

RESUMEN DEL PROYECTO

México siendo un país exitoso en el ámbito turístico de sol y playa, ha sido prioridad en el desarrollo económico; 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, que les define como destinos con un potencial turístico prometedor.

Se propone 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, se estableció 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. Además se realizó la diferenciación de estos hoteles y así se elaboró una propuesta de como pueden ser clasificados abarcando los aspectos de calidad que deben reunir, los cuales, marcan la diferencia en el servicio, por su ubicación y riqueza arquitectónica.

Se estudiaron 6 hoteles en edificios catalogados de los 16 que se encuentran dentro de la zona de monumentos de la ciudad de Puebla, se hizo necesario realizar un

análisis y una crítica comparativa de las clasificaciones existentes en el medio hotelero lo que implica una revisión general local y no local.

Así mismo, 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.

Se aplicó el sistema propuesto de clasificación JADES, para poder comparar el nivel de servicio en cada hotel estudiado y comprobar este proyecto de tesis.

Finalmente, 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.