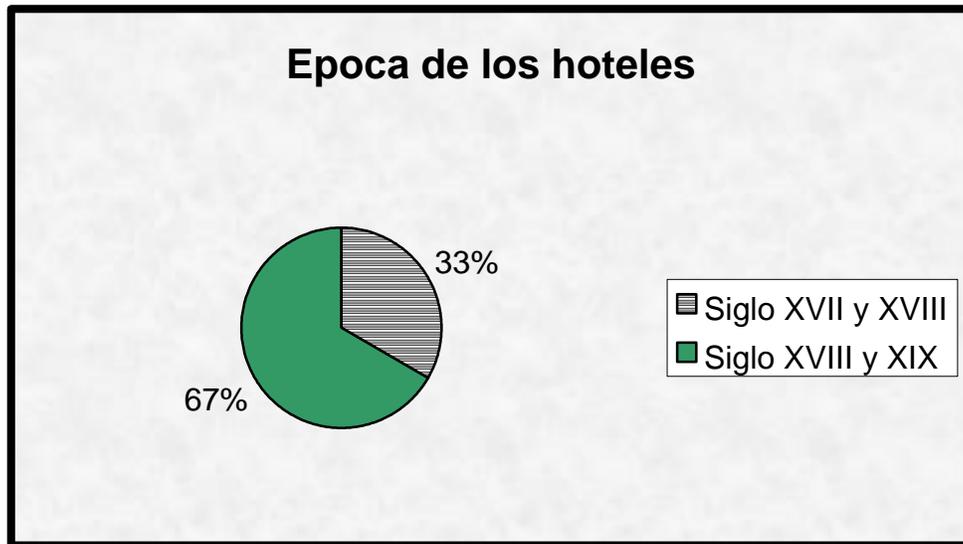
Grafica 2. Hoteles catalogados en la zona de monumentos de la ciudad de Puebla.
Elaboración Propia

5.3.2.1. Características de los hoteles

Considerando como base, los resultados obtenidos del trabajo de campo se puede decir en general, que el 50 por ciento de hoteles en estudio corresponden predominantemente en su interior al estilo barroco sobrio del siglo XVII y XVIII, en su exterior al ecléctico del siglo XIX y en el 50 por ciento al estilo ecléctico. (Ver gráficas 3 y 4).

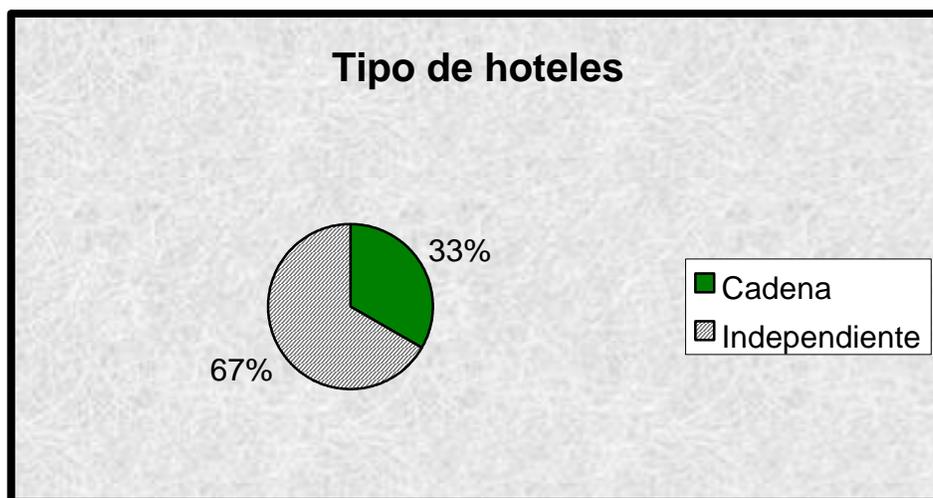


Gráfica 3. Estilo de los hoteles estudiados.
Elaboración propia

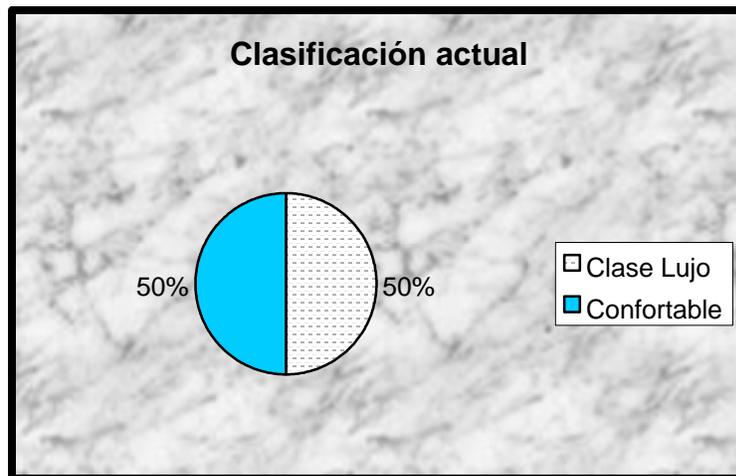


Gráfica 4. Época de los hoteles
Elaboración propia.

El 33 por ciento de los hoteles existentes son hoteles de cadena (Ver gráfica 5).
Correspondiendo en un 50 por ciento a la clase de lujo o cinco y cuatro estrellas y en un 50 por ciento dentro de clase confortable o tres, dos y una estrellas. (Ver gráfica 6)



Gráfica 5. Tipo de hoteles.
Elaboración propia



Gráfica 6. Clasificación por estrellas
Elaboración propia

Así mismo se puede decir como aspectos a considerar producto de la observación y evaluación personal los siguientes aspectos:

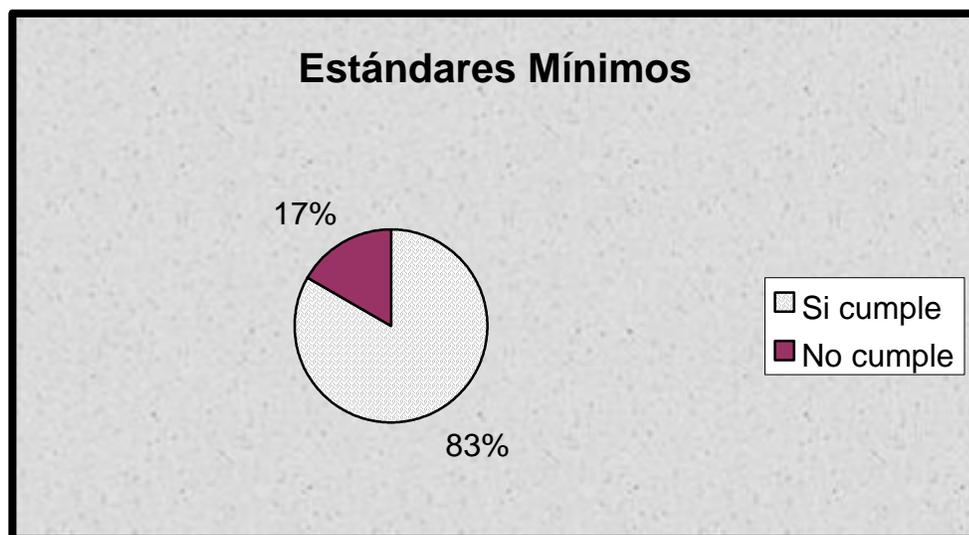
- Dos de los establecimientos se encuentran certificados con el Distintivo H, las instalaciones de la cocina y restaurantes se encuentran impecables.
- Las cortesías nocturnas que se hacen por la tarde en dos de los establecimientos de cinco estrellas son hermosas y elegantes, van muy acorde a la decoración de la habitación.
- El sarro acumulado en hoteles de tres, dos y una estrellas forma una impresión negativa del baño lo cual baja la calidad del servicio en instalaciones.

- El aroma en los edificios es un problema que se arregla un desodorante adecuado, además de que forma parte de la magia de hospedarse en un edificio histórico.

5.3.2.2. Estándares mínimos

Como primera etapa, cinco de los seis hoteles cumplieron con los requerimientos mínimos que debe tener un hotel histórico, con ello tuvieron derecho a pasar a la siguiente evaluación de estándares generales para finalmente ubicarlos en una clasificación **JADES**.

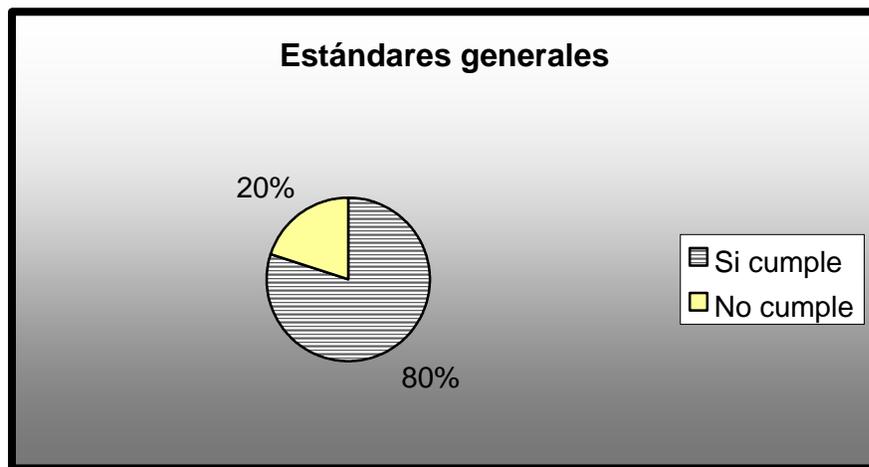
El Hotel Ritz, por ejemplo, no obtuvo los requerimientos mínimos de un establecimiento de alojamiento, por lo que no es correcto que se venda y se anuncie como hotel, además de ofrecer un nivel de servicio no apto para los visitantes de la ciudad. En general se puede decir que se cumple con los estándares mínimos e incluso se puede mejorar el puntaje. (Ver gráfica 7)



Gráfica 7. Estándares Mínimos
Elaboración Propia

5.3.2.3. Estándares generales.

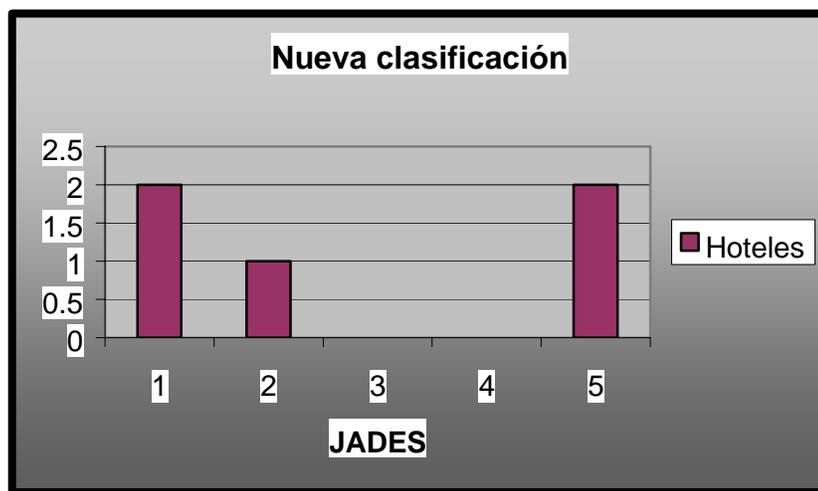
Solo el 20 por ciento no cumple con los estándares generales del sistema de clasificación JADES (Ver gráfica 8) con lo que se puede decir que si los hoteles se certificaran este sistema, la calidad de servicio se elevaría.



Gráfica 8. Estándares Generales
Elaboración Propia

5.3.2.4. Evaluación y clasificación según el sistema de JADES

Por tanto, solo dos de los seis hoteles en estudio son reclasificados con cinco JADES, uno de ellos con 2 JADES, dos con un JADE y uno que queda por fuera de los estándares de clasificación (Ver grafica 9)



Gráfica 9. Nueva clasificación
Elaboración Propia