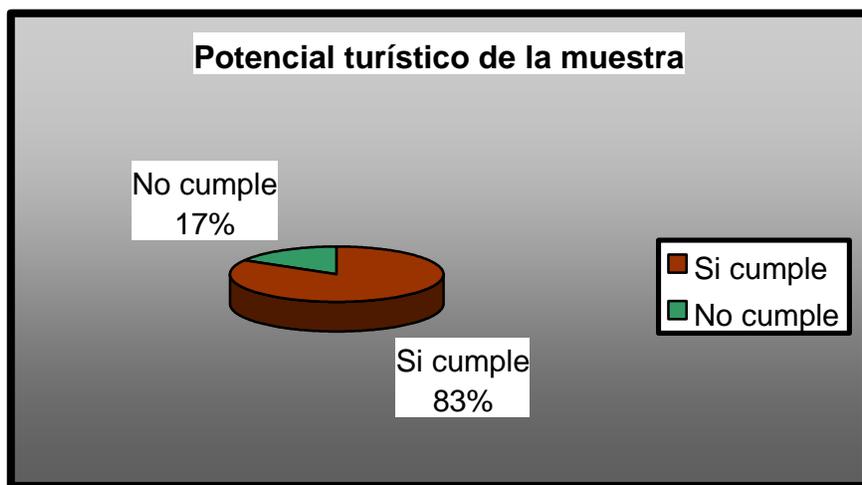

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

POTENCIAL TURISTICO DE LOS HOTELES HISTORICOS

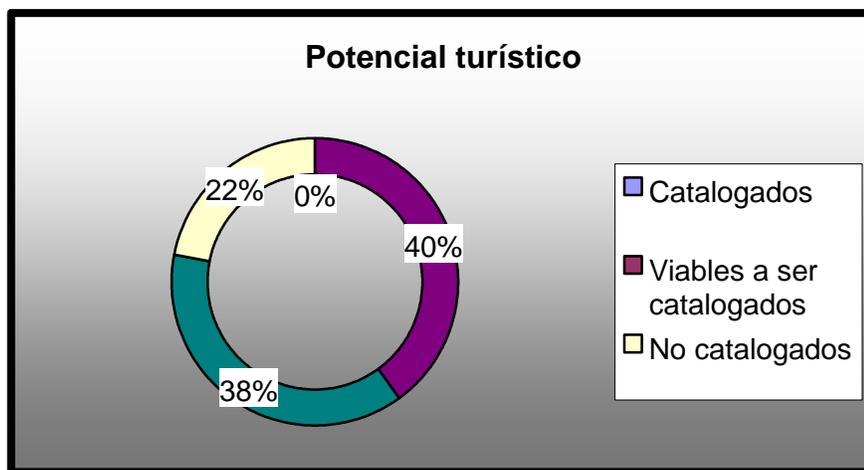
6.1. Patrimonio y potencial turístico.

La relación entre calidad y edificio histórico es un elemento importante que tiene las bases suficientes para que su potencial sea explotado y así se obtenga un producto turístico que sea rentable. Como por ejemplo, el 83 por ciento de la muestra puede entrar dentro de los estándares internacionales de calidad de un sistema de clasificación y ser productos hoteleros con gran futuro. El 17 por ciento no tiene ese derecho ya que no cumple con los mínimos requeridos para ser hotel, a estos establecimientos se les tendría que hacer recomendaciones sobre las nuevas tendencias en la hotelería. (Ver grafica 10)



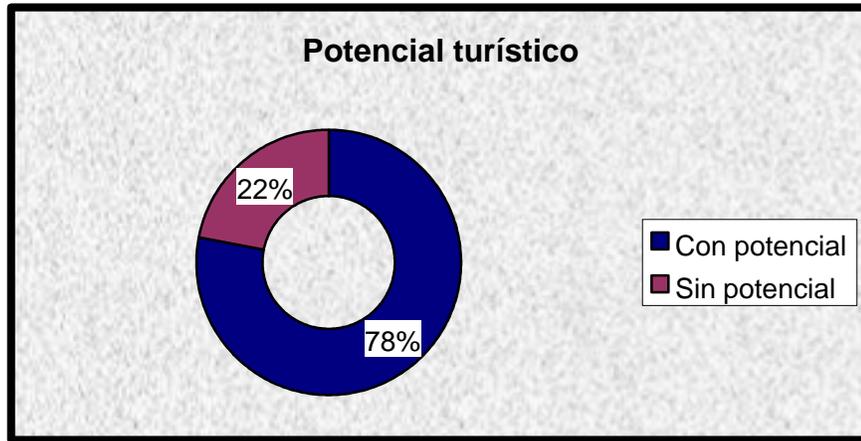
Gráfica 10. Potencial turístico de la muestra
Elaboración propia.

Sin considerar en este porcentaje, los hoteles históricos que no fueron estudiados ni los 40 hoteles restantes que se ubican dentro de la zona de monumentos, de los cuales, el 38 por ciento se encuentra en la viabilidad de ser catalogados, cifra que pudiera aumentar a razón de una datación por especialistas. (Ver grafica 11)



Gráfica 11. Potencial turístico por edificios catalogados
Elaboración propia.

En suma, se tendría en promedio 25 hoteles que representan un 78 por ciento de potencial turístico de alta calidad, lo que no solo elevaría el nivel de servicio de alojamiento sino también cubriría la demanda hotelera reivindicando y reutilizando el patrimonio arquitectónico de una de las ocho ciudades del país reconocida como Patrimonio de la Humanidad. (Ver gráfica 12)



Gráfica 12. Potencial turístico global
Elaboración propia.

6.2. Calidad certificada

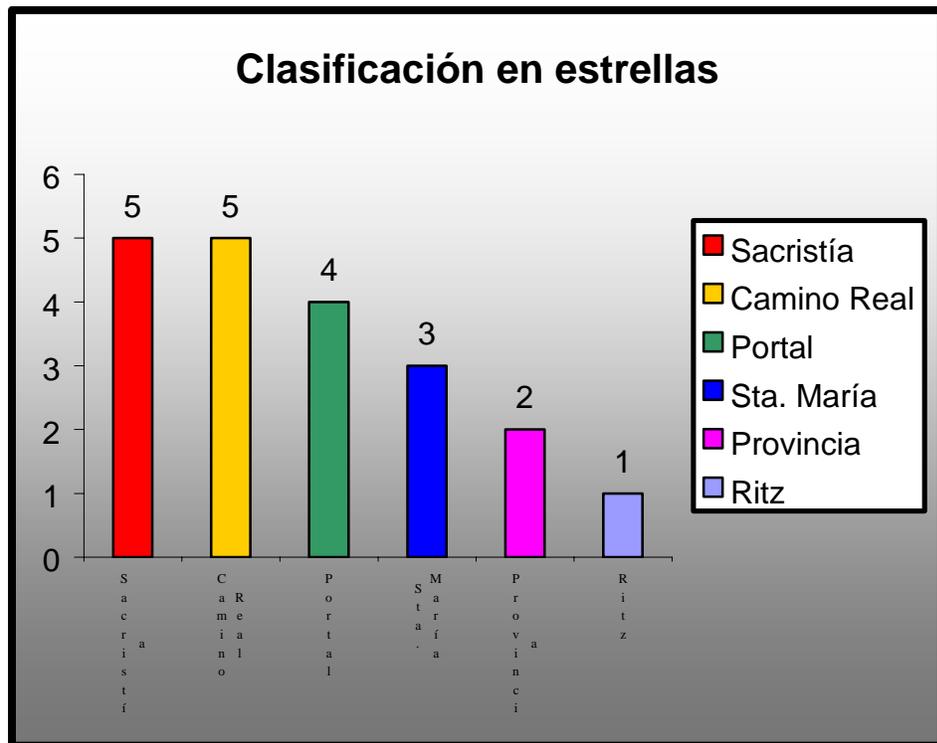
El nivel desigual en calidad del servicio y de uso del espacio, así como el poco interés por pertenecer a un programa de certificación que presenta la muestra estudiada es el reflejo de una falta de cultura de certificación por parte de los empresarios que dirigen este sector, así como la falta de obligación y compromiso hacia una industria hotelera de nivel internacional, dentro de una ciudad colonial y cuarta metrópoli del país como lo es Puebla. Hoy en día los hoteles se atribuyen estrellas al azar para aparentar cierto nivel de calidad, lo que puede ser perjudicial para el destino turístico cuando el huésped no satisface expectativas.

Cuando se encuentra un hotel, por ejemplo, Provincia Express, que cumple con los requerimientos mínimos y no cumple con los estándares para la clasificación, se le puede

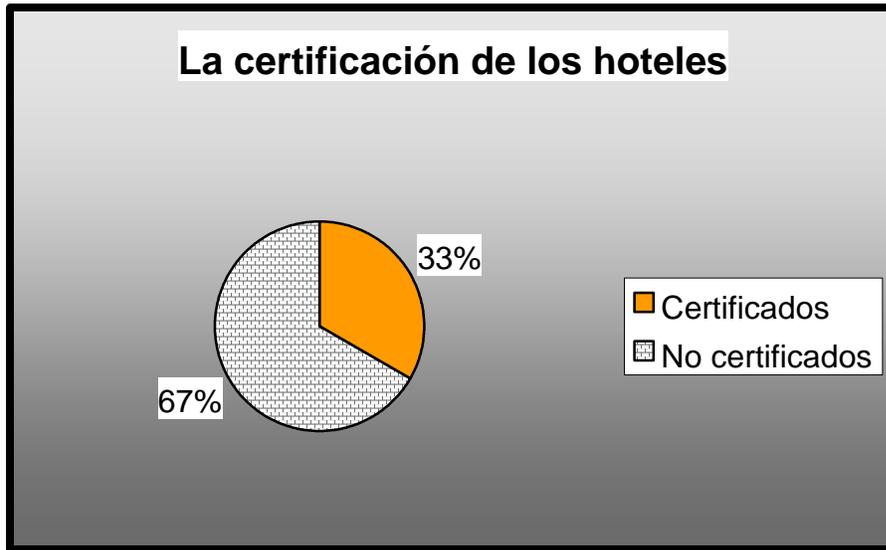
dar un plazo para que cubra su puntuación y así obtener una clasificación a nivel de la hotelería internacional.

El punto anterior, indica que el sistema de clasificación **JADES** está diseñado para tener parámetros que permitan a los empresarios prenderse y poder clasificar a sus propiedades, además de que **JADES** demostró ser un sistema adaptable y flexible sin perder el nivel de estándares a nivel internacional.

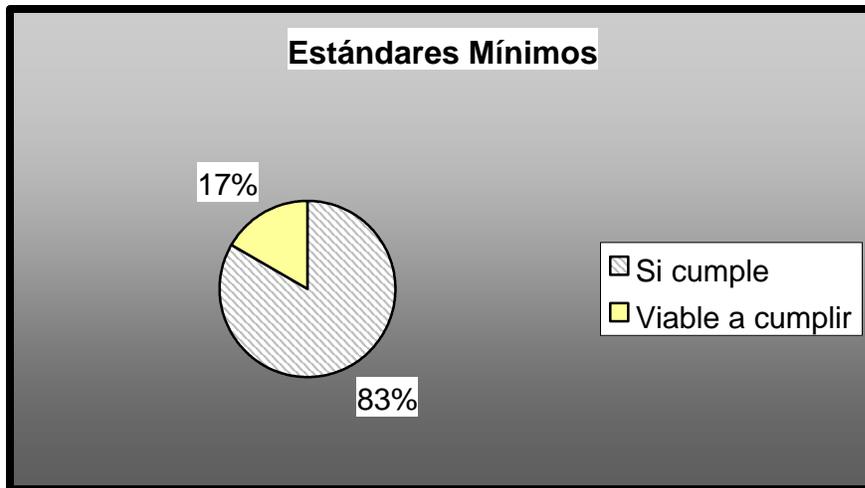
La visita a los diferentes hoteles comprobó el nivel de servicio de cada uno de ellos y llevar acabo la evaluación del funcionamiento del sistema de clasificación que define su nueva categoría en **JADES**. (Ver grafica 13, 14, 15 y 16)



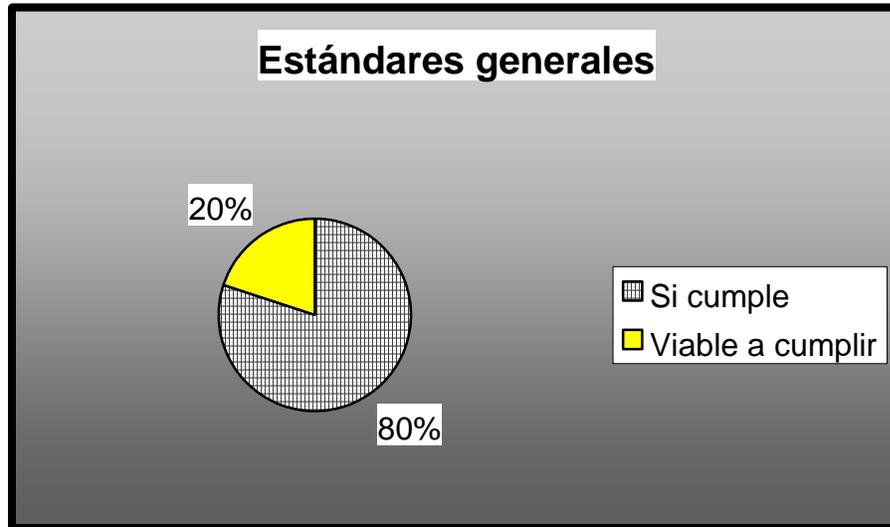
Gráfica 13. Clasificación por estrellas.
Elaboración propia



Gráfica 14. La certificación de los hoteles.
Elaboración propia



Gráfica 15. Estándares Mínimos
Elaboración propia



Gráfica 16. Estándares generales
Elaboración propia

6.3. Importancia del sistema de clasificación JADE

Teniendo ya un sistema de clasificación que regule los estándares dentro de este sector, solo queda implementarlo y hacerlo obligatorio para todos los establecimientos de alojamiento y así poco a poco elevar el nivel de calidad en servicios en hoteles históricos, que hoy en día el turista internacional está exigiendo. Por ejemplo en la figura siguiente existe un establecimiento que no entra en el sistema, es aquí en donde el gobierno junto con el sector privado puede trabajar en equipo e incorporar a estos establecimientos.

De igual importancia se debe destacar que entre gobiernos y compañías de hospedaje debe haber una alianza para llegar a la eficiencia y así poder recibir al visitante con mayor calidad. (Ridley, 1995).

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.

Una característica relevante del sistema de clasificación JADE es que sin importar su jerarquía de uno, dos, tres, cuatro o cinco JADES no pierde el mínimo de servicios de un hotel, sino al contrario entre más JADES mayor calidad lo que demuestra a su vez la eficiencia del sistema propuesto

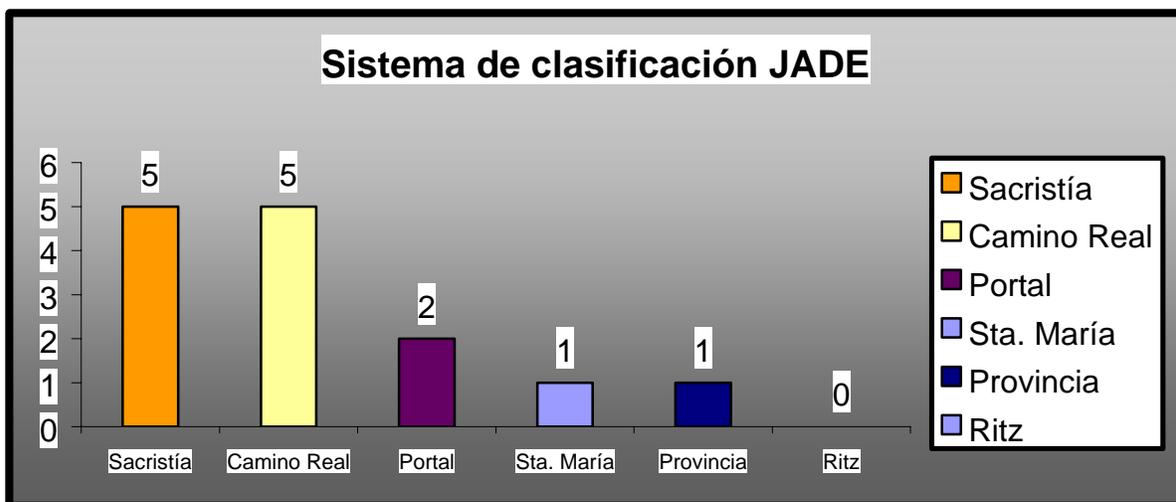


Figura 17. Aplicación del nuevo sistema
Elaboración propia.

6.4. Inversión financiera y satisfacción de la demanda hotelera

Con la nueva inversión que prevé la Asociación Nacional de Hoteles y Moteles en el país este año de 11,600 cuartos en diferentes puntos del país entre ellos Puebla, según el informe de Miguel Torruco Márquez (Síntesis, 2004) es necesario virar un poco acerca de la calidad que se ofrecerá en cuestión de infraestructura y servicios, con ello la idea de un sistema de clasificación avalado por las autoridades en conjunto con el sector privado daría un mejor resultado en el desempeño turístico de nuestro país y afrontar los nuevos mercados y competencias turísticas principales, ya que como indica la gráfica siguiente el nivel desciende en gran valor si se compara el sistema de clasificación actual en estrellas con el sistema de clasificación JADE de calidad internacional.

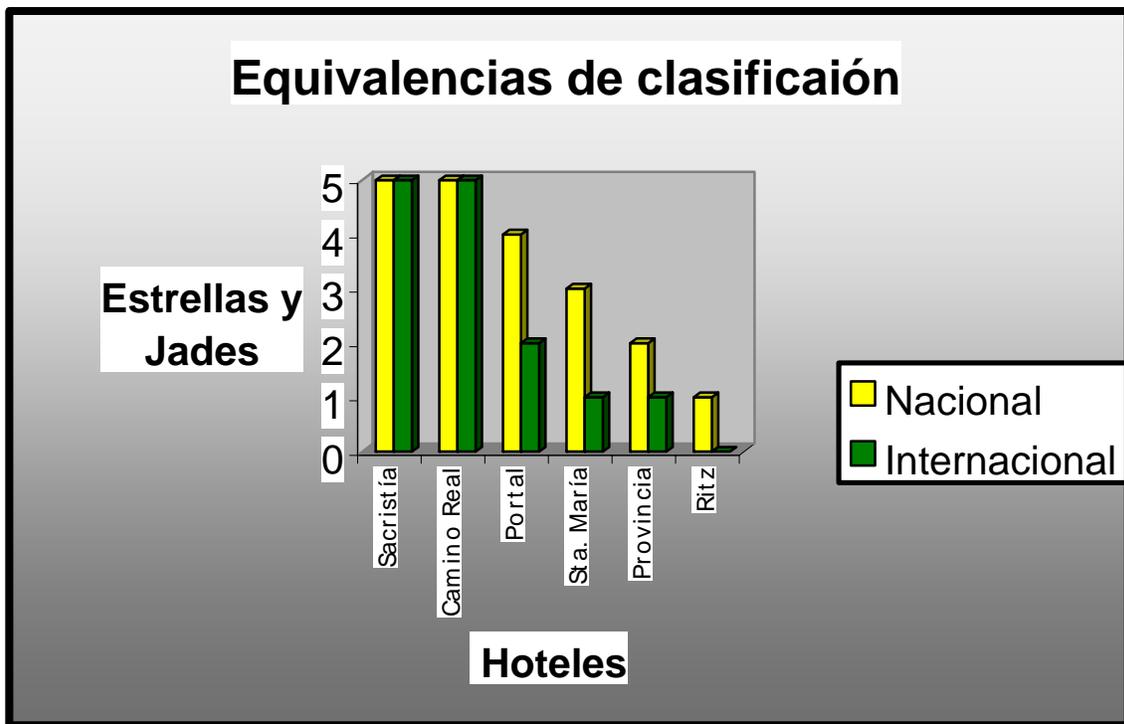


Figura 18. Comparación entre la clasificación actual y el sistema JADES
Elaboración propia.

6.5. Recomendaciones: Hacia una mejor calidad hotelera

Según los resultados que han arrojado, tanto el trabajo empírico como el de reflexión y análisis, que permiten arribar a unas recomendaciones generales, que son perfectibles en todo momento.

- Diseñar un programa para elevar el nivel de calidad de servicio en la hotelería a nivel nacional, en donde el sistema de clasificación JADES, sea parte fundamental para agrupar los hoteles en sus diferentes rangos de servicio y tener así el control del potencial manejado en el país.
- Resaltar el punto de la difusión hacia los dueños de los hoteles y la ciudadanía para que no haya ninguna confusión y se realice y cumpla con el proceso de clasificación de una manera más eficiente.
- El sector privado juega un papel muy importante en este desarrollo, ya que ellos son los dueños de los establecimientos de alojamiento en el país, por lo que se debe considerar el apoyo a ellos de parte de las instituciones gubernamentales, que a través de un plan de pago permita a cada tipo de empresa hotelera certificarse y por ende obtener una clasificación a través de estándares que los avale a nivel internacional.

- En el capítulo II de esta tesis se cita que la concentración de equipamientos culturales y educativos, así como de albergues turísticos, son unas de las tendencias para optimizar el uso de suelo de la zona de monumentos en la Ciudad de Puebla (Vélez, F. et al, 2001). Esto indica que parte de los visitantes a esta ciudad son académicos y estudiantes, por lo que la propuesta de diseñar albergues para profesores es una idea innovadora y creativa en donde nuevamente dos disciplinas como son la arquitectura y la hotelería se vuelven a unir.
- Lo que vendría complementar el 77 por ciento de potencial turístico de esta área central de la ciudad que a su vez requiere tanto de la intervención a los edificios como de la aplicación de la cultura de certificación propuesta por el sistema JADES.
- Con ello la arquitectura se encargaría del proceso de remodelación, adecuación de espacios y la hotelería de crear el producto, posicionarlo, diferenciarlo y venderlo a través de sus instrumentos de mercado. Así mismo, para que los servicios ofrecidos en estos albergues sean evaluados y ofrezcan lo que este nicho de mercado busca, en cuanto al sistema de clasificación JADES, se crearía un apartado especial para así seguir con el propósito de informar a los visitantes de la calidad ofrecida en la ciudad de Puebla.