

Capítulo I

1. Introducción

1.1 Marco Contextual

De acuerdo con el censo económico del 2004 que llevó a cabo el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI 2004), el 95% de las empresas en México son familiares. Una empresa familiar es aquella que cumple dos requisitos fundamentales: 1) En la parte de propiedad, todas o al menos la parte proporcional que permita mantener el control de la organización debe pertenecer a dos o más miembros de una misma familia, y 2) Sin restarle importancia alguna, la empresa familiar es aquella en la que al menos dos de los miembros de la familia están involucrados en el funcionamiento de la empresa (Longenecker, 1994).

La empresa que se estudiará en esta tesis está ubicada en Pachuca de Soto, en el estado de Hidalgo. Está localizada al noroeste de la Ciudad de

México a 90 kilómetros de ella. En su zona conurbada se encuentran diferentes parques industriales, dentro de los cuales destacan el de Ciudad Sahagún y el de Tizayuca. Aquí la actividad principal es la metalurgia. Las empresas que aquí están establecidas entre otras son Bombardier, Komatsu, SFK, Dina, Anfora. Estas empresas requieren que sus empleados de otros países como EUA o Canadá que vienen por periodos de 6 meses a un año para realizar proyectos, se hospeden cerca de los parques industriales. La ciudad más cercana, con mayores y mejores servicios es Pachuca. La capital de Hidalgo cuenta con 275,578 habitantes a diferencia de Ciudad Sahagún con 49,850 habitantes y Tizayuca con 56,673 habitantes (INEGI, 2005).

Privada 400 es una empresa familiar de servicios de hospedaje, que principalmente atiende a ejecutivos, que por lo general vienen a Pachuca por periodos largos a realizar proyectos en diferentes empresas, en ocasiones vienen solos o con sus familias, y por tal motivo requieren de un lugar donde hospedarse y ya que cuenta con todos los servicios necesarios para poder vivir y que sus familias se encuentren seguras.

1.2 Planteamiento del Problema

Privada 400 es una empresa familiar que fue fundada en el año de 1993 por Manuel Ortiz León, padre del Lic. Marcos Ortiz Islas y la C.P. Leonor Baca López. Esto cumple con el primer requisito para poder ser una empresa familiar. Al frente de la administración se encuentra la C.P. Leonor Baca López

y, como Asesora de Marketing se encuentra la Lic. Adriana Ortiz Baca, con lo que se cumple la segunda condición para ser una empresa familiar.

El objetivo de Privada 400 es brindar un servicio excelente en la renta de casas y departamentos amueblados para el cliente que viene a Pachuca por motivos de trabajo, estudio o placer.

1.3 Objetivo general

Conocer el nivel de satisfacción del cliente, a través del servicio proporcionado en la Empresa Familiar *Privada 400*.

1.4 Objetivos específicos.

Los objetivos específicos de la presente investigación son:

- Establecer las expectativas y percepciones del cliente
- Utilizar la información anterior para diseñar una propuesta mejora de calidad de servicio en Privada 400.

1.5 Justificación y relevancia

Esta investigación estará enfocada en dar a conocer esta empresa familiar, ya que dentro de este tipo de negocios, son más vulnerables a los vaivenes económicos y la evolución del mercado inmobiliario (Ronquillo 2006).

Walker (2007), menciona que los diseñadores de los lugares donde se brinda el servicio de estancia prolongada, se dieron cuenta que los huéspedes prefieren una atmósfera parecida a la de su propio hogar. Es por tal motivo que surge la idea de diseñar un lugar donde las personas pudieran llegar por un tiempo largo o corto a hospedarse.

El estudio pretende dar a conocer a Privada 400 como un lugar donde llegan a vivir por periodos de tiempo largos (18 meses) o cortos (una semana o tres días), ejecutivos que por lo general están contratados para proyectos específicos y que necesitan un lugar seguro y cómodo para llegar, solos o con sus familias.

1.6 Alcances y limitaciones

- Solo se enfocará en la empresa Privada 400
- Los resultados dependerán de la información proporcionada por la misma empresa y por la cantidad de encuestas respondidas.