



Capítulo IV

Resultados

Los resultados fueron en su totalidad estructurados en base a la información obtenida mediante la matriz de resultados y el análisis comparativo entre los cinco hoteles antes mencionados. Los resultados obtenidos en este estudio fueron los siguientes:

- Mediante el proceso de investigación se encontraron cuatro puntos de la lista comparativa que ninguno de los cinco hoteles cumplió:
 - Bata de baño por persona
 - Hilo musical
 - Amenidad de bienvenida
- Cabe destacar que:
 - Sólo el Hotel D proporcionaba el servicio de información del estado de cuenta en la televisión de la habitación.
 - Ninguno de los hoteles contaba con silla o taburete de tocador a excepción del Hotel B.
 - Únicamente el Hotel D contaba con masterswitch en habitación.
 - El Hotel A es el único que cuenta con el servicio de cortesía nocturna (dos chocolates de cortesía en la cama).
 - Ni uno solo de los hoteles contaba con luz para la mesa de alimentos y bebidas a excepción del Hotel A .



- Ninguno de los hoteles analizados cumplió con todos los puntos de la lista comparativa.
- Respecto al mantenimiento y apariencia de las habitaciones, se encontró que las instalaciones del Hotel A están muy deterioradas y presentaron problemas como: piso del baño en malas condiciones, camas sin cabecera, cobertor demasiado viejo, aplanado de muros deteriorados, ventanas en mal estado, puerta del baño desgastada, mobiliario viejo y una iluminación insuficiente. En lo que se refiere a este punto se puede concluir que el mobiliario del Hotel A es el más deteriorado de los cinco hoteles analizados.
- Otro hotel que presentó desperfectos en la habitación fue el Hotel D, aquí se encontró el techo de la habitación en malas condiciones, el pegamento de la ventana colgaba de ésta, los muros tenían defectos notorios en el aplanado y se debe mencionar que a pesar de que el hotel contaba con un servibar en la habitación no pudo abrirse ya que la cerradura se encontraba en malas condiciones, se solicitó un cambio de habitación y se obtuvo el mismo resultado.
- Las instalaciones de los hoteles Hotel C, Hotel E y Hotel B se encontraban en buen estado, siendo las del Hotel B las mejor cuidadas, de mejor aspecto y más equipadas, seguidas por las del Hotel C y por último las del Hotel E .



Tabla 4.1 Tabla comparativa del tamaño de habitaciones:

Hotel	Tamaño de la habitación
Hotel B	39.54 m ²
Hotel D	31.19 m ²
Hotel C	29.80 m ²
Hotel E	28.26 m ²
Hotel A	22.25 m ²

Elaborada por autores

Tabla 4.2 Tabla comparativa del número de luminarias en habitación:

Hotel	Numero de luminarias
Hotel B	17 luminarias
Hotel E	9 luminarias
Hotel C	7 luminarias
Hotel D	5 luminarias
Hotel A	5 luminarias

Elaborada por autores

Tabla 4.3 Tabla comparativa del número de puntos obtenidos por cada hotel (ver anexo matriz de resultados)

Hotel	Numero de puntos obtenidos	Numero de puntos posibles
Hotel C	92	102
Hotel B	88	102
Hotel D	83	102
Hotel A	74	102



Hotel E	60	102
---------	----	-----

Tabla elaborada por autores

- Los tres hoteles que obtuvieron el mayor número de puntos fueron el Hotel C, Hotel B y Hotel D; de ésta manera se puede determinar que estos hoteles son los que cumplen con la mayoría de los requisitos de la lista de evaluación. En base al resultado se puede concluir que el Hotel C es el mejor hotel de Puebla, seguido del Hotel B el cual también presento características muy interesantes tales como las habitaciones más grandes, mejor iluminadas y con balcón, instalaciones en mejores condiciones y cuartos más equipados, sin embargo desde un punto de vista neutral y basándose únicamente en los puntos obtenidos en la matriz de resultados el Hotel C es el mejor hotel de Puebla en lo que se refiere a calidad de habitaciones.

Tabla 4.4 Tabla comparativa de las tarifas de los hoteles de la Ciudad de Puebla

Hotel	Tarifa
Hotel A	1,350 pesos
Hotel B	1,346 pesos
Hotel D	1,313 pesos
Hotel C	1,035 pesos
Hotel E	550 pesos

Tabla elaborada por autores

- Tomando en cuenta las deficiencias en instalaciones, limpieza, tamaño de las habitaciones, iluminación y falta de mantenimiento y a pesar de su buena ubicación es evidente la incongruencia que existe entre la calidad de las



habitaciones y la tarifa que maneja el hotel Hotel A en función al comparativo con el resto de las tarifas y habitaciones de los otros hoteles.

- Los hoteles Hotel B, Hotel D y Hotel C ofrecen una tarifa al público congruente con el servicio y calidad en sus habitaciones.
- El hotel Hotel E fue el que obtuvo el menor número de puntos de los cinco hoteles analizados en la Ciudad de Puebla pero también ofrece la tarifa mas baja.
- Los hoteles que obtuvieron la puntuación más baja en la matriz de resultados fueron el Hotel A (74 puntos) y el Hotel E (60 puntos). Con estos resultados se puede concluir que el hotel Hotel E tiene la calidad más baja en sus habitaciones, sin embargo, es importante mencionar que su tarifa va de acuerdo a la calidad de las habitaciones que ofrece. Por otro lado el Hotel A tiene una calidad muy baja en sus instalaciones, no obstante ofrece la tarifa más alta en la Ciudad de Puebla.

Tabla 4.5 Tabla comparativa de los puntos obtenidos por los hoteles analizados en la Ciudad de México

Hotel	Puntos obtenidos	Puntos posibles	Tarifa
Hotel G	94	102	1,200 Pesos
Hotel F	69	102	1,300 Pesos

Tabla elaborada por autores

- Mediante el análisis de la matriz de resultados de los hoteles de la Ciudad de México se observa que existe una notoria diferencia entre la calidad de las habitaciones de estos dos hoteles.
- Únicamente el Hotel G obtuvo un alto puntaje en la matriz de resultados, mientras que el Hotel F obtuvo un porcentaje muy bajo. Es necesario recalcar



que la tarifa del Hotel G es de 1,200 pesos y la del Hotel F es de 1,300 pesos, situación muy similar a la que sucede en Puebla con la tarifa del Hotel A .

- De todos los hoteles analizados fue el Hotel G el que obtuvo la mayor puntuación, sin embargo se encontró que el tamaño de la habitación es de 24.56 m², medida la cual esta por debajo de lo pedido en la NMX-007-IMNC-1996.
- Al igual que el resto de los hoteles de Puebla, ninguno de los dos hoteles contaba con el servicio de bata por persona en el baño.
- Es importante mencionar que el Hotel G fue el único hotel que otorgaba una amenidad de bienvenida y tenía hilo musical en habitación.
- Haciendo una comparación entre los hoteles Hotel G, Hotel C, Hotel B y Hotel D se puede determinar que estos cuatro hoteles son los que tienen la mejor oferta en habitaciones y tienen una tarifa acorde a la calidad de estas. Los hoteles Hotel F y Hotel A son los que ofrecen la más baja calidad en habitaciones y su tarifa no corresponde a la calidad de los mismos, en función al comparativo con el resto de los hoteles analizados.
- El Hotel E fue el que obtuvo el menor número de puntos de los siete hoteles analizados pero este hotel ofrece la tarifa mas baja de todos los hoteles analizados.

Dadas las condiciones del estudio fue posible encontrar resultados que no necesariamente corresponden a la calidad de las habitaciones, pero que sin duda alguna influye en la satisfacción del huésped, a continuación se mencionan algunos de ellos.



- Solo tres hoteles de la ciudad de Puebla contaban con alberca: Hotel B, Hotel D y por último el hotel Hotel C el cual cuenta con dos albercas. Es necesario recalcar que ninguna es techada. En lo que concierne a los dos hoteles analizados en la ciudad de México sólo el Hotel G ofrecía este servicio.
- En lo que corresponde a la velocidad y eficiencia en los procesos de reservación, check in y check out se encontró con que todos los hoteles tenían procesos eficientes puesto que no se encontró problema alguno y todos estos procesos se llevaron de forma rápida y sencilla.

