

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES



CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones a las que se llegaron después de haber hecho el análisis y discusión de los resultados obtenidos en la investigación. También se muestran algunas recomendaciones que en futuras investigaciones pudieran ser tomadas en cuenta.

5.1 Conclusiones

1. En general, la atención prestada por parte del personal fue calificada como buena. Los hoteles que brindaron una atención excelente, en los dos turnos visitados, fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de la Compañía.

- Cuatro Estrellas: Hostal Santa María.
- Tres Estrellas: Mesón de San Sebastián y San Miguel.

Por otra parte, los hoteles que otorgaron una pésima atención en los dos turnos visitados fueron:

- Cinco Estrellas: Best Western Real de Puebla.
- Tres Estrellas: Castellanos de Puebla, Panamerican, Reforma 2000 y San Diego.

2. En general sí se mostró interés por ayudar al turista. Los hoteles en los que sí se demostró este interés, en los dos turnos visitados fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco estrellas: Aristos Puebla, Camino Real Puebla, Crowne Plaza Puebla, Fiesta Americana Puebla, Mesón del Molino, Posada San Pedro y Radisson.
- Cuatro Estrellas: Del Portal, Holiday Inn Centro Histórico, Hostal Santa María, Plaza Las Fuentes y San Ángel.
- Tres Estrellas: Mesón de San Sebastián, Palace, San Miguel y Señorial.

No obstante, hubo casos en los que se exhibió un total desinterés por ayudar al turista en los dos turnos visitados. Los hoteles en los que se presentó esta situación fueron:

- Categoría Especial: El Sueño.
- Cinco Estrellas: Best Western Real de Puebla.
- Cuatro Estrellas: Lastra.
- Tres Estrellas: San Agustín, San Diego, Santiago y Suites Puebla.

3. En general, la información que se brindó al momento de preguntar por un lugar fue calificada como totalmente detallada. Los hoteles en los que se brindó información de dicho nivel, en los dos turnos visitados, fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de Capuchinas y Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco Estrellas: Aristos Puebla, Camino Real Puebla, Fiesta Americana Puebla y Posada San Pedro.
- Tres Estrellas: Mesón de San Sebastián, Royalty y Señorial.

Por otra parte, hubo hoteles en los que el personal de recepción no supo contestar lo que se le preguntó, éstos fueron:

- Categoría Especial: El Sueño (turno vespertino).
- Cinco Estrellas: Condado Plaza y Radisson (turno vespertino).
- Cuatro Estrellas: Holiday Inn Express, Hostal La Paz, Plaza Las Fuentes y San Ángel (turno vespertino).

- Tres Estrellas: Gilfer y San Agustín (turno matutino); Terminal y Virrey de Mendoza (turno vespertino) y por último, Castellanos de Puebla, Provincia Express, Reforma 2000 y San Diego (ambos turnos).

4. En la mayoría de los casos no se recomendó visitar otros lugares. Esta situación se presentó, en los dos turnos visitados, en los siguientes hoteles:

- Categoría especial: Mesón Sacristía de Capuchinas.
- Cinco Estrellas: Best Western Real de Puebla, Crowne Plaza Puebla y Mesón del Molino.
- Cuatro Estrellas: Fiesta Inn Puebla Las Ánimas, Holiday Inn Centro Histórico, Hostal del Arcángel, Hostal Santa María y Lastra.
- Tres Estrellas: Castellanos de Puebla, Cuatro Caminos, Del Paseo, Panamerican, Reforma 2000, San Diego, Santiago, Señorial, Suites Puebla, Terminal y Virrey de Mendoza.

En contraste, los hoteles en los que sí se recomendó visitar otros lugares en los dos turnos visitados fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco Estrellas: Fiesta Americana Puebla, Posada San Pedro y Radisson.
- Cuatro Estrellas: Plaza Las Fuentes y San Ángel.
- Tres Estrellas: Imperial, Mesón de San Sebastián, Puebla Plaza y San Agustín.

5. En general, los lugares más recomendados para visitar fueron la Santa Basílica Catedral y El Parián. No obstante, en cada categoría sobresalieron diferentes lugares.

- Categoría Especial: Barrio del Artista y El Parián.
- Cinco Estrellas: Santa Basílica Catedral y Plazuela de los Sapos.
- Cuatro Estrellas: Fuertes de Loreto y Guadalupe, Centro Histórico de Puebla, Museo Amparo y Zona Arqueológica de Cholula.
- Tres Estrellas: El Parián, Santa Basílica Catedral y Museo Poblano de Arte Virreinal.

Por otro lado, hubo casos en los que sólo se señalaron los lugares que aparecían en las publicaciones impresas entregadas, es decir, no se especificó el lugar recomendado. En los hoteles de tres estrellas se presentó el mayor número de casos correspondientes a esta situación.

6. En general, la información brindada sobre los lugares recomendados fue calificada como totalmente veraz. Los hoteles en donde se brindó información de éste tipo, en los dos turnos visitados, fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco Estrellas: Fiesta Americana Puebla.
- Cuatro Estrellas: Plaza Las Fuentes y San Ángel.

- Tres Estrellas: Mesón de San Sebastián.

Por otra parte, hubo casos en los que el personal de recepción no dio información sobre los lugares recomendados, los hoteles en los que se presentó esta situación fueron los siguientes:

- Cinco Estrellas: Marrito Real de Puebla (turno matutino) y Posada San Pedro (turno vespertino).
- Cuatro Estrellas: Villa Real (turno matutino).
- Tres estrellas: Colonial de Puebla, Puebla Plaza, San Miguel (turno matutino), Imperial y San Agustín (ambos turnos).

7. En la mayoría de los casos, sí se usaron medios impresos al momento de recomendar lugares para visitar. Los hoteles donde se presentó esta situación, en los dos turnos visitados, fueron:

- Categoría Especial: Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco Estrellas: Radisson.
- Cuatro Estrellas: Plaza Las Fuentes y San Ángel.
- Tres Estrellas: Puebla Plaza.

No obstante, se presentaron casos en el que no se recurrió al uso de medios impresos para explicar los lugares recomendados. Los hoteles donde se dio esta situación en los dos turnos visitados, fueron:

- Tres Estrellas: Imperial y San Agustín.

8. En general sí se ofreció información impresa que estuviera a la vista del turista.

Los hoteles en los que se brindó esta información en los dos turnos visitados fueron:

- Categoría Especial: El Sueño, Mesón Sacristía de Capuchinas y Mesón Sacristía de la Compañía.
- Cinco Estrellas: Aristos Puebla, Camino Real Puebla, Condado Plaza, Marriott Real de Puebla, Posada San Pedro y Radisson.
- Cuatro Estrellas: Del Portal, Fiesta Inn Puebla Las Ánimas, Hostal del Arcángel, Hostal Santa María, Plaza Las Fuentes y San Ángel.
- Tres Estrellas: Gilfer, Mesón de San Sebastián, Palace, Panamerican, Provincia Express, Puebla Plaza, Royalty, Santiago, Señorial y Virrey de Mendoza.

Por otro lado, hubo casos en los que no se ofreció la información impresa que se encontraba a la vista del turista. Esta situación se dio en los siguientes hoteles, en los dos turnos visitados:

- Tres Estrellas: Castellanos de Puebla, Imperial y San Diego.

9. En general, la información impresa no se encontraba, directamente, al alcance del turista. Los hoteles en los que sí se encontró que la información impresa estaba al alcance directo del turista fueron:

- Cinco Estrellas: Posada San Pedro.
- Cuatro Estrellas: Del Portal, Hostal del Arcángel, Hostal Santa María, Puente Real, San Ángel y Villa Real.

Debido a que en la mayoría de los hoteles de tres estrellas la información impresa sí se encontraba directamente al alcance del turista, a continuación se mencionan los hoteles en los que no se dio esta situación:

- Cabrera, Palace, Reforma 2000, San Agustín, San Diego, San Miguel, Señorial, Terminal y Virrey de Mendoza.

10. En general, el personal de recepción no portaba uniforme. Los hoteles donde se presentó esta situación fueron:

- Cinco Estrellas: Condado Plaza y Posada San Pedro.

En las siguientes categorías, en la mayoría de los hoteles el personal no portaba uniforme, por lo que se mencionarán únicamente los hoteles en los que el personal de recepción sí estaba uniformado.

- Cuatro Estrellas: Fiesta Inn Puebla Las Ánimas, Holiday Inn Centro Histórico, Holiday Inn Express, Hostal del Arcángel y Plaza Las Fuentes.
- Tres Estrellas: Gilfer y Royalty.

11. En general, la publicación impresa que más se otorgó fue el mapa turístico Puebla Capital del Estado Ideal. No obstante, en cada categoría sobresalieron diferentes publicaciones.

- Categoría Especial: Puebla Capital del Estado Ideal y Explorar.
- Cinco Estrellas: Puebla Capital del Estado Ideal y Puebla Magazzine.
- Cuatro Estrellas: Puebla Capital del Estado Ideal y Puebla Magazzine.
- Tres Estrellas: Puebla Capital del Estado Ideal y Puebla en Tranvía.

En síntesis, y aunado a que se hayan presentado diferencias en el tipo de información que se brindó en los dos turnos visitados, en un mismo hotel, se concluye que el personal que labora en los hoteles no se encuentra lo suficientemente capacitado como para brindar información relacionada a los atractivos turísticos que existentes en la Ciudad de Puebla.

5.2 Recomendaciones

Se sugiere, debido a la naturaleza de la investigación, llevar a cabo un estudio más profundo que recoja y estudiar las verdaderas causas por las que el tipo de información que se brinda en los hoteles, de una misma categoría, presenta muchas diferencias. Al mismo tiempo, descubrir el motivo real por el que no se recomiendan lugares turísticos en la mayoría de los hoteles visitados.

Se recomienda ampliamente, a manera de exhortación, que en los hoteles se proporcione capacitación sobre los atractivos turísticos existentes en la Ciudad de Puebla; o en su defecto, “obligar” al personal que labora en dichos hoteles a asistir a los cursos que brindan, gratuitamente, tanto la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla como la Consejería de Turismo Municipal relacionados con la cultura y la sensibilización turística.

Asimismo, se invita a que los encargados de prestar servicios turísticos, reflexionen sobre la importancia que tiene el turismo por los beneficios que genera a la comunidad que los recibe; y que precisamente ellos son los encargados de atraer y mantener esos beneficios.