



## **CAPÍTULO I**

### **Introducción**

#### ***1.1 Antecedentes***

Puebla patrimonio cultural para la humanidad de la UNESCO, se distingue por su templado clima, su privilegiada ubicación y su diversa variedad en atracciones turísticas. Factores como estos convierten a esta ciudad en un destino en donde se pueden vivir experiencias únicas, por estas razones el turismo creó una derrama económica de 3,183 millones 840 mil pesos del año 2001 al 2005 en la ciudad de Puebla, contribuyendo así a una mejora de vida constante en los habitantes de esta ciudad ([SECTUR] 2006).

Para obtener el éxito deseado en el sector turístico, no basta con tener disponibles hoteles de gran lujo, sino también debe existir una calidad en los servicios que los mismos ofrecen.

Desde la última aparición del programa de certificación de la SECTUR en 1993, no existe una certificación obligatoria en cuanto a la calidad de los servicios que avale una categoría determinada para hoteles, lo cual provoca que los turistas lleguen sin saber que nivel de servicio van a recibir en el hotel.



### ***1.2 Planteamiento del Problema***

La ocupación hotelera de la ciudad de Puebla disminuyó en un 12.58 % del año 2004 al 2005 (SECTUR, 2006). Sin embargo el número de turistas se mantuvo debido al crecimiento en el número de habitaciones ofertadas según la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla.

El turismo es una actividad estratégica para el desarrollo integral del estado de Puebla; además, es un medio para detonar el potencial de desarrollo que poseen las regiones, así como para conservar y preservar el patrimonio cultural y natural del estado, reforzando la identidad cultural de los pueblos. La derrama económica turística impacta directamente en la generación de empleos y la mejora de condiciones de vida de los habitantes (SECTUR, 2006).

Uno de los aspectos en los cuales se debe cuidar la calidad es sin duda alguna, el hospedaje. La ciudad de Puebla cuenta con 145 hoteles y 6,641 habitaciones registradas en el Sistema de Información Turística Estatal. (Sistema de Información Turística Estatal [SITE], 2005). Hasta ahora no existe una certificación obligatoria para los hoteleros, sin embargo hay organismos que pretenden que sus propias normas sean utilizadas voluntariamente; para estar certificado bajo sus estándares, el hotelero debe pagar un precio a estas empresas de certificación voluntarias.

Al no existir una certificación obligatoria y al haber dejado de certificar con el programa de estrellas, muchos hoteles se pueden incluir en una determinada categoría; como consecuencia, un huésped podría encontrar una diferencia muy grande en la



calidad de las habitaciones en diferentes hoteles. Es por esto que se considera importante que exista una certificación obligatoria de acuerdo a su clasificación ya que es una forma de controlar y mejorar la calidad del servicio e instalaciones.

Mediante una certificación obligatoria se podría asegurar que la calidad de las habitaciones de los hoteles clasificados bajo una misma categoría es homogénea, lo cual reduciría el descontento de los visitantes, sin embargo esta no existe.

### ***1.3 Objetivo General***

La siguiente investigación tiene como objetivo:

Realizar una comparación de la calidad de las habitaciones de los hoteles clasificados como de cinco estrellas en la guía turística oficial de la ciudad de Puebla. En este estudio no se consideraran otros factores tales como tamaño, servicios e instalaciones complementarias. Salvo algunos puntos este análisis se refiere únicamente a la calidad de habitaciones.



### *1.4 Objetivos Específicos*

Los objetivos específicos del presente estudio son:

1. Crear una lista de evaluación y aplicarla en los hoteles seleccionados para obtener información sobre diversas áreas de la calidad de las habitaciones.
2. Investigar que organismos regulan la calidad de habitaciones, si es que existen.
3. Analizar la información obtenida en las listas de evaluación aplicadas a los hoteles y mediante la creación de una matriz de resultados, comparar la calidad de las habitaciones.
4. Establecer que hoteles ofrecen la calidad mas baja en habitaciones y cuales los que ofrecen la calidad más alta en base a los datos obtenidos.



### ***1.5 Justificación y Relevancia***

La justificación de este análisis comparativo se fundamenta en que si las habitaciones de los hoteles de cinco estrellas de la Ciudad de Puebla no cuentan con una calidad homogénea, algunos hoteles podrían no estar cumpliendo con las expectativas de calidad que esperan los huéspedes de un hotel de esta categoría. Mediante este análisis se enmarcaran las diferencias de calidad en las habitaciones de los hoteles clasificados como cinco estrellas y analizar si es necesario que exista una certificación obligatoria que avale a esta categoría y permita así controlar y mejorar la calidad de las habitaciones.

### ***1.6 Alcances y Limitaciones***

Las limitaciones de mayor impacto en este estudio, son la falta de una certificación oficial obligatoria, la falta de tiempo para realizar la investigación y la escasa información que existe de este tema; por otra parte, es importante mencionar que mediante este análisis comparativo, sólo se obtendrán resultados concernientes a la calidad de habitaciones sencillas de cinco hoteles de cinco estrellas, catalogados como tal, en la guía turística oficial de la Secretaría de Turismo de la ciudad de Puebla.