



ANEXO A

Matriz de resultados de los hoteles analizados



Para obtener un resultado numérico mediante el cual se pueda determinar el nivel de calidad de habitaciones de cada hotel fue necesario crear esta matriz de resultados en la cual se incluyen los cinco hoteles analizados en la Ciudad de Puebla y los 102 puntos incluidos en las listas de evaluación. Se otorgara un punto al hotel si cumple con el requisito específico, en caso de no cumplir con este, el hotel no sumara punto alguno, al final se sumaran los puntos obtenidos por cada hotel y se podrá determinar numéricamente que tan alta o baja es la calidad de las habitaciones de los hoteles.

Matriz de resultados

	Hotel A	Hotel E	Hotel C	Hotel B	Hotel D
Superficie mínima de 26 m ²	0	1	1	1	1
TV a color con canales en español e idioma de mayor demanda	1	1	1	1	1
Sistema de cable en televisión	1	1	1	1	1
Juegos en TV	0	0	0	1	1
Sistema de pago por evento en televisión	0	0	0	1	1
Información de canales	0	0	1	1	1
Información del estado de cuenta y otros en la TV	0	0	0	0	1
Dos camas tamaño queen.	1	1	1	1	1
Protector de colchón.	1	1	1	1	1
Cubrebase	1	1	1	1	1
Juego completo de sábanas y fundas	1	1	1	1	1
Cobertor y colcha decorativa.	1	1	1	1	1
Cobertor extra	0	0	1	1	1
Espejo tocador	0	1	1	1	1
Cabecera	0	1	1	1	1
Buró	0	1	1	1	1
Cesto de basura sin defectos, acorde a la decoración y bolsa protectora	0	0	1	0	1
Silla o taburete de tocador	0	0	0	1	0
Servibar	0	0	1	1	0
Mesa de servicio de alimentos y bebidas	1	1	1	0	0
Sillas uniformes para la mesa de servicio	1	1	1	0	0
Cortina translúcida o similar	1	1	1	1	1
Cortina decorativa	1	1	1	1	1
Cortina para oscurecer o similar	0	1	1	1	1
Closet o ropero con puertas e iluminación interior	0	0	1	1	1
Ganchos	1	1	1	1	1
Ganchos para falda	0	1	1	1	1
Plancha	1	0	1	1	1



Burro de planchar	1	0	1	1	1
Entrepaños del closet	1	0	1	1	0
Luz de cortesía en acceso	1	0	1	1	1
Excelente limpieza general	0	0	1	1	1
Cómoda	0	1	1	1	1
Luz en baño	1	1	1	1	1
Luz en cabecera o buró	1	1	1	1	1
Espejo cuerpo entero	1	1	1	0	1
Equipo de A/C con control de mando funcionando al 100%	1	0	1	1	1
Termostato ajustable	1	0	1	1	1
Masterswitch	0	0	0	0	1
Cerradura que abra con tarjeta electrónica sólo por fuera.	1	1	1	1	1
Reloj de alarma	1	0	1	1	1
Almohada extra	1	0	1	1	1
Juego de sábanas extras	0	0	1	0	1
Mirilla	1	1	1	1	1
Paloma, cadena o pasador de seguridad	1	1	1	1	1
Vasos de vidrio con protector higiénico	1	1	1	1	1
Directorio telefónico de la localidad	1	1	1	1	1
Información turística local impresa.	1	0	1	1	1
Portamaleteros o maleteros	1	1	1	1	1
Luz en tocador o credenza	0	1	0	1	0
Luz para mesa de alimentos y bebidas	0	0	1	0	0
Cubeta de hielos	1	0	1	1	1
Directorio de servicios bilingüe	1	0	1	1	1
Papelería (hojas, sobres, lápiz, pluma, block de notas)	1	1	1	1	1
Bolsa para lavandería	1	1	1	1	1
Lavandería y planchaduría con devolución antes de 24 hr.	1	1	1	1	1
Servicio de planchado en una hora (jornada normal de trabajo)	0	1	1	1	1
Servicio de A y B en habitaciones 24 horas	0	0	0	1	1
Cafetera	1	0	1	1	1
Carta de room service en cuero o vinyl	1	0	1	0	1
Servicio despertador telefónico	1	1	1	1	1
Amenidad de bienvenida	0	0	0	0	0
Cortesía nocturna	1	0	0	0	0
Interruptor a la entrada de la habitación	1	1	1	1	1
Teléfono en cada habitación	1	1	1	1	1
Botón de emergencia en teléfono	1	0	1	0	0
Sistema de mensajes en cuartos y recepción	1	1	1	1	1
Instrucciones impresas para marcar el teléfono	1	0	1	1	1
Red inalámbrica o contacto de internet	1	0	1	1	1
Alfombra	1	0	1	1	0
Adaptadores de corriente internacionales	1	0	1	1	0
Detector de humo	1	1	1	1	1
Caja de seguridad	1	0	1	1	0
Acabados en los muros del baño	1	1	1	1	1
Recubrimiento en los pisos del baño	1	1	1	1	1
Muros limpios en baño	1	1	1	1	1
Pisos limpios en baño	0	0	1	1	1
Mobiliario limpio en baño	1	1	1	1	1
Agua caliente y fría con instrucciones de uso de las llaves	1	1	1	1	1
W.C. con cubierta	1	1	1	1	1
Jabonera	1	1	1	1	1



Toalleros	1	1	1	1	1
Tapete o piso antiderrapante en baño	1	1	1	1	1
Tapete de felpa en baño	1	1	1	1	0
Cortina o puerta en regadera	1	1	1	1	1
Portapañuelos y pañuelos desechables en baño	1	1	1	1	1
Cesto de basura con bolsa protectora en baño	1	1	1	1	1
Porta rollo doble en baño	1	1	1	1	1
Jabón facial y corporal	1	1	1	1	1
Agua purificada en la instalación o embotellada con anuncio.	1	1	1	1	1
Sistema de ventilación (ducto o ventanilla natural)	0	1	1	1	0
Toalla mediana por persona	1	0	1	0	0
Toalla grande por persona	1	1	1	1	1
Lavabo con tocador	1	1	1	1	1
Regadera con barra de seguridad	1	1	1	1	1
Barra de seguridad en tina	1	1	1	1	0
Mínimo de seis artículos de cortesía presentados en canastilla.	1	1	1	1	1
Espejo de aumento en baño	0	0	1	1	1
Secadora de cabello	1	0	1	1	1
Toalla facial por persona	1	0	1	1	1
Bata de baño por persona	0	0	0	0	0
Teléfono en baño	1	0	1	1	0

TOTAL DE PUNTOS ACUMULADOS

Hotel A
Hotel E
Hotel C
Hotel B
Hotel D

74 60 92 88 83

Matriz de resultados Hoteles de la Ciudad de México

	Hotel G	Hotel F
Superficie mínima de 26 m ²	0	1
TV a color con canales en español e idioma de mayor demanda	1	1
Cable en televisión	1	1
Juegos en TV	1	0
Sistema de pago por evento en televisión	1	0
Información de canales	1	0
Información del estado de cuenta y otros en la TV	1	0
Dos camas tamaño queen.	1	1
Protector de colchón.	1	1
Cubrebase	1	0



Juego completo de sábanas y fundas	1	1
Cobertor y colcha decorativa.	1	1
Cobertor extra	1	1
Espejo tocador	1	1
Cabecera	1	0
Buró	1	1
Cesto de basura sin defectos, acorde a la decoración y bolsa protectora	1	1
Silla o taburete de tocador	1	1
Servibar	1	0
Mesa de servicio de alimentos y bebidas	1	0
Sillas uniformes para la mesa de servicio	1	0
Cortina translúcida o similar	1	0
Cortina decorativa	1	0
Cortina para oscurecer o similar	1	1
Closet o ropero con puertas e iluminación interior	0	0
Ganchos	1	1
Ganchos para falda	1	1
Plancha	0	1
Burro de planchar	0	1
Entrepaños del closet	1	1
Luz de cortesía en acceso	1	1
Excelente limpieza general	1	1
Cómoda	1	1
Luz en baño	1	1
Luz en cabecera o buró	1	0
Espejo cuerpo entero	1	0
Equipo de A/C con control de mando funcionando al 100%	1	0
Termostato ajustable	1	1
Masterswitch	1	1
Cerradura que abra con tarjeta electrónica sólo por fuera.	1	1
Reloj de alarma	1	1
Almohada extra	1	1
Juego de sábanas extras	1	1
Mirilla	1	1
Paloma, cadena o pasador de seguridad	1	1
Vasos de vidrio con protector higiénico	1	1
Directorio telefónico de la localidad	1	1
Información turística local impresa.	1	0
Portamaleteros o maleteros	1	0
Luz en tocador o credenza	1	1
Luz para mesa de alimentos y bebidas	1	0
Cubeta de hielos	1	0
Directorio de servicios bilingüe	1	0
Papelería (hojas, sobres, lápiz, pluma, block de notas)	1	1
Bolsa para lavandería	1	1
Lavandería y planchaduría con devolución antes de 24 hr.	1	1
Servicio de planchado en una hora (jornada normal de trabajo)	1	1
Servicio de A y B en habitaciones 24 horas	1	0
Cafetera	1	1
Carta de room service en cuero o vinyl	1	0
Servicio despertador telefónico	1	1
Amenidad de bienvenida	1	0
Cortesía nocturna	1	0



Interruptor a la entrada de la habitación	1	1
Teléfono en cada habitación	1	1
Botón de emergencia en teléfono	1	0
Sistema de mensajes en cuartos y recepción	1	1
Instrucciones impresas para marcar el teléfono	1	1
Red inalámbrica o contacto de internet	1	1
Alfombra	0	0
Adaptadores de corriente internacionales	0	1
Detector de humo	1	1
Caja de seguridad	1	1
Acabados en los muros del baño	1	1
Recubrimiento en los pisos del baño	1	1
Muros limpios en baño	1	1
Pisos limpios en baño	1	1
Mobiliario limpio en baño	1	1
Agua caliente y fría con instrucciones de uso de las llaves	1	1
W.C. con cubierta	1	1
Jabonera	1	1
Toalleros	1	1
Tapete o piso antiderrapante en baño	1	0
Tapete de felpa en baño	1	1
Cortina o puerta en regadera	1	1
Portapañuelos y pañuelos desechables en baño	1	1
Cesto de basura con bolsa protectora en baño	1	1
Porta rollo doble en baño	1	1
Jabón facial y corporal	1	1
Agua purificada en la instalación o embotellada con anuncio.	1	0
Sistema de ventilación (ducto o ventanilla natural)	1	1
Toalla mediana por persona	1	0
Toalla grande por persona	1	1
Lavabo con tocador	1	1
Regadera con barra de seguridad	1	1
Barra de seguridad en tina	1	0
Mínimo de seis artículos de cortesía presentados en canastilla.	1	1
Espejo de aumento en baño	0	0
Secadora de cabello	1	1
Toalla facial por persona	1	1
Bata de baño por persona	0	0
Teléfono en baño	1	0

TOTAL DE PUNTOS ACUMULADOS

Hotel G	Hotel F
94	69

