



CAPÍTULO V

Conclusiones y Recomendaciones

Este capítulo muestra las conclusiones del análisis de cinco Hoteles de paso de un grupo hotelero, así como las recomendaciones dadas por esta tesis y que pudieran ser objeto de futuras investigaciones. Como se mencionó al inicio de esta investigación, se establecieron ciertos objetivos a alcanzar, y estos fueron;

- Analizar y comparar la ocupación de los hoteles.
- Analizar la ocupación relacionada a los días de la semana.
- Identificar el comportamiento de registro de habitaciones en relación al las horas del día.
- Analizar el tiempo de permanencia del huésped

5.1 Conclusiones

Esta investigación buscó explorar el comportamiento de los cinco hoteles del grupo, en relación a la demanda que presentaron durante abril del 2007, basada en una serie de preguntas que fueron respondidas a través de este estudio.

Se encontraron diversos puntos. Primero, la ocupación observada del grupo hotelero obtuvo que las habitaciones se rentaron cerca de tres veces más de lo que supondría su disponibilidad. Por lo que se deduce que la mayoría de las habitaciones fueron ocupadas por menos de 24 horas. Cabe



mencionar que existen considerables diferencias porcentuales de manera individual entre un hotel y otro, y se puede sostener que la mayor rotación de habitaciones y por lo tanto mayor ocupación fue obtenida por los hoteles con menor número de cuartos y de menor precio, como es en el caso del hotel Puerto Escondido.

Al hallarse importantes diferencias en cuanto a la ocupación que se obtiene entre un establecimiento y otro, se puede deducir que una de las razones de esto, es la variación en el tiempo de permanencia de los huéspedes en cada hotel y se demostró que el huésped permanece más tiempo en los hoteles de mayor precio por habitación, como en el caso del Hotel Oriente. Por lo tanto estos hoteles presentaron menor ocupación.

Se encontró también que los cinco establecimientos obtuvieron su mayor ocupación el fin de semana, pero no coincide con la rotación que Vázquez (2004), afirma en el marco teórico para estos días y a su vez el fin de semana mostró mayor tiempo de permanencia en comparación a los días restantes, así lo presenta el caso del día sábado, este es el día de mayor ocupación y la vez de mayor permanencia. Sin embargo el día martes presenta lo contrario, menor ocupación y menor permanencia. Como lo afirma Vázquez (2007), los fines de semana, cuando la afluencia de huéspedes es mayor, el negocio crece. Sin embargo resultó interesante la ocupación que se demostró el día lunes ya que se encuentra por encima del domingo y con una mínima diferencia al Viernes.

Por ultimo, el horario en que se registran la mayoría de las entradas, son entre las 16:00 y 19:59 hrs. y así mismo estos suelen ocupar la habitación por menos tiempo, dicho de otra forma es el horario donde representa el mejor comportamiento de la demanda de estos establecimientos. La minoría entran



después de las 12:00 a.m. y también esta parte de los clientes suelen ocupar la habitación por mas horas, así que podríamos suponer que la ocupan para descanso.

5.2 Recomendaciones

A razón de lo mencionado en los resultados de esta investigación se puede agregar que es de suma importancia conocer lo mas a fondo posible las características de este negocio, para ofrecer un servicio acertado y equivalente al mercado que los demanda. Se recomienda:

- Establecer precios diferentes los fines de semana limitados a horas.
- Tarifas especiales por la madrugada y a mitad de semana ya que es cuando la ocupación desciende.
- Que los programas de mantenimiento preventivo estén dirigidos a los días y horarios de menor ocupación expuestos en este estudio.

Hacer futuras investigaciones en:

- Realizar un estudio para saber que es lo que toman en cuenta los usuarios de estos negocios, para decidir entre un hotel y otro.
- Analizar la satisfacción del cliente después del servicio.
- Investigar las expectativas del cliente antes de consumir el servicio.