



CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

La conclusión fue en su totalidad estructurada, basándose en las observaciones que se hicieron a lo largo de la investigación, considerando los detalles relevantes que fueron encontrados en las listas comparativas y la matriz de resultados.

Las recomendaciones fueron extraídas de la información encontrada en las listas de comparación y matriz comparativa, y generadas a partir de los resultados obtenidos.

5.1 Conclusiones

- Mediante la investigación se constató que existen diferencias en la calidad de los hoteles de cinco estrellas y que a pesar de que están clasificados en la misma categoría en la guía de restaurantes y hoteles avalada por la Secretaría de Turismo del gobierno del estado de Puebla, no todos ofrecen la misma calidad en las habitaciones ya sea por falta de algunos servicios dentro de estas o carencias de tamaño, limpieza general e iluminación. Esto trae como consecuencia que el turista experimentado, el cual conoce la calidad de las habitaciones de otros hoteles de cinco estrellas se encuentre decepcionado y frustrado al encontrarse con que la calidad de la habitación no era la que esperaba, lo cual podría traer como consecuencia un impacto negativo sobre la percepción de la oferta de los cuartos de cinco estrellas de la Ciudad de Puebla.



Dado que esta situación impacta directamente al turista se estima que con el paso del tiempo se podría presentar un decremento en el número de visitantes.

- La situación encontrada en esta investigación llegara a un fin en el momento que algún organismo cree estándares obligatorios para todos los hoteles, situación la cual no puede esperar mucho tiempo. Tarde o temprano los hoteles de la Ciudad de Puebla deberán ofrecer una oferta homogénea en sus habitaciones, esto requerirá tiempo e inversión pero es algo necesario para lograr la satisfacción de las personas que visitan esta ciudad. Será necesario que los hoteleros de esta ciudad junto con la Secretaria de Turismo lleguen a los acuerdos necesarios para llegar a este objetivo.
- Dado que se encontraron variaciones en la calidad de las habitaciones en los dos hoteles de la Ciudad de México se puede determinar que la variación de la calidad de las habitaciones de un hotel a otro que se incluyen en una misma categoría no es exclusivo de la ciudad de Puebla.
- A lo largo de la investigación se pudo concluir que ninguno de los hoteles cumplió con todos los requisitos de la NMX-007-IMNC:1996.



5.2 Recomendaciones

Considerando toda la información recopilada durante la investigación las recomendaciones principales se pueden resumir en los siguientes puntos:

- Es imprescindible que la SECTUR o alguna otra institución desarrolle una certificación obligatoria y que sean ellos los que determinen si un hotel es de cinco estrellas o no.
- Es muy importante crear estándares, para que la oferta de las habitaciones de los hoteles de cinco estrellas de la ciudad de Puebla sea homogénea y así disminuir las diferencias que fueron detectadas de un hotel a otro.
- Los hoteles no deben auto clasificarse como de cinco estrellas en guías turísticas y paginas de Internet; esto crea confusión entre las personas que se hospedan o buscan hospedarse en estos hoteles.
- Debe existir coherencia entre lo que el hotel ofrece y lo que realmente tiene.
- Es importante que las autoridades gubernamentales del sector hotelero, establezcan una norma para establecer un estándar de calidad entre los hoteles que participan dentro de una certificación, sin ésta, se seguirán presentando anomalías en la calidad de servicios que estos presentan, afectando directamente al consumidor.
- Estas recomendaciones podrían ser de utilidad para la Secretaria de Turismo de la Ciudad de Puebla, para las personas que visitan Puebla y para los hoteles analizados.

