



## **CAPITULO III**

### **Metodología**

Debido a la ausencia del programa de certificación establecido por la Secretaría de Turismo desde 1993, no existe una certificación obligatoria en cuanto a la calidad en los servicios que avale una categoría determinada para los hoteles, es por esto, que para conocer cuál es la situación real de la calidad de las habitaciones de los hoteles de Puebla, que se encuentran catalogados como tal en la guía turística de la SECTUR Puebla, se analizaron sus habitaciones y se compararon sus características.

#### *3.1 Diseño de la Investigación*

La presente investigación es un estudio exploratorio con una exposición comparativa. Se estudiaron ejemplares que pertenecen al mismo grupo pero que difieren en algunos aspectos. Las diferencias son el objetivo de esta comparación, la meta es descubrir las diferencias y analizar por qué se generan.

En el diseño de la investigación comparativa no se necesita ningún modelo o teoría anterior para comenzar (aunque ayudaría si hay una). Por lo tanto, satisface los estudios exploratorios donde se intenta ascender del nivel inicial a uno más avanzado. Un estilo especial de la investigación es necesario cuando el objetivo no consiste solo detectar y explicar sino también mejorar el estado actual del objeto, o ayudar a optimizar o desarrollar objetos similares en el futuro (Estudio Comparativo, 2007, párr. 5).



Las fuentes que se utilizaron para la realización de este estudio son:

**Entrevistas**, se efectuaron algunas entrevistas no estructuradas con preguntas abiertas al personal de la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Puebla esta fue la fuente primaria del estudio.

**Bibliográfico**, Se tuvieron fuentes de información como libros, revistas, artículos, Internet e información proporcionada por distintos organismos, estas fuentes fueron las fuentes secundarias.

### *3.2 Muestra*

Defendiendo los intereses tanto de la Universidad de las Américas Puebla como los de los hoteles seleccionados se omitieron los nombres de estos evitando así que ninguna de las partes saliera afectada.

En base a la guía turística que la Secretaría de Turismo de la Ciudad de Puebla maneja de los diferentes hoteles en la ciudad de Puebla, se tomaron como muestra cinco hoteles clasificados como de cinco estrellas y dos de la ciudad de México, también clasificados en el mismo nivel en la guía turística del D.F, con la finalidad de evaluar sus diferencias en servicio, tarifas e instalaciones.

Los hoteles que se toman como muestra son los siguientes:

- Hotel B
- Hotel D
- Hotel C
- Hotel E
- Hotel A

En la guía turística de SECTUR solo había siete hoteles de cinco estrellas en la Ciudad de Puebla, se omitieron dos hoteles por ser evidente que estos no pueden pertenecer a la



categoría de cinco estrellas, por una parte uno de los hoteles era de servicios limitados y el otro hotel que se omitió aparecía como de cinco estrellas en la guía turística pero al hacer la reservación vía telefónica la recepcionista del hotel menciono que la eran un hotel de tres estrellas por este motivo se considero pertinente no analizar estos dos hoteles.

#### **En México D.F.**

- Hotel G
- Hotel F

Estos dos últimos hoteles fueron elegidos ya que ofrecían tarifas similares a las de los hoteles analizados en la ciudad de Puebla y aparecían en la misma clasificación en la página web [www.mexicocity.gob.mx](http://www.mexicocity.gob.mx) la cual esta avalada por la Secretaria de Turismo del Distrito Federal; y por tanto se infirió que estos hoteles iban a ofrecer una calidad de habitaciones similar a la de los hoteles de la ciudad de Puebla y contarían con características similares. En base a la observación de las habitaciones de estos hoteles se añadieron puntos al listado de evaluación, y sirvieron como referencia y punto de comparación en la investigación.

### *3.3 Listado de evaluación*

Se realizó una lista de evaluación tomando como base la NMX-TT-007-1996 del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación el cual es el representante del ISO en México., Otros puntos obtenidos de la Marca Q de Calidad Turística Española. No se tomaron puntos de otras clasificaciones como serian Mobil o Michelin puesto que no fue posible encontrar información sobre sus estándares. El listado evalúa áreas como habitación, baños y otros servicios que conciernen únicamente a la habitación.



Habitación:

Superficie mínima de 26 m<sup>2</sup>  
TV a color con canales en español e idioma de mayor demanda  
Sistema de cable en televisión  
Juegos en TV  
Sistema de pago por evento en televisión  
Información de canales  
Información del estado de cuenta y otros en la TV  
Dos camas tamaño queen.  
Protector de colchón.  
Cubrebase  
Juego completo de sábanas y fundas  
Cobertor y colcha decorativa.  
Cobertor extra  
Espejo tocador  
Cabecera  
Buró  
Cesto de basura sin defectos, acorde a la decoración y bolsa protectora  
Silla o taburete de tocador  
Servibar  
Mesa de servicio de alimentos y bebidas  
Sillas uniformes para la mesa de servicio  
Cortina translúcida o similar  
Cortina decorativa  
Cortina para oscurecer o similar  
Closet o ropero con puertas e iluminación interior  
Ganchos  
Ganchos para falda  
Plancha  
Burro de planchar  
Entrepaños del closet  
Luz de cortesía en acceso  
Excelente limpieza general  
Cómoda  
Luz en baño  
Luz en cabecera o buró  
Espejo cuerpo entero  
Equipo de A/C con control de mando funcionando al 100%  
Termostato ajustable  
Masterswitch  
Cerradura que abra con tarjeta electrónica sólo por fuera.  
Reloj de alarma  
Almohada extra  
Juego de sábanas extras



Mirilla  
Paloma, cadena o pasador de seguridad  
Vasos de vidrio con protector higiénico  
Directorio telefónico de la localidad  
Información turística local impresa.  
Portamaleteros o maleteros  
Luz en tocador o credenza  
Luz para mesa de alimentos y bebidas  
Cubeta de hielos  
Directorio de servicios bilingüe  
Papelería (hojas, sobres, lápiz, pluma, block de notas)  
Bolsa para lavandería  
Lavandería y planchaduría con devolución antes de 24 hr.  
Servicio de planchado en una hora (jornada normal de trabajo)  
Servicio de A y B en habitaciones 24 horas  
Cafetera  
Carta de room service en cuero o vinyl  
Servicio despertador telefónico  
Amenidad de bienvenida  
Cortesía nocturna  
Interruptor a la entrada de la habitación  
Teléfono en cada habitación  
Botón de emergencia en teléfono  
Sistema de mensajes en cuartos y recepción  
Instrucciones impresas para marcar el teléfono  
Red inalámbrica o contacto de Internet  
Alfombra  
Adaptadores de corriente internacionales  
Detector de humo  
Caja de seguridad

Baños:

Acabados en los muros del baño  
Recubrimiento en los pisos del baño  
Muros limpios en baño  
Pisos limpios en baño  
Mobiliario limpio en baño  
Agua caliente y fría con instrucciones de uso de las llaves  
W.C. con cubierta  
Jabonera  
Toalleros  
Tapete o piso antiderrapante en baño  
Tapete de felpa en baño



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

#### *3.4 Obtención de datos*

Para recopilar la información necesaria para este estudio fue necesario establecer una serie de pasos para así obtener datos específicos y relevantes. El primer paso fue elegir los hoteles en base a los criterios antes mencionados, seleccionar un mismo tipo de habitación a investigar en todos los hoteles siendo las habitaciones sencillas con camas separadas las seleccionadas.

Una vez realizado este proceso se determinó que todas las reservaciones serían hechas vía telefónica; se consideró importante que fueran realizadas con los departamentos de reservas de los hoteles seleccionados, de igual forma se considero pertinente tomar la tarifa rack, por ser esta la tarifa que generalmente se ofrece a las personas que buscan hospedarse en un hotel, es importante mencionar que la falta de tiempo para realizar la investigación fue un impedimento para que se realizaran las visitas en un mismo día de la semana.



El tiempo de estancia en todos los hoteles seria de un día es decir desde la hora del check in que fue en todos los hoteles las 15:00 hasta la hora del check out la cual era a las 13:00 horas. Cabe destacar que en todo momento se siguieron los mismos pasos que hubiera seguido cualquier turista ordinario.

Debido a la naturaleza de la investigación fue posible analizar la velocidad de los procesos de check in y check out, la actitud de servicio de los empleados, calidad de instalaciones e iluminación.

Una vez que se realizaron estos pasos, se prosiguió con la recopilación de datos dentro de la habitación, se utilizaron diversas herramientas tales como un flexómetro para tomar las medidas de las habitaciones y del mobiliario, una calculadora común para poder calcular el tamaño de estas, una cámara fotográfica para poder respaldar y documentar la información y la lista de evaluación. En todos los hoteles fue necesario realizar llamadas telefónicas a los departamentos de recepción, ama de llaves y room service para obtener la información requerida.

Después de haber obtenido la información necesaria de los hoteles se prosiguió a crear una matriz de resultados (ver anexo matriz de resultados) en esta se incluyeron los cinco hoteles de la ciudad de Puebla y por separado los dos hoteles de la ciudad de México.

En esta matriz de resultados se incluyeron los 102 puntos de la lista de evaluación y se determinó que los hoteles sumarían un punto por cada requisito que cumplieran de esta lista y no sumarian nada en caso de no cumplir con un punto específico, dando como resultado un valor numérico que serviría para determinar que hotel tenia la mejor calidad en habitaciones y así poder hacer una comparación.

Las listas de evaluación fueron el medio para conseguir la información necesaria para realizar la matriz de resultados y así poder hacer la comparación entre los hoteles,



dada la importancia de esta listas se considero incluirlas en un anexo el cual se denomina: listas de evaluación de los hoteles analizados.

Como se mencionó anteriormente fue necesario realizar una matriz comparativa en la cual se pudiera hacer una comparación entre los hoteles analizados y los puntos de las listas comparativas que estos cumplieron. Dada la importancia de este documento se considero importante incluir esta matriz como un anexo el cual se denomina: Matriz de resultados de los hoteles analizados.

Como se mencionó anteriormente los nombres de los hoteles que fueron tomados como muestra fueron omitidos ya que para poder realizar una investigación objetiva y sin sesgo alguno fue necesario hospedarse en estos hoteles como cualquier otro huésped lo haría, por este motivo se considero importante mantener a estos siete hoteles en el anonimato.



