



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

**DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y
ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

**LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE COMO BASE PARA UN SISTEMA DE
CLASIFICACIÓN DE LOS MOTELES DE LA CIUDAD DE CHETUMAL**

TESIS

Para Obtener el Grado de Licenciado en
Sistemas Comerciales

PRESENTA

Angel Ivan Arias Martínez

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Francisco J. Güemez Ricalde



Universidad de
Quintana Roo

División de Ciencias Sociales y
Económico Administrativas

Chetumal, Quintana Roo 2013.



UNIVERSIDAD DE
QUINTANA ROO
SERVICIOS ESCOLARES



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité de asesoría y aprobado como requisito parcial, para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SISTEMAS COMERCIALES

COMITÉ

DIRECTOR: _____

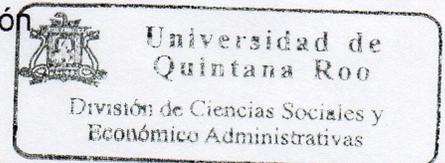
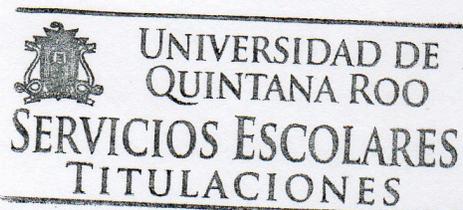
Dr. Francisco Javier Güemez Ricalde

ASESOR: _____

Lic. Celina Esmeralda Hernández Aguilar

ASESOR: _____

Lic. María Alejandra Carrasco Rendón



Chetumal, Quintana Roo 2013.



AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

POR DARME LA VIDA Y LA FORTALEZA NECESARIA PARA TERMINAR LA CARRERA

A MIS PADRES:

POR SER LOS PADRES QUE SIEMPRE SOÑE DURANTE TODA MI VIDA, POR DARME LA VIDA, POR VER POR MI, DURANTE MI FORMACION EDUCATIVA, ESTE LOGRO ES TAMBIEN DE USTEDES, GRACIAS POR ESTAR CONMIGO EN LAS BUENAS Y EN LAS MALAS.

A MIS HERMANAS JACQUELINE Y JANET:

POR SU CARIÑO Y APOYO.

DESEANDO, ME PERMITAN COMPARTIR CON USTEDES, MI TRIUNFO.

A MI MAESTRO:

AL DR. FRANCISCO JAVIER GUEMES RICALDE, POR SER LA PERSONA QUE ME ASESORÓ Y ACONSEJÓ DURANTE TODO EL PROCESO Y ESFUERZO EMPLEADO EN LA REALIZACION DE MI TESIS Y TITULACIÓN.



DEDICATORIA

DEDICO ESTA TESIS A MIS PADRES:

QUE EN TODO MOMENTO ESTUVIERON APOYÁNDOME EN LA REALIZACIÓN DEL PROCESO DE TITULACIÓN Y ME DIERON FUERZAS PARA SEGUIR ADELANTE. GRACIAS POR MI FORMACIÓN PROFESIONAL.

A MI HIJO ALESSANDRO:

POR SER LA FORTALEZA Y EL MOTIVO DE SEGUIR ADELANTE PARA LOGRAR TODAS MIS METAS Y QUE VEAS EN MI UN EJEMPLO A SEGUIR.

DEDICO ESTA TESIS A TODAS LAS PERSONAS QUE ESTUVIERON APOYÁNDOME EN TODO MOMENTO DE MI VIDA Y A LOS QUE ESTÁN ESPIRITUALMENTE.

GRACIAS

¡LO HEMOS LOGRADO!



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

ÍNDICE



INDICE GENERAL

INTRODUCCION	10
CAPITULO I - ANTECEDENTES	14
1.1 Concepto de calidad.....	14
1.2 Concepto de servicio.....	15
1.3 Concepto de calidad de servicio	16
1.4 Historia de la hostelería.....	18
1.5 Historia de la hostelería en México	19
1.6 Historia de los Moteles	20
CAPITULO II - INDICADORES Y LUGARES DE ATRACTIVO TURISTICO EN EL SUR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO	22
2.1 Lugares más visitados en el sur del Estado de Quintana Roo.....	23
CAPITULO III - SERVICIO DE HOTELERIA EN LA CIUDAD DE CHETUMAL.....	40
3.1 Hoteles en la ciudad de Chetumal	41
CAPITULO IV - MARCO TEÓRICO	51
4.1 Sistema de Clasificación	52
4.2 Formas de cómo se clasifican los hoteles.....	54
4.3 Distintivo “M”	56
CAPITULO V - METODOLOGÍA	68
5.1 Metodología.....	69
5.2 Encuesta a usuarios de moteles	71
5.3 Ecuesta a dueños/administradores	73
5.4 Encuesta a taxistas	74
CAPITULO VI – RESULTADOS PROPIETARIO/ADMINISTRADOR.....	76
CAPITULO VII – RESULTADOS TAXISTAS.....	89
CAPITULO VIII – RESULTADOS USUARIOS.....	95
CAPITULO IX – DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN.....	103



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

INDICE DE GRAFICAS

1.- Indicadores turísticos 2010-2012 en la ciudad de Chetumal	34
2.- Ocupación Hotelera 2012	35
3.- Ocupación Hotelera 2005-2011	35
4.- Índice de satisfacción del turista que viaja en avion	37
5.- Índice de satisfacción del turista que viaja en autobús	37
6.- Principal origen de los turistas que visitan la Ciudad de Chetumal	38
7.- Lugar de hospedaje	38
8.- Relacion valor-precio	39
9.- Total de distintivos "M" al 01 de Octubre de 2012	58
10.- Calidad global del modelo motivo visita(rel íntimas) vs variables o factores de selección de motel.....	75
11.- Calidad global del modelo según respuesta del propietario o administrador.....	75

ÍNDICE DE IMAGENES

1.- Centro Cultural de las Bellas Artes	23
2.- Polifórum cultural Rafael E. Melgar.....	24
3.- Museo de la ciudad de Chetumal.....	24
4.- Monumento al renacimiento.....	25
5.- Gastronomía Maya (salbutes).....	25
6.- Calderitas	26
7.- Playa artificial	26
8.- Oxtankah.....	27
9.- Plaza Abejas	28
10.- Capilla Española	29
11.- Dzibanche	29
12.- Dzibanche	30
13.- Bacalar	31
14.- Mahahual	32
15.- Konhulich	33
16.- Motel Hacienda Bahía.....	59
17.- Motel Riviera	60
18.- Motel La Fuente	61
19.- Motel Matahari "529"	62



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

20.- Motel Éxtasis	63
21.- Motel El Rojo	64
22.- Motel Los Farolitos “Basulto”	65
23.- Motel La Ceiba	66
24.- Motel El Venado	67

ÍNDICE DE TABLAS

1.- Principales estudios sobre calidad de servicio en la hotelería	17
2.- Formas de cómo se clasifican los hoteles	54
3.- Otro tipo de estudio que existe y con el cual es posible llevar a cabo o guiarse para poder darle clasificación a los moteles es el siguiente:.....	55
4.- Factores para la clasificación del servicio	55
5.- Buen equipamiento	77
6.- Dotación servicios complementarios.....	77
7.- Conseguir buen precio	78
8.- Buena relación calidad- precio	78
9.- Prestigio en el mercado	79
10.- Seguridad del motel	79
11.- Localización entorno deseado	80
12.- Atención personalizada.....	80
13.- Rapidez empleados	81
14.- Amabilidad empleados.....	81
15.- Limpieza del motel	82
16.- Presentación de los empleados	82
17.- Ambiente	83
18.- Check in- Check out.....	83
19.- Estacionamiento suficiente cliente	84
20.- Discreción	84
21.- Principalmente de donde viene el cliente.....	85
22.- Que medio de transporte utilizan	85
23.- Motivo de su visita.....	86
24.- Forma de pago.....	86
25.- Como se enteraron del motel.....	87
26.- Que tan frecuente son los mismo horarios	87



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

27.- Quejas con mayor frecuencia de los usuarios	88
28.- Que tan frecuente solicitan al taxista información de moteles los chetumaleños	90
29.- Que tan frecuente solicitan al taxista información de moteles los turistas nacionales.....	90
30.- Que tan frecuente solicitan al taxista información de moteles los turistas internacionales...	91
31.- Con qué fin buscan los moteles los usuarios con mayor frecuencia	91
32.- Factores que prefiere el usuario sobre recomendación hecha por taxista	92
33.- Frecuencia que los taxistas toman pasaje saliendo del motel	92
34.- Mejor motel según cliente de los taxistas 1.....	93
35.- Mejor motel según cliente de los taxistas 2	93
36.- Mejor motel según cliente de los taxistas 3	94
37.- Percepción del usuario en relación al mercado de moteles en la ciudad de Chetumal.....	96
38.- Medio de transporte que utiliza el usuario	97
39.- Motivo de la visita del usuario	97
40.- Forma de pago.....	98
41.- Tiempo de visita del usuario en el motel.....	98
42.- Evaluación de la calidad del servicio	99
43.- Retornaría a este tipo de hospedaje.....	99
44.- Se cubrieron las expectativas del usuario.....	100
45.- Forma en la que se enteró el usuario del motel.....	100
46.- Nombre del último motel que se hospedo.....	101
47.- Percepción del usuario después del uso de moteles en la ciudad de Chetumal.....	102



INTRODUCCION

La reactivación económica del Sur del Estado tiene como pilar el turismo y por ello la misión de la Asociación de Hoteles es satisfacer al turismo y atraer nuevos visitantes al Sur del Estado, en coordinación con la Secretaría de Turismo Estatal y el fondo nacional del fomento al turismo (Fonatur).

El trabajo a desarrollar es difícil en el sur del Estado de Quintana Roo, ya que carece de un buen desarrollo específicamente en la hotelería. En la capital del estado existe un crecimiento lento que no ha dado lugar a la presencia de un hotel de cinco estrellas, es por ello que el turismo que visita esta capital decide acudir a los moteles a descansar, ya que los hoteles no pueden dar hospedaje a la cantidad de turismo que recibe, motivando con ello que los visitantes recurran a los hoteles de las poblaciones aledañas a la capital. Los moteles han sido auxiliar en este tipo de actividades (hotelería) dando albergue al turismo que nos visita de otros estados y países.

Los empresarios hoteleros en la zona sur del estado no han tenido visión del mal enfoque que se le ha dado al desarrollo de los moteles, ya que estos cubren, en parte, la necesidad de hospedaje por horas para las jóvenes parejas, dando con esto la promiscuidad y mal uso a este servicio.

En la capital del estado los moteles se encuentran ubicados dentro de la ciudad, cuando que este servicio fue planeado para las personas viajeras y su ubicación debería ser fuera de la ciudad, normalmente en carreteras, brindándoles el apoyo de poder descansar en un largo viaje.

Otra de los problemas que ha confundido al mercado es el servicio de habitación ya que el cuarto de motel cubre las necesidades que brinda un cuarto de hotel, esto ha llevado que el ciudadano prefiera pagar algo más barato pero con las mismas comodidades.

Dentro del ámbito hotelero, estos ofrecen su servicio por noche y es más costoso, en el caso de los moteles el tiempo se reduce a dos o tres horas de servicio y es más económico, es por ello que el segmento de mercado que busca una relación amorosa se ve en la necesidad de esconderse, y el motel es el lugar ideal para este tipo de actividades ilícitas, llevando con ello el mal enfoque por lo que realmente se planearon los moteles.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Planteamiento del problema

Dadas las circunstancias mencionadas anteriormente que se viven hoy en día en la zona sur del estado de Quintana Roo, la falta de capacidad de hospedaje que existe ha motivado que la presencia de los moteles dé un servicio de paso con una duración máxima de 2 a 3 horas.

Los moteles han ensuciado el mercado de la hotelería en la capital del estado, ya que en temporadas altas los visitantes tienen que recurrir al servicio de los moteles para cubrir sus necesidades, sin percatarse del mal enfoque que les han dado los empresarios hoteleros de la localidad.

Por ello cabe señalar que los moteles a nivel nacional cubren una necesidad de discreción social para los amantes del fruto prohibido y en la capital del estado de Quintana Roo no es la excepción, debido a esto se sugiere dar una clasificación a los moteles ya que existen diferentes tipos. Existiendo moteles de nivel bajo (muy económicos y habitaciones no confortables), de nivel medio (accesibles económicamente y con habitaciones medianamente confortables) y de nivel alto (económicamente alto y con habitaciones de lujo). Este tipo de lugares es exclusivo para personas de solvencia económica y para todos aquellos que necesitan mucha discreción.

El servicio de renta de habitaciones por tiempo limitado que se ofrece en la ciudad es para el segmento de mercado de parejas que tienen la necesidad de rentar un espacio privado, que cuente con estacionamiento personal, una habitación básica: una cama, aire acondicionado, baño y artículos para limpieza personal; con la característica principal de ser discreto y de no pedir datos personales como nombre o referencias personales. Esto es lo que lleva a ensuciar el mercado de hospedaje y con ello la Secretaría de Turismo no mantiene una planeación y coordinación con este tipo de anomalías que se dan.

Considerando todo lo anterior, los empresarios deberán llevar a cabo una planeación y organización del verdadero enfoque de los moteles construyéndolos a las afueras de la ciudad, motivo para el que fueron creados y de esta manera satisfacer las necesidades de las personas que viajan.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Preguntas a responder

¿Cuál es la razón principal por la que gran número de visitantes y turistas que arriban a la ciudad fronteriza de Chetumal se alojan en moteles de paso tomándolos por hospedaje de tipo familiar?

¿Cuáles son las características de los moteles y cómo se les puede clasificar para lograr en el consumidor una clara segmentación y posicionamiento de imagen de los mismos?

Objetivo general

Conocer la percepción de los visitantes y turistas que demandan servicios de alojamiento en los moteles de la ciudad de Chetumal, con objeto de su clasificación.

Objetivos específicos

1. Analizar el comportamiento y características de la oferta.
2. Analizar y caracterizar la demanda de servicios de alojamiento.
3. Proponer una alternativa de clasificación.

Hipótesis

Los servicios de alojamiento en la ciudad de Chetumal en temporada alta, la cual se caracteriza por un exceso de demanda, obliga al turista/visitante a elegir moteles en función a la poca percepción que se tiene al diferenciar o clasificar éstos en base a hoteles, por lo que termina por pernoctar en habitaciones de menor valor-precio, con consecuencias también para la percepción del destino turístico.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

CAPITULO I

ANTECEDENTES



ANTECEDENTES

Concepto de calidad

Para iniciar la investigación es necesario postularse respecto a la definición de la calidad, servicio y calidad de servicio.

El concepto de calidad ha ido evolucionando a la par que lo ha hecho la economía desde la aplicación de la idea a conceptos industriales hasta su aplicación a empresas de servicios en general (Albacete, 2004, 2007).

Garvín (1988) analiza el proceso de la evolución de las actividades relacionadas con la calidad e indica las cuatro etapas en la evolución del concepto:

- Etapa 1ª Calidad mediante inspección. Idea primitiva de calidad en la que al final del proceso se comparaba el producto con un estándar determinado. Esta etapa coincide con la revolución industrial.
- Etapa 2ª Control estadístico de la calidad. El precursor de esta etapa fue Shewhart. Demuestran que mayores controles y la investigación final de toda la producción no era sinónimo de una mejor calidad, lo óptimo es establecer un control a muestras planificadas.
- Etapa 3ª Aseguramiento de la calidad. Autores como Juran (1951) o Feigenbaum afirman que la calidad no sólo puede limitarse a la inspección y medición sino que debía planificarse y contemplarla sistémicamente en toda la organización.
- Etapa 4ª La calidad como estrategia competitiva. En esta etapa la calidad pasa a ser de interés para la dirección, se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad. (Costa, 2011)

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria de los servicios ha supuesto un desarrollo de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente (García, 2001). La definición de Juran (Juran y Gryna, 1993) puede relacionarse con esta aceptación de la definición de calidad de los servicios cuando la adecuación al uso la definen las expectativas de los clientes. La principal ventaja de esta perspectiva de la definición es la dependencia de los



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

consumidores que son, en última instancia, los que hacen la valoración última del servicio consumido. (Costa, 2011)

El principal inconveniente es la subjetividad y la consecuente dificultad de medición. (Costa, 2011)

Concepto de servicio

La mayoría de empresas compiten en el área de los servicios. Difícilmente puede encontrarse un sector en el que no aparezcan los servicios para poder completar el producto ofrecido. En el ámbito industrial el servicio se presenta como una parte del producto (Miguel, 2002). De hecho Grönroos (1984, 2001) indica que se debería hablar de gestión de servicios o del factor servicios en los negocios, con independencia de si la organización pertenece a lo que se conoce como sector servicios o sector industrial. Miguel (2002) indica que caminamos hacia una época en la que el factor servicio es al que se le da más importancia en cualquier tipo de negocio, y más aún, la calidad de servicio. (Costa, 2011)

Existen unas claras diferencias entre la fabricación de un producto y la prestación de un servicio que tienen una influencia clara en el enfoque de la gestión de la calidad (Albacete, 2004). (Costa, 2011)

Según Kotler *et al.* (2004) un producto es “todo aquello que se ofrece en un mercado para atención, adquisición, uso o consumo y que puede satisfacer un deseo o necesidad. Incluye objetos físicos, servicios, personas, lugares, organizaciones e ideas”. Los autores indican tres maneras de clasificar los productos:

- Bienes de consumo perecederos: productos que se consumen en uno o varios usos, siempre durante un tiempo corto.
- Bienes de consumo duradero: productos que se utilizan durante un largo período de tiempo y pueden utilizarse varias veces.
- Servicios: actividades, beneficios y satisfacciones que se venden. Los servicios tienen la característica de la intangibilidad y su posesión no es acumulativa. (Costa, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Concepto de calidad de servicio

Oliver (1981) introdujo el modelo “*expectancy-disconfirmation*” para estudiar la satisfacción del cliente. Su teoría reside en que los clientes se sienten satisfechos con el consumo de un producto o servicio como resultado de una comparación subjetiva entre las expectativas previas al consumo y la percepción posterior a éste. La calidad de servicio surge a partir de esta concepción ya que la satisfacción del consumidor es una consecuencia de ésta. Dos autores, Oh (1999) y Olorunniwo *et al.* (2006), realizaron un estudio buscando la correlación entre calidad de servicio, satisfacción e intencionalidad de compra. Los resultados que obtuvieron fueron que existía una correlación entre los tres conceptos pero manteniendo el orden: calidad de servicio implica satisfacción y ésta implica intencionalidad de compra (Costa, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Principales estudios sobre calidad de servicio en la hotelería.

	Modelo de partida	Negocios investigados	Objetivos	Principales resultados	Atributos de cal. De servicios	propuesta
Fick y Ritchie 1991	SERVQUAL	Líneas aéreas, hoteles, restaurantes,	Validación SERVQUAL en la industria turística	Confirmación atributos SERVQUAL en el sector turístico	(1) Fiabilidad (2) Seguridad (3) Elementos tangibles (4) Capacidad de respuesta (5) Empatía	
Knutson et al. 1991	SERVQUAL	Hoteles	Validación modelo SERVQUAL en la industria hotelera	Confirmación de los cinco atributos del modelo SERVQUAL	(1) Fiabilidad, (2) Seguridad, (3) Capacidad de respuesta, (4) Elementos tangibles, (5) Empatía	Escala LODGSERV
Saleh y Ryan, 1991	SERVQUAL	Hoteles urbanos canadienses de 300 habitaciones o más	Validación de los atributos del modelo SERVQUAL tanto desde la perspectiva del cliente como del directivo	Sobreestimación de las expectativas de los clientes por parte de los directivos. No se confirman los cinco atributos del modelo SERVQUAL	(1) Sociabilidad (2) Elementos tangibles	
Getty y Thompson, 1994	SERVQUAL	Hoteles	Construcción de un instrumento de medida de la calidad de servicio en hoteles	Validación del instrumento LODGQUAL para medir la calidad de servicio	(1)Fiabilidad (2)Elementos tangibles (3)Contacto	Escala LODGQUAL
Lockwood, 1994	Incidente Crítico	Hoteles	Testar la viabilidad técnica del incidente crítico en la Hotelería.	Validación de la técnica del incidente crítico para evaluar la calidad de servicio		
Falces et al , 1999	SERVQUAL	Hoteles comunidad de Madrid	Elaborar una escala para medir la calidad percibida por los clientes de servicios de alojamiento	Validación de la Escala. Nuevos atributos de calidad de servicio	(1) Personal, (2) Elementos tangibles (3) Organización del servicio	Escala HOTELQUAL
Mei et al. , 1999	SERVQUAL	Hoteles Australia	Determinar las dimensiones de la Calidad de servicio.	Validación del instrumento HOLSERV. Tridimensionalidad de la calidad de servicio	(1) Empleados / personal (2) Elementos tangibles (3) Fiabilidad	Escala HOLSERV



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Historia de la hostelería

Desde la prehistoria, el hombre ha tenido necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diferentes puntos geográficos, en este tiempo, se intercambiaba hospedaje por mercancía. (Leslie, 2011)

Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a cambio de dinero. Estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado. A la vez, se les ofrecía servicio de comidas.

Pero es a raíz de la Revolución Industrial, cuando los medios de transporte experimentan una vertiginosa evolución, que las personas empiezan a desplazarse masivamente de un lugar a otro. (Leslie, 2011)

En un principio, los viajes estaban destinados solo a comerciantes y a las clases más adineradas, que empiezan a salir de vacaciones fuera de sus ciudades y exigen unos establecimientos acorde a sus posibilidades. Y para que todo esto sea posible, es necesario el surgimiento de una serie de establecimientos donde los viajeros puedan comer y pernoctar, es el nacimiento de la hotelería propiamente dicha. (Leslie, 2011)

En un principio surgen hoteles y restaurantes de lujo al alcance de las clases acomodadas que cobran unas tarifas que son imposibles de pagar a los demás, pero con el surgimiento de la sociedad del bienestar, comienzan a surgir otros lugares más modestos y al alcance de todos los bolsillos. (Leslie, 2011)

El 1 de junio de 1898 se hacía realidad en el número de 15 de la Place Vendôme de Paris el sueño de Cesar Ritz : inaugurar un hotel que fuese verdaderamente "la última palabra en elegancia, al igual que en higiene moderna, eficacia y estética". De forma inmediata el hotel Ritz se convirtió en un mito, en el modelo, la referencia para todo lo que significa lujo, buen gusto y sofisticación. Ritz deja de ser en aquel momento un apellido para transformarse en un símbolo que desde entonces no ha hecho más que acrecentarse. (mazorra, 2000)

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

que ha dado lugar a la creación de una de las industrias más poderosas del mundo: el turismo que está íntimamente relacionado con la hostelería. (Leslie, 2011)

Hoy podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hosteleros de todo tipo y la competencia del mercado es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la población. (Leslie, 2011)

Historia de la hostelería en México

Existen crónicas que relatan cómo eran los mesones dentro de la cultura Azteca en donde destaca que eran grandes casas de un piso y que se ubican cerca de los mercados y de las entradas de las ciudades. Estos albergues poseían una gran sala a la cual los huéspedes tenían acceso y donde funcionaba la cocina y el comedor. (Mundohistoria, 2011)

Este desarrollo de insipientes hostales se debe a la gran movilidad que presentaban las diferentes tribus que habitaban en México y a la enorme extensión de sus dominios. El motivo de dichos desplazamientos eran mayoritariamente económicos pero también el religioso fue importante. Para ellos, los accidentes topográficos no representaban problema ya que lograban sortearlos mediante la construcción de puentes o cualquier otro artilugio (Mundohistoria, 2011)

A lo largo del territorio mexicano, se hallaban en las rutas más importantes gran cantidad de casas de hospedaje que tenían la característica de ser gratuitas.

El gran desarrollo de los caminos que se vio acompañado por la instalación de primitivos hoteles se debió al crecimiento y poder de Tenochtitlán. (Mundohistoria, 2011)

Siglos después debido al gran movimiento económico que llegó a tener la zona durante la época colonial se estableció una ruta de gran importancia, la de Veracruz México. Dada la gran afluencia de gente hacia ese lugar, se hizo indispensable establecer mesones virreinales. (Mundohistoria, 2011)

Según algunos registros el primer hospedaje dentro del Virreinato se estableció en Michoacán y fue administrado por Juan de la Torre. (Mundohistoria, 2011)

Ya en el año 1525 el Cabildo imponía leyes a la actividad mesonera y se puede decir que es el precursor de la actual Secretaría de Turismo. (Mundohistoria, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Dentro de los mesones existían diferentes categorías en función de los servicios y el precio de los mismos. (Mundohistoria, 2011) Los más económicos, los de tercera categoría, contaban con un pequeño espacio para que el huésped descansara y frecuentemente debía compartir la habitación con otros. (Mundohistoria, 2011)

Los de segunda categoría poseían habitaciones casi privadas, la cocina y el comedor eran más cómodos que lo de la tercera categoría. (Mundohistoria, 2011)

Los de primera categoría: se ubicaban en las zonas céntricas y sus huéspedes eran comerciantes, propietarios de grandes terrenos y el alto clero. (Mundohistoria, 2011)

Durante la época virreinal el gran movimiento era fruto de las peregrinaciones religiosas. Pero un detalle importante a destacar es que durante esta época fueron descubiertos gran parte de los atractivos turísticos que hoy en día atraen a millones de turistas como por ejemplo, Acapulco, Veracruz, San Blas, entre otros. (Mundohistoria, 2011)

En épocas más actuales, más precisamente en el año 1818 se crea el primer hotel de América llamado Hotel de la Gran Sociedad. Este hotel contaba con habitaciones muy similares a las que actualmente se puede encontrar en cualquier hotel. (Mundohistoria, 2011)

Ya en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial se puede percibir en todo el mundo el crecimiento del turismo. A esto ayudó la mejora en los medios de transporte que permitió el tránsito de personas de un destino a otro de manera segura y rápida. (Mundohistoria, 2011)

Esto generó en México una creciente demanda de servicios hoteleros que fue satisfecha con la creación de importantísimos hoteles, muchos de ellos de gran categoría y fama mundial, a lo largo de todo el territorio. (Mundohistoria, 2011)

Historia de los Moteles

El primer Motel se construyó en San Luis Obispo, California, en 1925. Se llamaba motel Inn. La palabra motel es una contracción de dos palabras motor y hotel. Henry Ford (1863- 1947, fundador de la compañía automotriz que lleva su apellido) puso los automóviles al alcance de los ciudadanos comunes. Esto permitió que en los años 1920's se popularizaran los viajes en auto. (www.etimologias.dechile.net, 2011)

Con la popularización del automóvil empezaron los viajes de los 'motoristas' y con ello surgió la necesidad de brindarles un lugar de descanso cerca de la carretera que utilizaban. Estos 'motorist hotels' (motel, contracción adoptada por el versátil inglés)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

tenían el estacionamiento cerca de la habitación y brindaban rápidamente descanso y comida al viajero que no quería internarse en los pueblos, porque tenía muchos kilómetros por delante. El mobiliario utilizado que siempre se ve en las películas no deja lugar a dudas: se trataba de hoteles de paso.

Poco a poco el uso se fue 'especializando'. Ahora se ha convertido casi en sinónimo de sexo en la mayoría de los países de habla española, aunque en Argentina los llaman 'telos'. (www.eldeber.com, 2008)

En Santa Cruz, la memoria reciente de algunos administradores y propietarios de estos locales -que mantienen su identidad en reserva- se remonta a 1969, cuando una casa de las calles Florida y Sara prestaba el servicio. La Casa Verde, nombre prestado de una novela experimental, brindaba cobijo momentáneo a inicios de la década de los 70. (www.eldeber.com, 2008)

Tiempo después, a cinco cuadras del monumento al Cristo Redentor, funcionaba una casa quinta. El problema fue que resultaba demasiado céntrica para los gustos morales de hace tres décadas y, además, era necesario pasar por la administración. En ese momento, además de mostrar la 'cara pelada' al administrador, podía uno encontrarse con un vecino, un pariente cercano o un amigo. El negocio no resultó. (www.eldeber.com, 2008)

A finales de los 80, los nombres de dos moteles se convirtieron en objeto de bromas. Uno se llamaba 'Mi Tía' y el otro 'La Oficina'. Si un amigo preguntaba a otro dónde estuvo, con una sonrisa maliciosa le respondía: "Estuve en la oficina", o "fui donde mi tía". (www.eldeber.com, 2008)

Cuando empezaron a funcionar Maxim's, Aeropuerto y Status, ya bien entrados los años 80, algunos propietarios buscaban en San Pablo, quizá la ciudad con más moteles en Latinoamérica (tenía 1.200 inscritos hace 30 años), inspiración para diseñar las piezas. El tambor giratorio evitaba el incómodo encuentro con el rostro del cobrador. Surgieron así las suites 'temáticas'. Algunas usaban adornos que remitían a la época de los griegos y otra incluía columnas romanas y no faltaba la Venus o Afrodita que daba la bienvenida a los urgidos de amor. Eso, sumado al diseño de algunos arquitectos, a la creatividad bien intencionada de propietarios que copiaban diseños los unos de los otros, dieron como resultado el kitsch característico que mezcla vidrio y espejos con azulejos de color chillón o pintura roja al óleo con madera. (www.eldeber.com, 2008)

Con el anonimato garantizado la demanda creció. En 1987 (www.eldeber.com, 2008)



CAPITULO II

INDICADORES Y LUGARES DE ATRACTIVO TURISTICO EN EL SUR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

LUGARES MÁS VISITADOS EN EL SUR DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Chetumal

La ciudad de Chetumal está situada en el la costa del Mar Caribe, en el punto donde el Río Hondo desemboca en la Bahía de Chetumal. Se localiza a 388 kilómetros al sur del centro turístico de Cancún, y a 388 kilómetros al sureste de Mérida. En este lugar se respira la tranquilidad en sus amplias y modernas avenidas, la cita obligada es su Boulevard Bahía: que con una belleza indescriptible conquista por su brisa caribeña que invita a disfrutar de un rico machacado, bebida tradicional de esta región y por supuesto hay tanto que ver que a continuación se proporcionan los lugares más importantes de esta hermosa ciudad Chetumal. (Elchital, 2011)

Centro Cultural de las Bellas Artes: localizado en el centro de la ciudad, este complejo cultural alberga el Museo de la Ciudad, el Teatro Minerva y El paseo del arte, así mismo, es sede de la Escuelas de Música y Artes. El edificio que actualmente ocupa el Centro Cultural de las Bellas Artes, fue desde 1939 y hasta 1989, la escuela Belisario Domínguez, considerada como la primera escuela de Quintana Roo. (Elchital, 2011)

Imagen 1





La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Polifórum Cultural Rafael E. Melgar: inaugurado en 2008 este edificio es sede de exposiciones temporales y muestras de cine, se encuentra sobre la Av. de los Héroes, en el centro de la ciudad. (Elchital, 2011)

Imagen 2



Museo de la Cultura Maya: ubicado en el centro de Chetumal, es considerado como el museo más grande y completo del estado dedicado a la cultura maya, cuenta con una importante colección de obras auténticas así como reproducciones de piezas clásicas. (Elchital, 2011)

Museo de la Ciudad: se encuentra en las instalaciones de la antigua escuela Belisario Domínguez, este museo exhibe fotografías, utensilios y documentos que narran la historia de la fundación de la ciudad, desde sus orígenes en la Guerra de Castas y la llegada de Othón P. Blanco, hasta su desarrollo y época moderna. (Elchital, 2011)

Imagen 3

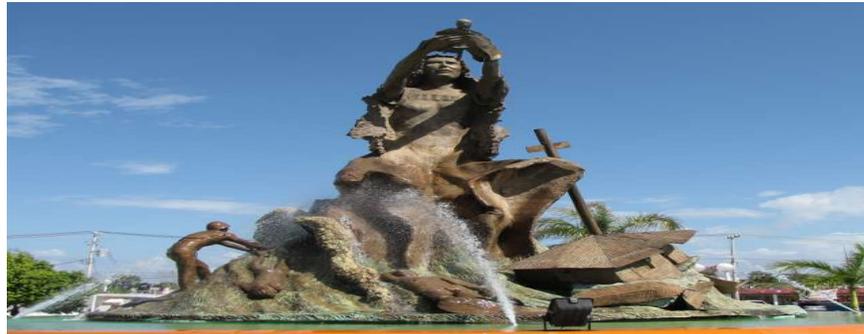




La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Monumento al Renacimiento: Es una fuente en el que se muestra a una madre exponiendo a su hijo a hacia al mundo y a la naturaleza que lo rodea. Ubicada en el boulevard Bahía. (Elchital, 2011)

Imagen 4



Y si se habla de su gastronomía, deleitarse con la comida típica del Mundo Maya es tan emocionante como explorarlo. Sus platillos de gran colorido son muy variados e incorporan una rica mezcla de diferentes sabores. En primer plano está la cocina indígena, con ingredientes que no han variado desde hace miles de años. Con maíz, frijoles y chiles, ellos hacen poco menos que milagros. Sabrosos tamales y tortillas se rellenan y cubren con toda clase de ingredientes, desde semillas de calabaza hasta carne de puerco. El chile también es un ingrediente básico de la auténtica cocina maya. (Elchital, 2011)

Salbutes

Imagen 5





La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Calderitas

Calderitas es un bello pueblo pesquero ubicado a sólo 10 km al norte de Chetumal, que cuenta con una historia que se remonta al período prehispánico, en que fue habitada por los mayas que dominaron la región. (Elchital, 2011)

Imagen 6



Calderitas es famoso en la región por sus restaurantes con exquisitos platillos elaborados con los mejores mariscos de la zona. Calderitas es también un balneario. (Elchital, 2011)

Algunos tramos costeros se han habilitado como playa artificial mediante grandes sacos de arena y es poca la gente que aprovecha este espacio para tomar el sol o echarse a nadar en las mansas aguas de la Bahía de Chetumal. (Elchital, 2011)

Imagen 7





La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

El área también cuenta con hoteles, trailer park, paseos en lancha por la bahía conociendo los miradores de aves y los diferentes mogotes y callos que se mantienen vírgenes además de disfrutar el servicio de renta de kayaks en Laguna Guerrero. (Elchital, 2011)

Su entorno se cubre de selva, en la que se dan árboles de maderas preciosas como caoba, cedro, palo de rosa y chicozapote, de donde se extrae el chicle. (Elchital, 2011)

Oxtankah

Parece haberse establecido por vez primera durante el Clásico Temprano (200 - 600 d.n.e.), incluyendo templos, palacios, plazas, patios hundidos y edificaciones aisladas, a escasos mil metros de la bahía de Chetumal, con el aprovechamiento de una amplia plataforma natural. La ciudad se extendió hasta los límites de la bahía, incluyendo la Isla de Tamalcab, donde se han identificado diversas estructuras. El estilo arquitectónico de los edificios vincula al sitio con la región Petén, en Guatemala. (Elchital, 2011)

Imagen 8



Después de las primeras incursiones españolas, se edificó la capilla que se encuentra en el extremo norte del sitio, la cual constituye el testimonio más tardío de la historia constructiva de Oxtankah. (Elchital, 2011)

La Plaza Abejas está conformada por cinco edificios de función ceremonial y residencial. En el extremo oriente de la plaza, se encuentra una plataforma con cuatro cuerpos que sostiene a un templo de un solo recinto. Bajo el piso de ese templo fueron construidas dos tumbas donde se colocaron los cuerpos de dos importantes personajes, acompañados



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

por diversos objetos a manera de ofrenda. La construcción corresponde al periodo 300 - 600 d.n.e. y tiempo después fue cubierta por otro edificio ocupado hasta la llegada de los españoles. (Elchital, 2011)

Imagen 9



Al sur de la plaza se halla un palacio de escasas dimensiones, construido entre 300 y 600 d.n.e., que posteriormente fue ampliado. (Elchital, 2011)

Al poniente de la plaza fue edificada una plataforma de dos cuerpos que sostenía a cuatro habitaciones de planta rectangular, a las que se accedía por un intrincado pasillo. En la banqueta que forma la entrada al recinto, los mayas de Oxtankah modelaron un mascarón de estuco policromado acompañado por diversos motivos. (Elchital, 2011)

Continuando el recorrido hacia el sur se llega hasta la plaza columnas, en cuyo extremo poniente se construyó un palacio en el que se observan diversas etapas de ocupación. La más antigua corresponde al clásico temprano (200 – 600 d.n.e.); en aquel momento, el edificio constaba de dos plataformas bajas que sostenían cuartos separados por un pasillo. (Elchital, 2011)

Finalmente, en el sector norte del sitio puede visitarse la Capilla española explorada por Fernando Cortés en los años ochenta y construida probablemente en el siglo XVI o XVII, estando aparentemente cubierta por una sencilla ramada de palma. Actualmente puede visitarse la estructura de la capilla, donde se conserva el altar y el espacio originalmente dedicado a la sacristía, así como la barda atrial y una serie de plataformas construidas en el entorno inmediato de la construcción católica. (Elchital, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 10



Dzibanché

El enorme asentamiento conocido como Dzibanché ocupa una extensión de poco más de 40 km² dentro de la que se localizan diversos conjuntos arquitectónicos de enorme monumentalidad y calidad constructiva. El nombre original del asentamiento se desconoce, y el de Dzibanché es el nombre con el que Thomas Gann bautizó al sitio durante su visita de 1927; significa literalmente "*escritura sobre madera*" y hace alusión al dintel de madera que aún se conserva en el Edificio VI. (Elchital, 2011)

Imagen 11



Se trata posiblemente del asentamiento más grande e importante del sur de Quintana Roo, habiendo competido en dimensiones y poder político con sitios como Calakmul, en el vecino estado de Campeche. La belleza y monumentalidad de sus edificios documentan la complejidad del sistema sociopolítico maya de la región y constituyen un excelente ejemplo del desarrollo arquitectónico de la zona. (Elchital, 2011)

Se localiza 81 kms. Al noroeste de la Cd. de Chetumal, capital del estado. Se accede a él siguiendo la carretera federal 186 Chetumal - Escárcega, y en el km. 58 debe tomarse la desviación de 14 kms. Que conduce al poblado de Morocoy; al llegar a este poblado, continuar 2 kms. Por el camino que va hacia San Pedro Peralta y doblar a la izquierda en



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

el punto marcado por los señalamientos. El camino de terracería de 7 kms. Que parte de este punto, conduce directamente al sitio. (Elchital, 2011)

Imagen 12



Por ser posiblemente el sitio más importante del Sur de Quintana Roo, la visita a Dzibanché resulta fundamental para conocer más acerca de la importancia de los sistemas políticos mayas y el desarrollo arquitectónico y urbanístico que habrían alcanzado desde épocas muy tempranas. (Elchital, 2011)

Bacalar

La Laguna de Bacalar o Laguna de los Siete colores es una enorme extensión de aguas someras (poco profundas), con arena blanca muy suave. Presenta un ligero oleaje de tonos azules apenas perceptible donde la composición de los cristales presentes, genera un espectáculo simplemente fascinante. (Elchital, 2011)

En un costado de esta laguna, claramente identificable por su aspecto circular y con tonos sensiblemente más oscuros, encontramos la maravilla natural que representa el Cenote Azul, un lugar mágico sumamente atractivo para el turismo, principalmente para los buceadores bien documentados y los conocedores de la región. (Elchital, 2011)

Dentro de esta enorme extensión de agua existen zonas con algunas pozas que permiten realizar inmersiones muy seguras por su baja profundidad, aunque sus fondos no ofrecen ningún espectáculo de color, pues el fondo es muy poco variado y de un constante tono arena, lleno de formaciones calcáreas sumamente caprichosas que varían de suaves pendientes con cordilleras diminutas a pequeños cañones y verdaderas murallas, aunque nunca de dimensiones superiores a los 4-6 m, las cuales dan un espectáculo fantástico y



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

nos permiten potenciar nuestra imaginación completando las formaciones con el vuelo de nuestra propia fantasía. (Elchital, 2011)

Imagen 13



El Cenote Azul es un sitio imprescindible para los buceadores que visitan la región; representa un verdadero reto por su gran profundidad y sus características especiales. Es un cenote abierto, cuya inmersión requiere una planeación cuidadosa que, indudablemente, lo dejará con una enorme satisfacción de haberlo buceado y el deseo de regresar para recorrerlo un poco más. (Elchital, 2011)

Es un sitio fuera de serie para el buceo, pues aún sin contar con una espectacular visibilidad, ofrece intrincados laberintos de raíces y troncos entrelazados y sobrepuestos, huecos de diversos tamaños y formaciones rocosas sobre sus paredes con inclinaciones entre verticales y negativas, con un fondo que permanece oculto a la distancia (más de 90m de profundidad); cuenta con cavernas que invitan a ser penetradas, siempre que se cuente con guías expertos y el entrenamiento adecuado. (Elchital, 2011)

Mahahual

Ubicada a 145 kilómetros al noroeste de Chetumal, Mahahual es el corazón de la Costa Maya, el destino turístico más reciente en México. Es un pequeño pueblo tradicional de pescadores, con calles arenosas sin pavimentar y algunos restaurantes rústicos de mariscos. (Elchital, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Gracias a su ubicación tropical, las aguas cristalinas de Mahahual siempre son cálidas. Aquí los buzos pueden encontrar una infinidad de bellas formaciones de coral, esponjas, tortugas marinas, delfines, caballos de mar, manatís, y miles de peces de coral y pesca. Como un destino nuevo para las navieras, Mahahual es ahora hogar de un nuevo muelle de cruceros y de un centro comercial. También encontramos varios restaurantes pequeños en la playa, donde la deliciosa langosta, almejas y pescado fresco son servidos diariamente. También hay pequeños hoteles para rentar, que atienden a buzos, turistas y pescadores. La vida tranquila de Mahahual se mantiene siempre en constante renovación, sin perder el ambiente paradisíaco que lo caracteriza. (Elchital, 2011)

Imagen 14



Uno de los principales atractivos de Mahahual es su cercanía con el Banco Chinchorro, un atolón coralino declarado reserva natural, y la segunda barrera de arrecife más grande del mundo. Este arrecife se sitúa en el Mar Caribe frente a las costas de Quintana Roo y Belice, teniendo una enorme biodiversidad sumamente atractiva para bucear en ella. Así mismo se encuentra rodeada por grandes extensiones de selva virgen. (Elchital, 2011)

Konhunlich

Kohunlich es el sitio más ampliamente estudiado del sur de Quintana Roo y el que cuenta con la mayor cantidad de áreas abiertas a la visita. Resulta de gran interés en virtud de que la variabilidad de conjuntos arquitectónicos explorados a la fecha permite conocer aspectos muy diversos de la vida cotidiana y ceremonial de los antiguos habitantes del sitio. (Elchital, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

El sitio está conformado por una serie de conjuntos arquitectónicos de carácter ceremonial y residencial, algunos de los cuales pudieran haber funcionado como barrios o agrupamientos familiares de alto nivel. Actualmente, el recorrido se inicia en el complejo residencial asociado a la acrópolis, donde puede observarse un interesante conjunto de edificios residenciales equipados con banquetas, nichos y diversos elementos asociados a la vida cotidiana. (Elchital, 2011)

Imagen 15

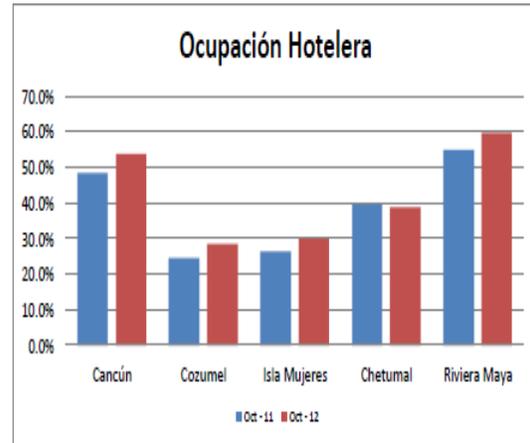
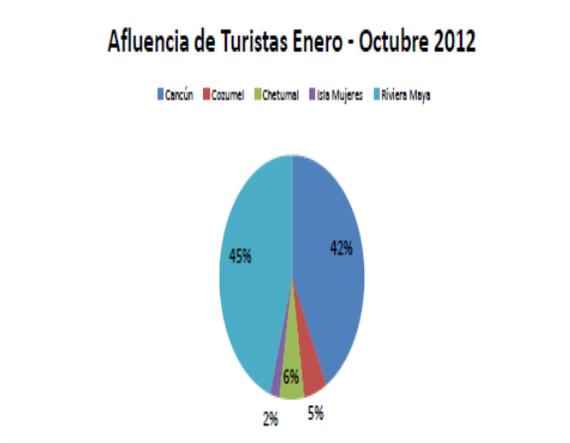


Aunque los recientes hallazgos realizados en el conjunto Ya'axná han modificado la idea que hasta hace poco tiempo se tenía sobre la ocupación temprana de Kohunlich, debe decirse que el edificio de mayor importancia simbólica y ritual es, por supuesto, el Templo de los Mascarones, del que se habló arriba; dentro del grupo de las estructuras de alto rango, también debe incluirse a las de la Plaza de las Estelas (El Palacio de las Estelas, la Gradería y el Rey), al interior de las cuales posiblemente se llevaban a cabo actividades públicas o administrativas. La acrópolis, otro de los grandes conjuntos del sitio, pertenece igualmente a los edificios residenciales de alto nivel. (Elchital, 2011)

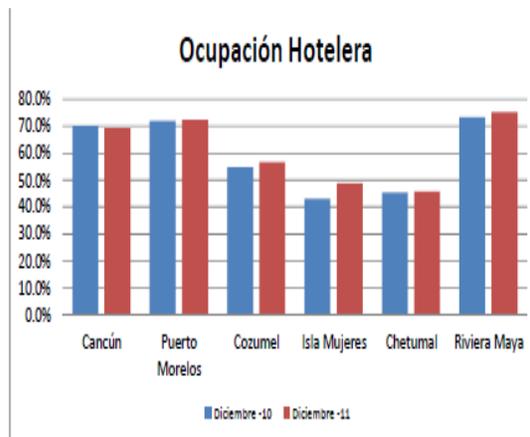
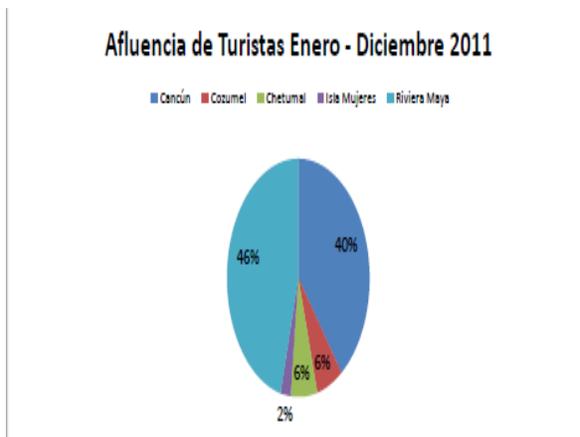


La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

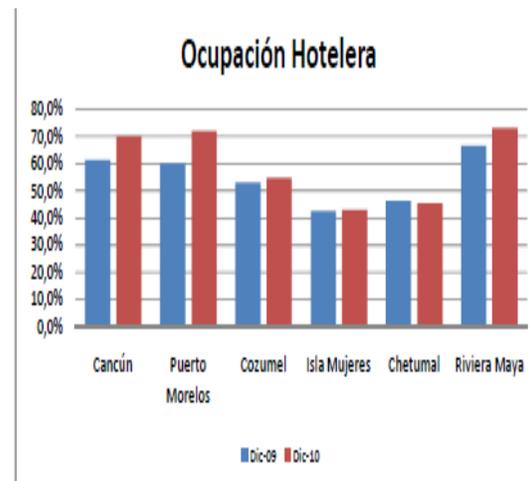
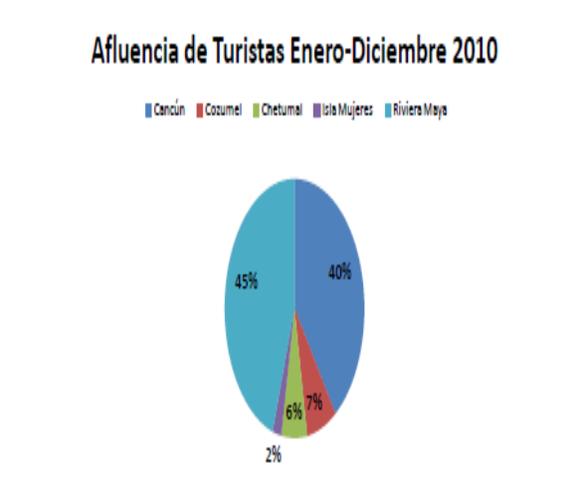
Indicadores turísticos 2010-2012 en la ciudad de Chetumal



(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2011)



(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Ocupación Hotelera 2012

DESTINO	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	ANUAL
Cancún y Puerto Morelos	82.2 %												82.2 %
Cozumel	61.9 %												61.9 %
Isla Mujeres	62.5 %												62.5 %
Chetumal	33.6 %												33.6 %
Riviera Maya	85.9 %												85.9 %

(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)

Ocupación Hotelera 2005-2011

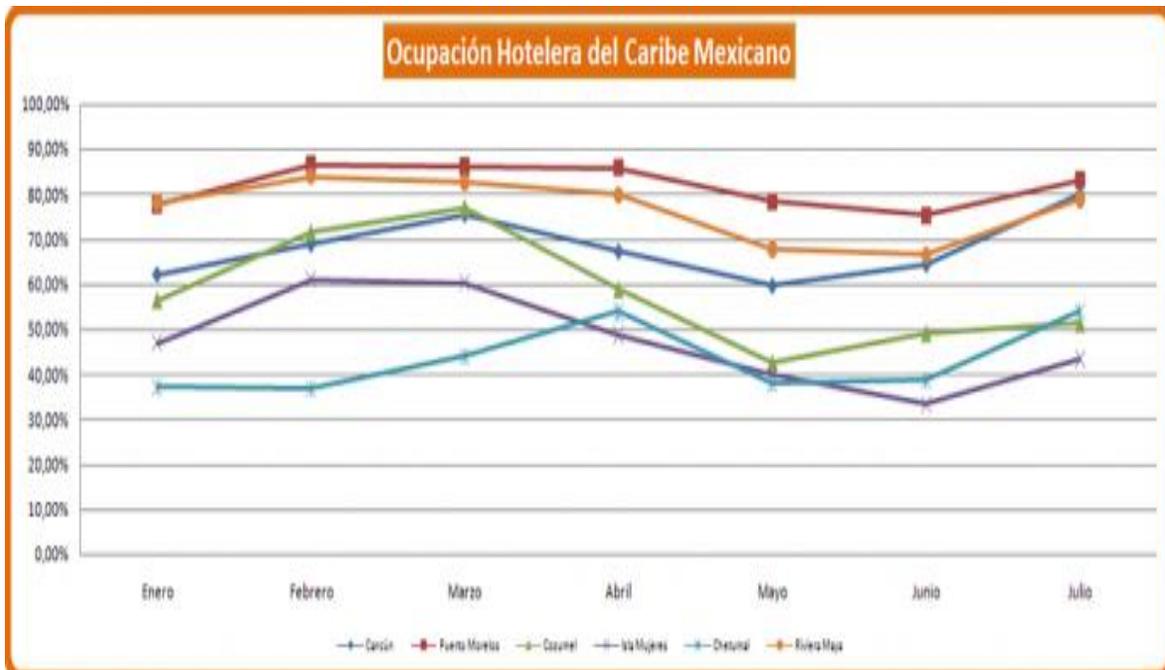
DESTINO	2005	2006	2007	2008	2009	2010*	2011
CANCÚN	79.4%	73.5%	71.1%	71.0%	60.0%	65.6%	65.8%
CHETUMAL	65.4%	61.4%	43.6%	38.4%	41.4%	41.6%	42.4%
COZUMEL	62.7%	53.9%	56.0%	58.1%	51.0%	54.9%	49.6%
ISLA MUJERES	61.0%	65.2%	56.8%	55.6%	42.0%	40.5%	42.6%
PUERTO MORELOS	N/D	N/D	N/D	61.6%	53.8%	73.2%	74.3%
RIVIERA MAYA	71.9%	74.6%	74.2%	74.4%	60.2%	73.0%	71.1%

(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Infraestructura Hotelera			
Octubre -- 2012			
Municipio	Destino	Hoteles	Cuartos
Benito Juárez	Cancún	148	29,743
	Puerto Morelos	33	5,072
Isla Mujeres	Isla Mujeres	75	2,080
Cozumel	Cozumel	45	4,098
Solidaridad	Riviera Maya	253	34,442
Tulum		133	5,968
Lázaro Cárdenas	Holbox	56	589
	Kantunilkin	11	100
	Chiquilá	1	6
	Ignacio Zaragoza	1	15
José María M.	José María Morelos	9	90
Felipe C. Pto.	Felipe Carrillo Puerto	12	160
Bacalar	Bacalar	25	234
Othón P. Blanco	Chetumal	70	1,932
	Kohunlich	1	40
	Costa Maya -Mahahual	39	343
Estado		912	84,912

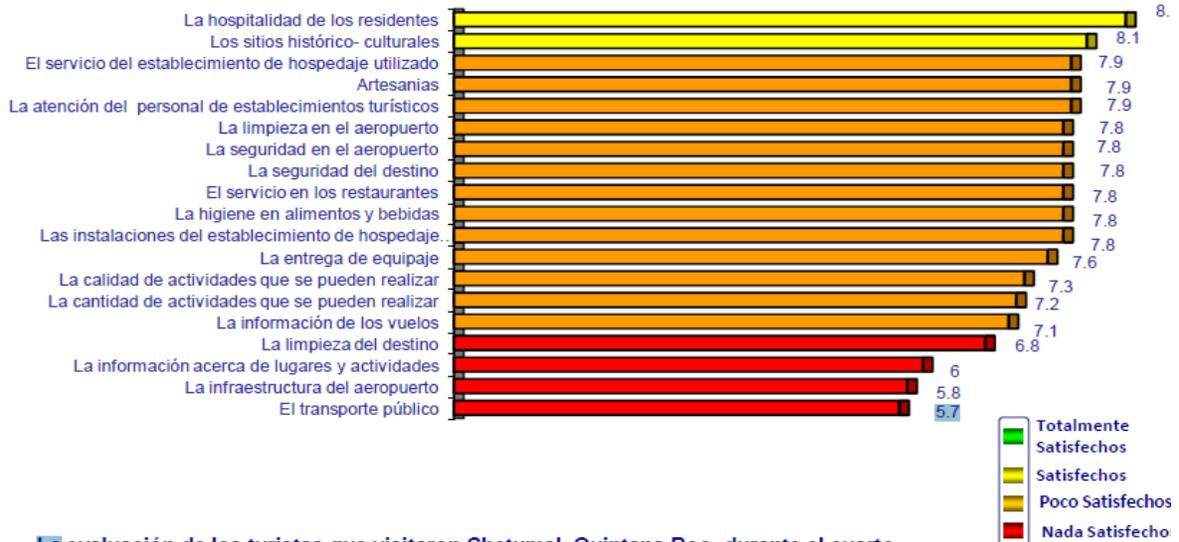


(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Índice de satisfacción del turista que viaja en avión



La evaluación de los turistas que visitaron Chetumal, Quintana Roo. durante el cuarto Trimestre de 2008, alcanzó un índice global de 7.3

(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)

Índice de satisfacción del turista que viaja en autobús



La evaluación de los turistas que visitaron Chetumal, Quintana Roo. durante el cuarto Trimestre de 2008, alcanzó un índice global de 7.1

(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



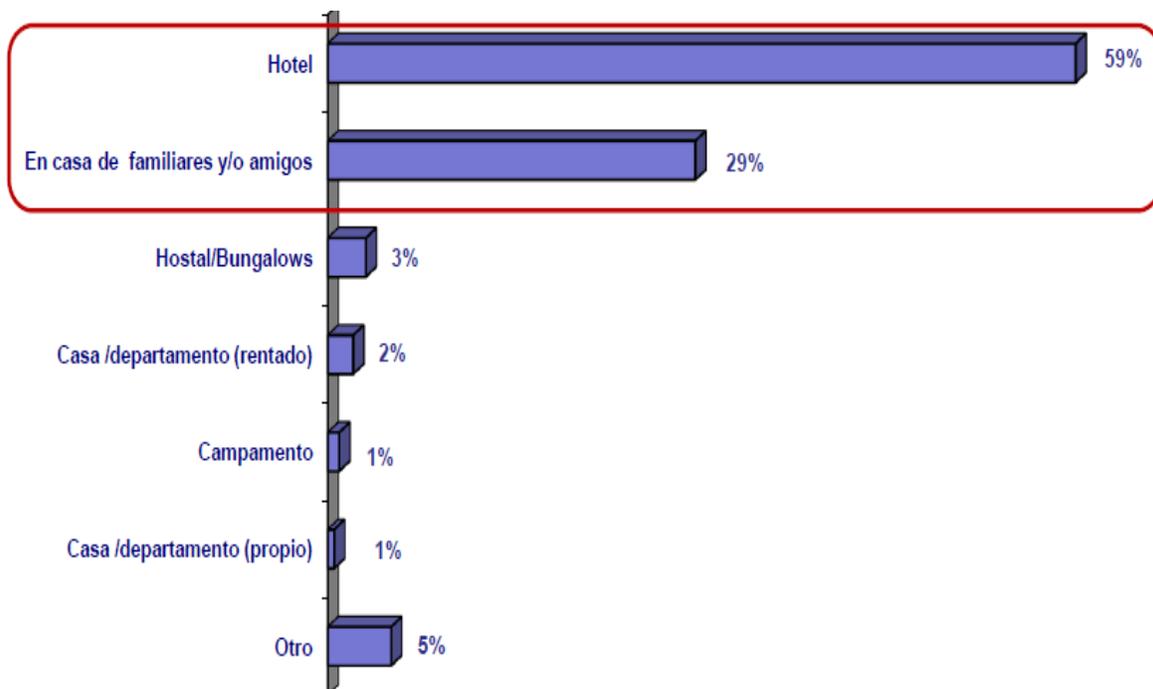
La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Principal origen de los turistas que visitan la Ciudad de Chetumal

Ranking	País	%
1	Distrito Federal	29%
2	Yucatán	16%
3	Veracruz	8%
4	Campeche	7%
5	Puebla	7%

Ranking	País	%
1	Belice	4%
2	Estados Unidos	3%
3	Holanda	1%
4	Australia	1%
5	Canadá	1%

Lugar de hospedaje

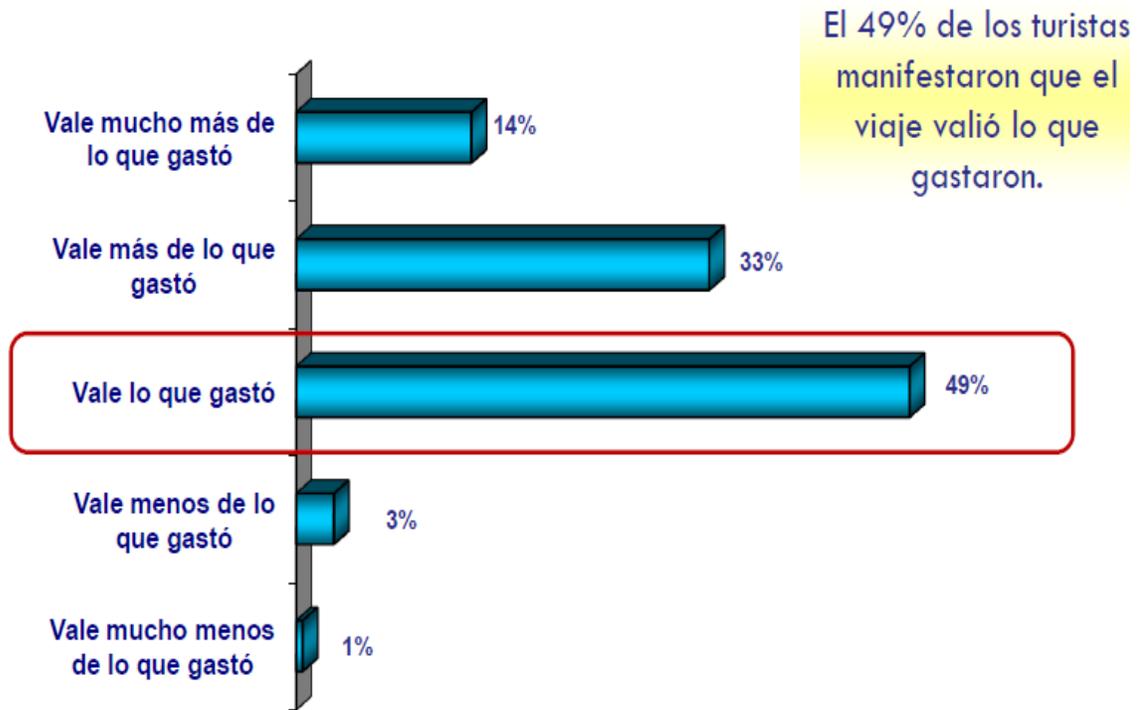


(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Relacion valor-precio



(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

CAPITULO III

SERVICIO DE HOTELERIA EN LA CIUDAD DE CHETUMAL



HOTELES EN LA CIUDAD DE CHETUMAL

CARIBE PRINCESS

3 estrellas 54 habitaciones

Av. Álvaro Obregón No. 168 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Dobles y Triples

Servicios: A/A, Internet inalámbrico

Desde \$700 MXN

CASA BLANCA

3 estrellas 80 habitaciones

Av. Álvaro Obregón No. 312 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrico y Centro de negocios

Desde \$500 MXN

CRISTAL

2 estrellas 42 habitaciones

Cristóbal Colón No. 207 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble y Triple

Servicios: A/A, Internet inalámbrico

desde \$300 MXN

EL DORADO

2 estrellas 26 habitaciones

Av. 5 de Mayo No. 42 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble y Triple

Servicios: A/A, Ventilador, Internet inalámbrico

Desde \$250 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

EL MÁRQUEZ

3 estrellas 67 habitaciones

Av. Lázaro Cárdenas No. 121 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble, Triple, Junior suite, Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrico, Alberca, Salón para eventos

Desde \$500 MXN

GRAND MARLON

3 estrellas 34 habitaciones

Av. Juárez No. 88 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble, Suite Jr.

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Salón de eventos, Alberca

Desde \$700 MXN

HOLIDAY INN CHETUMAL PUERTA MAYA

5 estrellas 85 habitaciones

Av. Héroes No. 171-A Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Estándar, Jr. Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Banquetes, Lavandería, Salón para eventos, GYM, Alberca

Desde \$800 MXN

LOS COCOS CHETUMAL

4 estrellas 176 habitaciones

Av. Héroes No. 134 esq. con Chapultepec Chetumal, Quintana Roo

Servicio: A/A, Internet inalámbrica, Lavandería, Salón para eventos, Alberca

\$912 a \$1,026 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

MARLON HÉROES

3 estrellas 30 habitaciones

Av. Héroes No. 368 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Estándar, Ejecutiva

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Room service

Desde \$550 MXN

MÉXICO

2 estrellas 23 habitaciones

Calz. Veracruz No. 379 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$350 MXN

NACHANCAN

2 estrellas 20 habitaciones

Calle Tabasco No. 28 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble, Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$320 MXN

NOOR

4 estrellas 35 habitaciones

Av. José Ma. Morelos No. 3 esq. Blvd. Bahía Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble, Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Alberca, Caja de seguridad, Lavandería.

Desde \$1020 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

OXTANKAH

3 estrellas 22 habitaciones

Tabasco No. 28 Chetumal, Quintana Roo

Hotel ubicado en Calderitas

Habitaciones: Doble, Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Alberca

Desde \$550 MXN

PALMA REAL

2 estrellas 12 habitaciones

Av. Álvaro Obregón No. 103 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Room service

Desde \$410 MXN

PLATAS

3 estrellas 16 habitaciones

Plutarco Elias Calles No. 205 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Servicio de equipaje

Desde \$420 MXN

POSADA COSTA AZUL

2 estrellas 15 habitaciones

Insurgentes No. 170 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Estandar

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$200 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

PRÍNCIPE

3 estrellas 78 habitaciones

Prol. Héroes No. 326 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Ejecutiva, Jr Suite

Desde \$550 MXN

REAL AZTECA

2 estrellas 34 habitaciones

Av. Belice No. 186 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Desayuno

Desde \$300 MXN

SANTA TERESA

3 estrellas 34 habitaciones

Insurgentes No. 177 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$500 MXN

SOL CARIBE

2 estrellas 13 habitaciones

Av. Belice No. 303 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Radio despertador.

Desde \$320 MXN

SUITES ARGES

3 estrellas 103 habitaciones

Av. Lázaro Cárdenas No. 212 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble, Triple, Cuádruple, Junior Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Salon para eventos, Alberca

Desde \$500 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

TANKAH

2 estrellas 12 habitaciones

Av. Héroes No. 49 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble, Triple

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Caja de seguridad, Lavandería, Tours

Desde \$250 MXN

solo mayores de 12 años

VILLA FONTANA

2 estrellas 16 habitaciones

Av. Héroes No. 181 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$400 MXN

VILLANUEVA

4 estrellas 78 habitaciones

Av. Carmen Ochoa de Merino No.166 Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencillas, Dobles, Triples

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$1,250 MXN

XCALAK

2 estrellas 17 habitaciones

16 de Septiembre esq. Mahatma Gandhi Chetumal, Quintana Roo

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$400 MXN



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

YAX HÁ

Cabañas Rústicas 7 cabañas

Av. Yucatán No. 415 Chetumal, Quintana Roo

Hotel ubicado en Calderitas

Habitaciones: Cabañas

Servicio: A/A, Internet inalámbrica, Alberca, Renta de kayaks, Equipo de natación

Desde \$500 MXN

CORTIJO DE CORTÉS

Av. José María Morelos No 71

Habitaciones: Doble Junior Suite

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Lavandería, Video juegos para niños

Desde \$400

RENACIMIENTO

Av. Belice

Habitaciones: Matrimonial, Triple, King Size

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Terraza

Desde \$300

EL CEDRO

2 estrellas 22 habitaciones

Av. Héroes No 101 Col. Centro

Habitaciones: sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$ 350

MAYAN PLAZA

3 estrellas 12 habitaciones

Av. Héroes No 49 Col Centro

Habitaciones: Doble, King Size

Servicios: A/A, Internet inalámbrica,

Desde \$ 500



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

MARY REY

2 estrellas 20 habitaciones

Av. Plutarco Elías Calles No 27

Habitaciones: Doble, Triple, Cuádruple

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Alberca

Desde \$ 350

JULIET

2 estrellas 15 habitaciones

Av. Efraín Aguilar No 169

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica

Desde \$ 250

CARIBE MAYA

2 estrellas 15 habitaciones

Calle Camelias No 182 Col. Adolfo López M.

Habitaciones: Doble

Servicios: Ventilador, A/A, Internet inalámbrica

Desde \$ 400

UCUM

2 estrellas 68 habitaciones

Av. Mahatma Gandhi No 167 Col. Centro

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, ventilador, Alberca

Desde \$220

BRASILIA

2 estrellas 53 habitaciones

Av. Héroes No 159

Habitaciones: Sencilla

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Ventilador

Desde \$ 120



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

GANDHI

Av. Mahatma Gandhi No. 166 Col. Centro

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Servibar

Desde \$ 550

EL REY

Leona Vicario No 346

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, ventilador

Desde \$ 275

PARADISE

1 estrella 32 habitaciones

Zona industrial No 1

Habitaciones: Doble, Triple

Servicios: A/A, Ventilador

Desde \$ 200

POSADA ROSAS DEL MAR

1 estrella 20 habitaciones

Av. Calzada Veracruz No 407

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica

Desde \$ 130

POSADA LIBERTAD

1 estrella 13 habitaciones

Av. Heriberto Jara No 246

Habitaciones: Cuádruples

Servicios: A/A

Desde \$ 150



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

CHETUMAL

Av. Sicilia No 268

Habitaciones: Cuádruples

Servicios: Internet inalámbrica, desayuno, Depósito equipaje, Área de parrilla, Cocina para huéspedes

Desde \$90 p/p

GUADALUPE DEL CARMEN

Av. Ignacio Zaragoza No 226

Habitaciones: Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Ventilador

Desde \$330

HACIENDA CAMPESTRE

Av. Calzada Veracruz No 680 Col. Del Bosque

Habitaciones: Villas, Hacienda

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Alberca

Desde \$570

MARÍA DOLORES

Av. Álvaro Obregon No 206 Col. Centro

Habitaciones: Sencilla, Doble

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Ventilador

Desde \$ 230

PANTOHA

2 estrella 35 habitaciones

Habitaciones: Sencilla, Doble, Triple

Servicios: A/A, Internet inalámbrica, Lavandería, Cafetería.



CAPITULO IV

MARCO TEÓRICO



SISTEMA DE CLASIFICACIÓN.

De acuerdo a los requisitos y los puntos acumulados los hoteles se clasifican en: una estrella, dos estrellas, tres estrellas, cuatro estrellas, cinco estrellas, gran turismo y clase especial. A continuación se explica cada uno de ellos y lo que debe contener según la categoría que este sea.

Una estrella: Establecimiento que provee al huésped de alojamiento únicamente, sus servicios se limitan a: cambio de blancos y limpieza de la habitación diariamente, baño privado en cada habitación con regadera, lavabo y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio se limita a la limpieza de cuartos. Los hoteles deben de cumplir entre 24 y 27 requisitos, entre ellos tener un mobiliario adecuado, habitaciones con un mínimo de 15m. Deben de cumplir con el estándar de comodidad de los clientes. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería. (2ª reimp.)*. México: CECSA)

Dos estrellas: establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con cafetería a horas determinadas, limpieza en la habitación, cambio de blancos y toallas diario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped se limita a la atención de limpieza y recepción del huésped. Deben de cumplir entre 33 y 37 requisitos, entre ellos tener un mobiliario adecuado, habitaciones con un mínimo de 19m. Deben de cumplir con el estándar de higiene y seguridad. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería. (2ª reimp.)*. México: CECSA)

Tres estrellas: establecimiento que provee al huésped de alojamiento, cuenta con servicio de restaurante-cafetería, generalmente de 7am a 11pm, sus muebles y decoración son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario en algunos casos bilingües estos últimos. Deben cumplir entre 47 y 52 requisitos, entre ellos un mobiliario adecuado, habitaciones con un mínimo de 21.5m, restaurante, cafetería, ventilador en los techos y algunos servicios complementarios. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería. (2ª reimp.)*. México: CECSA).

Cuatro estrellas: Establecimiento que provee alimentación en restaurante, cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo de 16 horas, facilidades de banquetes, personal directivo y supervisor bilingüe (inglés-español), personal de servicio uniformado, cambio diariamente de blancos y suministro de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial. Deben de cumplir entre 71 y 76 requisitos, entre ellos



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

un mobiliario adecuado, habitaciones con un mínimo de 25m alguna zona comercial y un buen nivel de mantenimiento. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería*. (2ª reimp.). México: CECSA)

Cinco estrellas: Establecimiento que provee de alimentación uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con bar, música en vivo y entretenimiento, servicio de alimentos a las habitaciones durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas, salón de banquetes y convenciones, personal directivo, de supervisión y operación bilingüe (inglés-español), personal de servicios y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su mobiliario, acabados e instalaciones son de calidad selecta deben de cumplir entre 71 y 76 requisitos, entre ellos tener un mobiliario adecuado, habitaciones con un mínimo de 25m, alguna zona comercial y un buen nivel de mantenimiento. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería*. (2ª reimp.). México: CECSA)

Gran Turismo: Establecimiento que provee de alimentación en uno o varios restaurantes o cafeterías, restaurante de especialidades, cuenta con uno o varios bares con música y entretenimiento, centro nocturno o similar, uno o varios salones de banquetes y convenciones, servicio de alimentos a la habitación las 24 horas, áreas recreativas o centro ejecutivo dependiendo de su ubicación, varios tipos de locales comerciales, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe (inglés-español) personal de servicio y atención al huésped por 21 horas, perfectamente uniformado, su mobiliario decorado, instalaciones y suministros son de diseño exclusivo y de calidad selecta. Deben de cumplir 108 requisitos, entre ellos tener aire acondicionado, antena parabólica y habitaciones de un mínimo de 32m. También debe tener una zona comercial e instalaciones adicionales de calidad. (BAEZ, S. (2002). *Hotelería*. (2ª reimp.). México: CECSA).



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Formas de cómo se clasifican los hoteles

Puntaje para la clasificación del servicio

SERVICIO	PUNTAJE
HABITACIÓN	40
SERVICIOS PRINCIPALES	25
SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	10
INSTALACIÓN FÍSICA	15
PERSONAL ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO	10
	TOTAL - 100 PUNTOS

Fuente: Secretaria de turismo. Disponible en red. <http://www.sectur.gob.mx>.

Clasificación por puntos

EVALUACIÓN	
De 50-59	1 ESTRELLA
De 60-69	2 ESTRELLAS
De 70-84	3 ESTRELLAS
De 85-94	4 ESTRELLAS
De 95-100	5 ESTRELLAS

Fuente: Secretaria de turismo. Disponible en red. <http://www.sectur.gob.mx>

Clasificación de acuerdo a los requisitos

EVALUACIÓN	
GRAN TURISMO	108 Requisitos
5 ESTRELLAS	96-101
4 ESTRELLAS	71-76
3 ESTRELLAS	47-52
2 ESTRELLAS	33-37
1 ESTRELLA	24-27

Fuente: Secretaria de turismo. Disponible en red. <http://www.sectur.gob.mx>



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Otro tipo de estudio que existe y con el cual es posible llevar a cabo o guiarse para poder darle clasificación a los moteles es el siguiente:

Categoría	Viajeros totales	Viajeros nacionales estimados	Media mensual de viajeros residentes en España
Cinco estrellas	317.438	188.540	15.712
Cuatro estrellas	1.644.163	963.605	80.300
Tres estrellas	804.814	470.896	39.241
Dos estrellas	157.778	92.489	7.707
Una estrella	43.831	25.270	2.106
TOTAL	2.968.024	1.740.800	145.067

(Lara, 2011)

Factores para la clasificación del servicio

Variable	Factor
Producto	<u>Factor material del producto base</u>
	Equipamiento de las habitaciones
	<u>Factor inmaterial</u>
	Servicio en habitaciones
	Seguridad del hotel.
	Atención personalizada
	Profesionalización de los empleados
	Amabilidad de los empleados
Rapidez de los empleados	



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

	<u>Factor material del producto derivado</u> Dotación de servicios externos Servicios complementarios <u>Situación y entorno externo que le rodea</u> Situación dentro del entorno urbano deseado
Precio	Relación calidad-precio Buen precio
Comunicación	Prestigio en el mercado

(Lara, 2011)

Distintivo “M”

El Distintivo “M” es el reconocimiento que la Secretaría de Turismo otorga a todas las Empresas Turísticas que han logrado implementar exitosamente el Programa de Calidad, moderniza y que avala la adopción de las mejores prácticas y una distinción de empresa turística modelo. (Sectur, 2011)

Este reconocimiento es entregado a las empresas al término de su implementación. (Sectur, 2011)

El Distintivo tiene una vigencia de un año a partir de la fecha en que la Sectur Federal lo expide y ostenta un número de folio el cual es único y permanente; Al finalizar esta vigencia las empresas que deciden renovar conservan su registro cambiando únicamente la nueva fecha de vigencia. (Sectur, 2011)



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Elementos para la obtención del Distintivo “M”.

Derivado de los Lineamientos que rigen al Programa y de acuerdo a la Lista de Verificación, los elementos que se consideran para otorgar el Distintivo “M” a las empresas son: (Sectur, 2011)

Elemento 1: Calidad humana

Elemento 2: Satisfacción del cliente

Elemento 3: Gerenciamiento de rutina

Elemento 4: Gerenciamiento de mejora

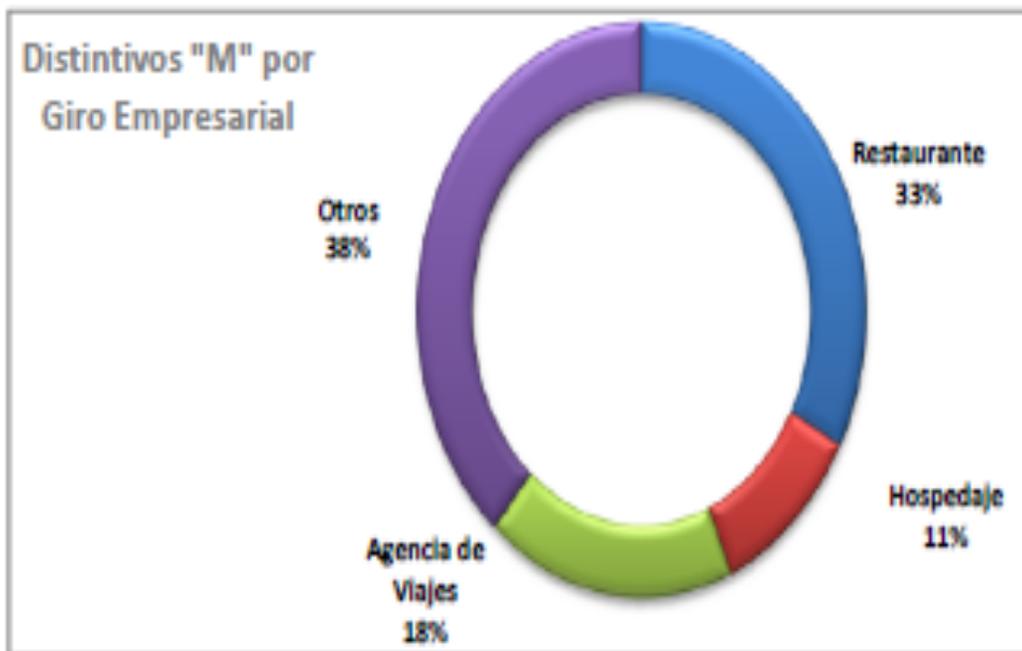
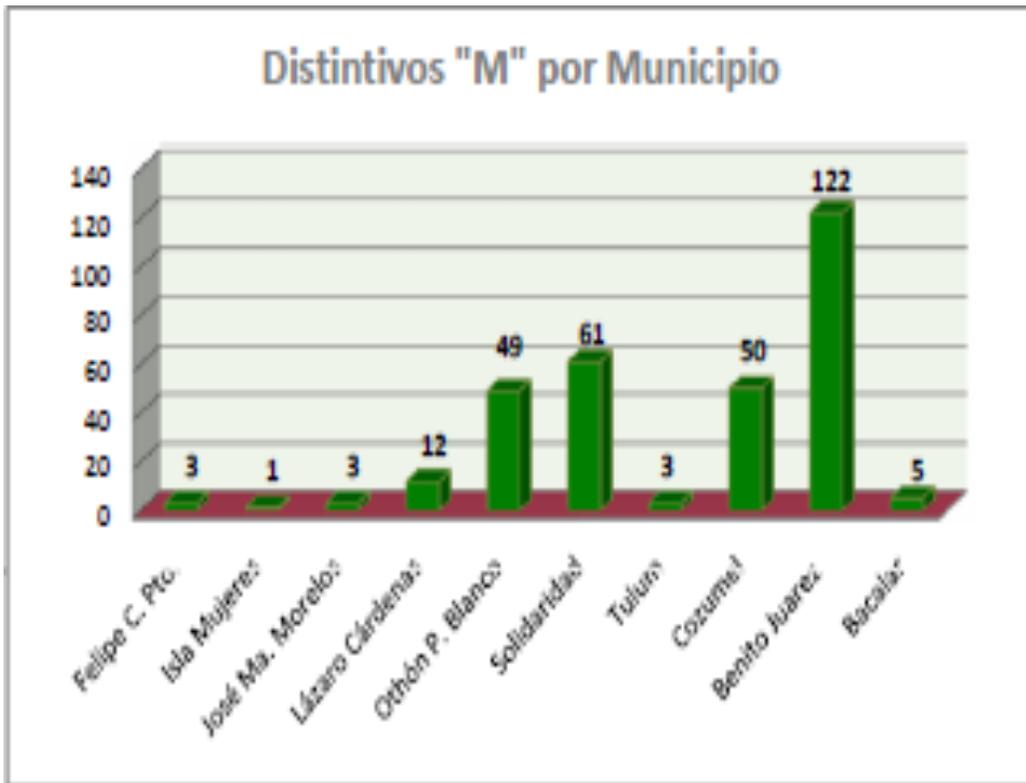
Elemento 5: Resultados. (Sectur, 2011)

El valor para cada uno de estos elementos es de 20 puntos, aquellas Mipymes que en su proceso alcancen al menos 80 puntos de un total de 120, recibirán el Distintivo "M". (Sectur, 2011)

Cabe destacar que los 20 puntos adicionales a estos 5 elementos se otorgan a cada empresa participante con la asistencia y tareas encomendadas a lo largo de su proceso de certificación. (Sectur, 2011)



Total de distintivos "M" al 01 de Octubre de 2012



(SEDETUR, www.sedetur.qroo.gob.mx, 2013)



MOTELES EN LA CIUDAD DE CHETUMAL

Imagen 16

Hacienda Bahía



Habitación con alberca

4 horas \$410, hora extra \$150, por día \$1000

Habitación Master

6 horas\$ 700, hora extra \$200,

Habitación Jacuzzi

4 horas \$410, hora extra \$150, por día \$800

Habitación sencilla

4 horas \$280, hora extra \$100, por día \$500



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 17

Motel Riviera



Precios

Sencilla \$50 2 horas (con ventilador y sin cochera)

Premier \$150 2 hrs. (tv, a/a, cochera)

Jr premier \$200 2 hrs. (tv, a/a, jacuzzi, cochera)

Jr suite \$300 3 hrs. (recibidor, frigo bar, tv, a/a, Jacuzzi)

\$50 pesos la hora extra y domingos sin costo la hora extra.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 18

Motel La Fuente



Precios

Suite normal \$200 (a/a, agua caliente-fría, cama King size y tv)

Suite premier \$300 (jacuzzi, hidromasaje, a/a, agua caliente-fría, cama King size y tv)

Hora adicional \$100

Persona adicional \$50



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 19

Motel Matahari“529”



PRECIOS

Cuarto con ventilador \$ 60 3 horas

Cuarto con a/a \$ 60 3 horas

Cuarto con tv y a/a \$80 3 horas

Cuarto con tv, a/a y espejos \$100 3 horas

Cuarto con tv, a/a, espejos y jacuzzi \$150 3 horas



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 20

Motel Éxtasis



PRECIOS

Económico \$60 2 horas o 12 horas \$200

Popular \$80 2 horas o 12 horas \$250

Cabañas \$100 2 horas o 12 horas \$300

Hora extra \$50

Todos los cuartos cuentan con tv, a/a, ventilador, agua fría-caliente



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 21

Motel El Rojo



PRECIOS

Habitación por 3 horas \$150

Persona adicional \$100

Hora extra \$50

Todas las habitaciones cuentan con tv, a/a, agua fría-caliente, sillón Kama Sutra o columpio y tuvo para table dance.



Imagen 22

Motel Los Farolitos “Basulto”



PRECIOS

Cuarto con ventilador para 2 personas \$80 3 hrs

Cuarto con a/a para 2 personas \$100. 3 hrs

Hora extra con ventilador \$25

Hora extra con a/a \$30



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 23

Motel La ceiba



PRECIOS

Cuarto normal \$100 2 hrs

Suite \$120

Hora extra \$50

Todos los cuarto cuentan con tv, a/a y ventilador.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Imagen 24

Motel El Venado



PRECIOS

Cuarto normal \$90 3hrs

Cuarto King size \$100 3 hrs

Cuarto VIP \$130 3 hrs

A todos los clientes se les da un preservativo gratis los cuartos cuentan con tv o ventilador y un tubo para table dance.



CAPITULO V METODOLOGÍA



METODOLOGÍA

El objetivo es la clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal para darle un mejor enfoque, servicio y que la ciudadanía se entere realmente del servicio que se presta en dichos lugares.

Siendo ésta una investigación no experimental de tipo exploratorio, la metodología utilizada en este trabajo de tesis fue analítica, bibliográfica y de campo. A continuación se explica brevemente cada una de ellas:

- Analítica. Porque se han analizado los factores relacionados al servicio, calidad, percepción, seguridad, demanda, etc. relacionando los moteles con los hoteles para poder proponer una clasificación a los mismos.
- Bibliográfica. Porqué fue realizada con información basada en libros, páginas de Internet, las distintas secretarías del Municipio de Othón P. Blanco tales como: SEDETUR, SECTUR, así como base de datos de los turistas Mexicanos que visitan la ciudad de Chetumal, proporcionando varias fuentes de información.
- De campo. Porqué se realizó a través de visitas hechas a los establecimientos (moteles) así como también se realizaron entrevistas con personas que disfrutaban de este tipo de servicio (clientes).

El método de investigación utilizado fue de tipo empírico, por lo que se elaboraron instrumentos de medición (encuestas) con el objetivo de conocer aspectos relacionados a los elementos que son considerados importantes en el servicio que ofrece un motel, a los motivos, recursos y percepción de los usuarios hacia estos servicios, a la calidad que éstos ofrecen, la localización, accesibilidad y frecuencia de utilización.

El instrumento consiste de 3 versiones con diferentes enfoques, cada uno dirigido a un grupo diferente de personas:

- El primer grupo que se analizó fueron los usuarios/cliente de los moteles para saber qué es lo que buscan en el servicio de hospedaje (discreción, seguridad, precio, etc). Consta de 3 partes: la primera abarca aspectos relacionados con los elementos requeridos y la importancia de éstos en servicios de moteles, presentado en una tabla con 16 reactivos a los cuales se asignará una calificación



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

del 0 al 10; la segunda parte consta de 10 preguntas, algunas abiertas y otras de opción múltiple con aspectos relacionados a percepción, la accesibilidad, los motivos de utilización de los servicios, las formas de pago, etc.; por último la tercera parte consta de una tabla en donde la persona evaluará los 16 elementos de un servicio de motel en base a la percepción que tuvo de su última visita a un motel, por lo que se asignará una calificación del 0 al 10.

- El segundo grupo fueron los dueños y/o administradores de este servicio para determinar si cubren con las necesidades básicas del tipo de cliente que hospedan. Este instrumento está constituido por dos partes, la primera consta de una tabla con 16 elementos, para conocer la percepción respecto a lo que buscan los clientes en orden de importancia (indispensable, complementario y superfluo); la segunda parte consta de 7 preguntas abiertas y de opción múltiple en donde se abarcan aspectos en relación a la procedencia de los clientes, el medio de transporte que utilizan, el motivo, la frecuencia, las quejas, etc.
- El tercer grupo va enfocado al servicio de transporte público: El taxi. Esto para saber la frecuencia y la preferencia de motel que utilizan este segmento de mercado. Esta encuesta consta de 7 preguntas, todas de opción múltiple, las cuales se basan en la percepción de los taxistas en el servicio que brindan relacionado con usuarios de moteles, la frecuencia con la que se les solicita la información, la utilización, la preferencia por algunos moteles, etc.

El instrumento se aplicó a una muestra aleatoria no paramétrica, sin límite de tiempo en la ciudad de Chetumal en la Universidad de Quintana Roo, ITCH, Unid, sitio de taxis (terminal de autobuses, UQROO), en la cual participaron 189 personas en total de ambos sexos, siendo para los usuarios 94 hombres y 66 mujeres, dueños/administradores 8 hombres y 1 mujer, taxistas 20 hombres. Todos ciudadanos de la ciudad de Chetumal, en el mes de abril del año 2012.



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

A continuación se presentan los instrumentos utilizados, siendo 3 en total: uno para los usuarios, uno para dueños/administradores y otro para los taxistas.

ENCUESTA A USUARIOS DE MOTELES

Califica en escala del 0 al 10 cada concepto en la lista a continuación de acuerdo a cómo tú consideras la importancia que tiene para ti al elegir un motel

(0 es el valor de nula importancia y 10 la calificación de mayor grado de importancia)

ELEMENTO	Calif.
Buen equipamiento en las habitaciones (tv,cama,A/A,etc)	
Dotación de servicios complementarios (jabón, toallas, etc)	
Conseguir un buen precio	
Buena relación calidad- precio	
Prestigio en el mercado	
Seguridad del motel	
Localización dentro del entorno urbano deseado	
Atención personalizada	
Rapidez de los empleados	
Amabilidad de los empleados	
Limpieza del motel	
Presentación de los empleados	
Ambiente	
Check in/ Check out	
Estacionamiento suficiente para el cliente	
Discreción	

1.- Lugar de procedencia: _____

2.- medio de transporte:

Automóvil particular___ Taxi___ Motocicleta___ Otro___ Cuál?_____

3.-motivo de su visita:

Trabajo___ Hospedaje___ Relaciones íntimas___ Otro.___ Cuál?_____

4.- forma de pago

Efectivo___ Tarjeta de crédito___ Otra. ___ Cual?_____

5.- tiempo de la visita

De 2 a 3 hrs___ De 2 a 4 hrs___ De 2 a 5 hrs___ De 2 a 6 hrs___

6.- ¿Cómo evalúa usted la calidad del servicio?



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Excelente___ Regular___ Malo___

7.- Retornaría a este tipo de hospedaje?

Si___ No___ Por qué ? _____

8.- Se cubrieron sus expectativas?

Sí___ No___

9. Cómo se enteró de la existencia del Motel en el cual se hospedó?

Radio___ Volantes___ De boca a boca___ taxistas___ Espectaculares/Pantallas___

10.- Podría darme el nombre del último motel en el que se hospedó?

11.- Sería ahora tan amable de evaluar para este último motel en el que se hospedó en esta ciudad cada uno de los aspectos anteriores donde 10 es la calificación más alta y 0 la más reprobatoria.

ELEMENTO	Calif.
Buen equipamiento en las habitaciones (tv,cama,A/A,etc)	
Dotación de servicios complementarios (jabón, toallas, etc)	
Conseguir un buen precio	
Buena relación calidad- precio	
Prestigio en el mercado	
Seguridad del motel	
Localización dentro del entorno urbano deseado	
Atención personalizada	
Rapidez de los empleados	
Amabilidad de los empleados	
Limpieza del motel	
Presentación de los empleados	
Ambiente	
Check in/Check out	
Estacionamiento suficiente para el cliente	
Discreción	



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

ENCUESTA A DUEÑOS/ADMINISTRADORES

Basándote en el servicio que brindas contesta marcando con una cruz la respuesta de tu elección:

1.- Respecto a los usuarios de este motel ¿cuál es tu percepción respecto a lo que buscan tus clientes en orden de importancia?

ELEMENTO	Indispensable	Complementario	Superfluo
Buen equipamiento en las habitaciones			
Dotación de servicios complementarios			
Conseguir un buen precio			
Buena relación calidad- precio			
Prestigio en el mercado			
Seguridad del motel			
Localización dentro del entorno urbano deseado			
Atención personalizada			
Rapidez de los empleados			
Amabilidad de los empleados			
Limpieza del motel			
Presentación de los empleados			
Ambiente			
Check in Check out			
Estacionamiento suficiente para el cliente			
Discreción			

2.- ¿De dónde provienen principalmente los clientes?

Locales___ Nacionales___ Extranjeros___

3.- ¿Qué medio de transporte utilizan?

Automóvil particular___ Taxi___ Motocicleta___ Transporte publico___

4.- ¿Motivo de su visita?

Trabajo___ Hospedaje___ Relaciones íntimas___ Otra. ___Cuál? _____



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

5.- ¿Forma de pago?

Efectivo___ Tarjeta de crédito___ Otro-___ Cual?_____

6.- ¿Normalmente se enteran de la existencia del motel?

Radio___ Volantes___ De boca a boca___ Taxistas___
Espectaculares/Pantallas___

7.- ¿Qué tan frecuentemente son los mismos usuarios que retornan?

Todo el tiempo___ Frecuentemente___ Algunas veces___ Nunca___

8.- ¿De qué se quejan los usuarios con mayor frecuencia?

Precios___ Mal servicio___ Limpieza___ Personal no capacitado___ Ambiente___
otra. ___Cuál? _____

ENCUESTA A TAXISTAS

Basándote en el servicio que brindas contesta marcando con una cruz la respuesta de tu elección.

1.- ¿Qué tan frecuentemente te solicitan información de moteles los usuarios de Chetumal?

Todo el tiempo___ Frecuentemente___ Algunas veces___ Nunca___

2.- ¿Qué tan frecuentemente te solicitan información de moteles los usuarios nacionales que vienen de visita a Chetumal?

Todo el tiempo___ Frecuentemente___ Algunas veces___ Nunca___

3.- ¿Qué tan frecuentemente te solicitan información de moteles los usuarios internacionales que vienen de visita a Chetumal?

Todo el tiempo___ Frecuentemente___ Algunas veces___ Nunca___

4.- ¿Cuándo te preguntan por un motel con qué fin los buscan los usuarios con mayor frecuencia?

Hospedaje personal___ Relaciones íntimas___ Hospedaje familiar___ Hospedaje con
vehículo___ Otro. ___Cuál? _____

5.- ¿De los siguientes factores que es lo que prefiere el usuario después de la recomendación dada por ti?

Precio__ Servicio__ Ubicación__ Limpieza__ Ambiente__ Discreción__ Otro. ___Cuál?___

6.- ¿con que frecuencia tomas pasaje saliendo del moteles?

Todo el tiempo___ Frecuentemente___ Algunas veces___ Nunca___



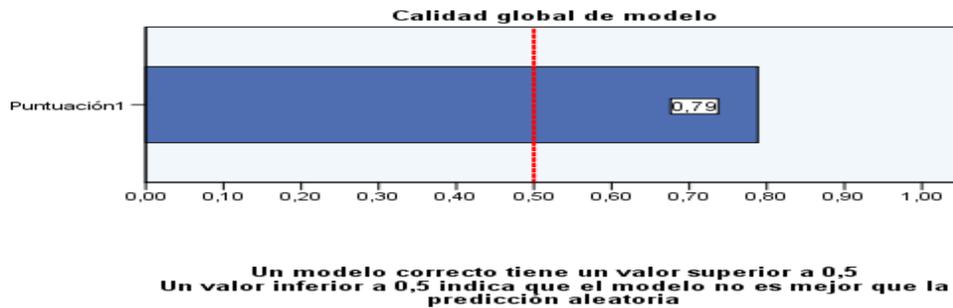
La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

7.- ¿Con lo escuchado de los clientes ¿Cuál es el mejor motel para ellos?. Cita en orden los tres mejor evaluados.

Hacienda Bahía___ Riviera___ Matahari 529___ La Fuente___ Basulto___
extasis___ La Ceiba___ El rojo___ El Venado___ Otro.___ Cuál?_____

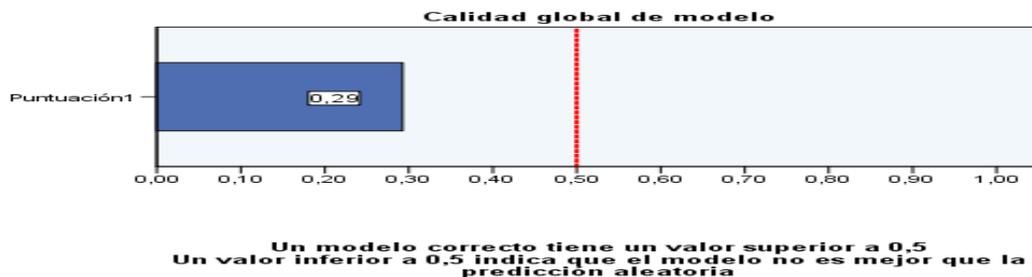
CALIDAD GLOBAL DEL MODELO MOTIVO VISITA (REL ÍNTIMAS) VS VARIABLES O FACTORES DE SELECCIÓN DEL MOTEL

En esta grafica se muestra porqué de la elección de asistir a un motel, claramente vemos que el usuario asiste a este mismo con el fin de buscar una relación sentimental íntima con su pareja, en la tabla se muestra que el 0.79 asiste a los moteles buscando este fin.



CALIDAD GLOBAL DEL MODELO SEGÚN RESPUESTA DEL PROPIETARIO O ADMINISTRADOR

En esta grafica se demuestra que lo que el propietario o administrador piensan o dicen con respecto a su motel los clientes no es siempre lo correcto, esto nos lleva a un resultado claro que la gráfica nos indica, el cual es, prácticamente nula la opinión del propietario o administrador.





CAPITULO VI

RESULTADOS

PROPIETARIO/ADMINISTRADOR



PERCEPCIÓN DE LOS PROPIETARIOS / ADMINISTRADORES DE MOTELES EN RELACIÓN AL MERCADO EN LA C.D DE CHETUMAL

Tabla #1



Tabla #2

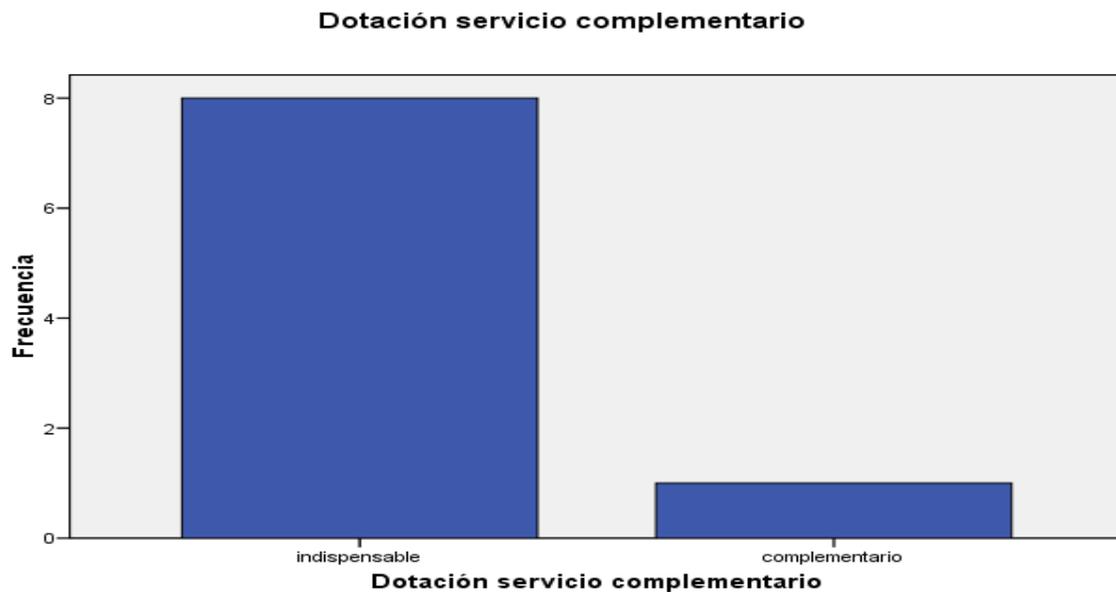




Tabla #3

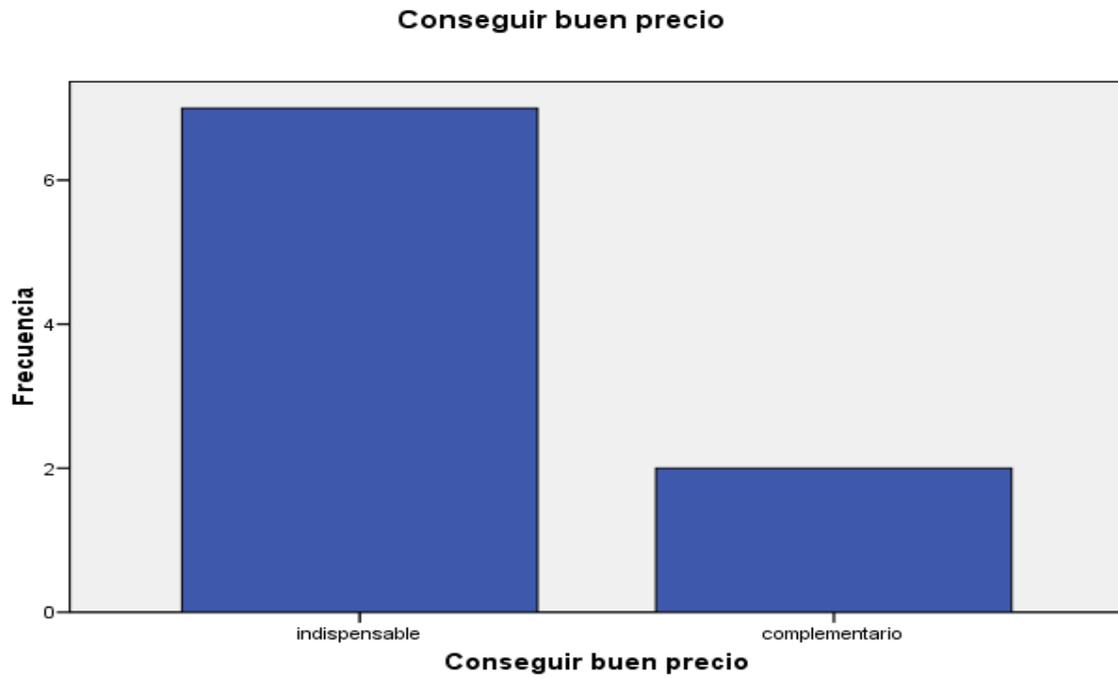


Tabla #4

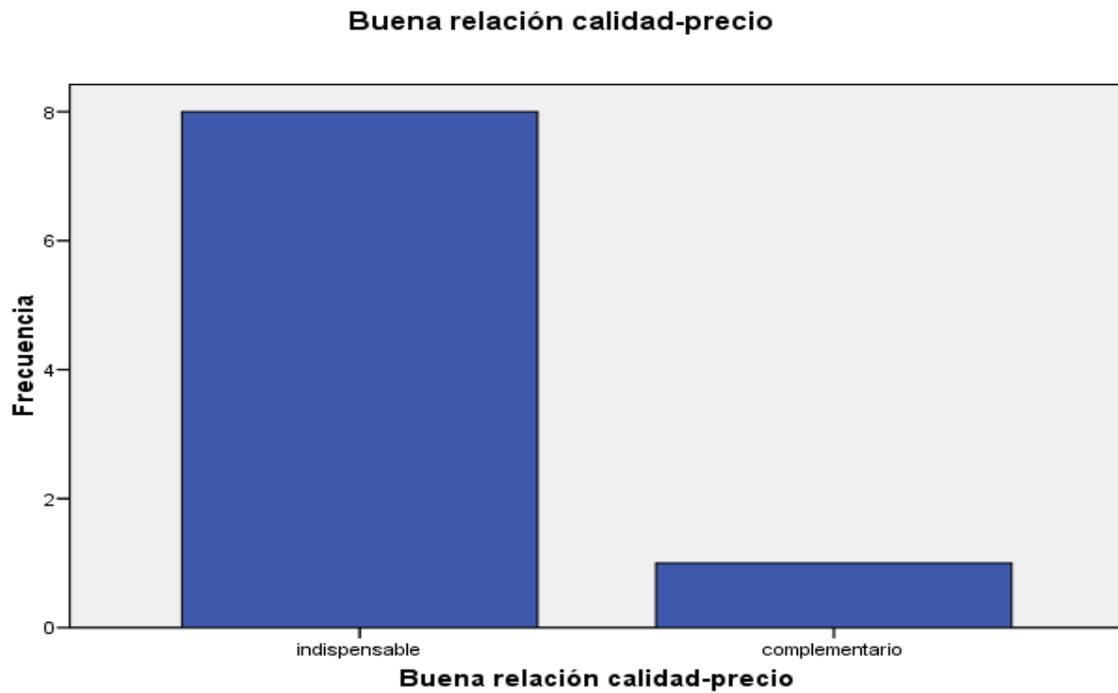




Tabla #5

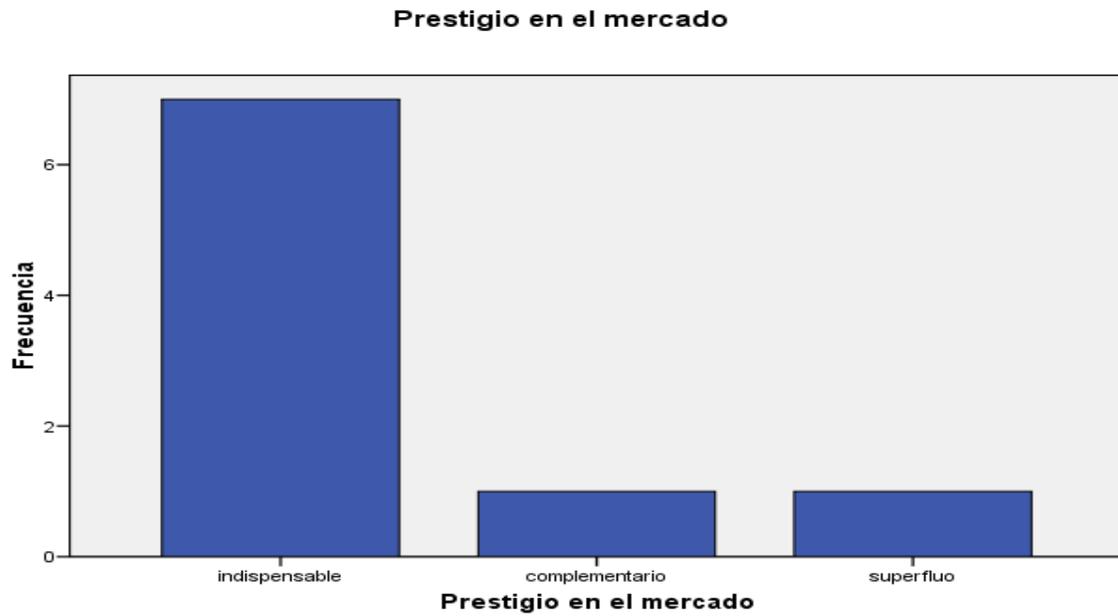


Tabla #6

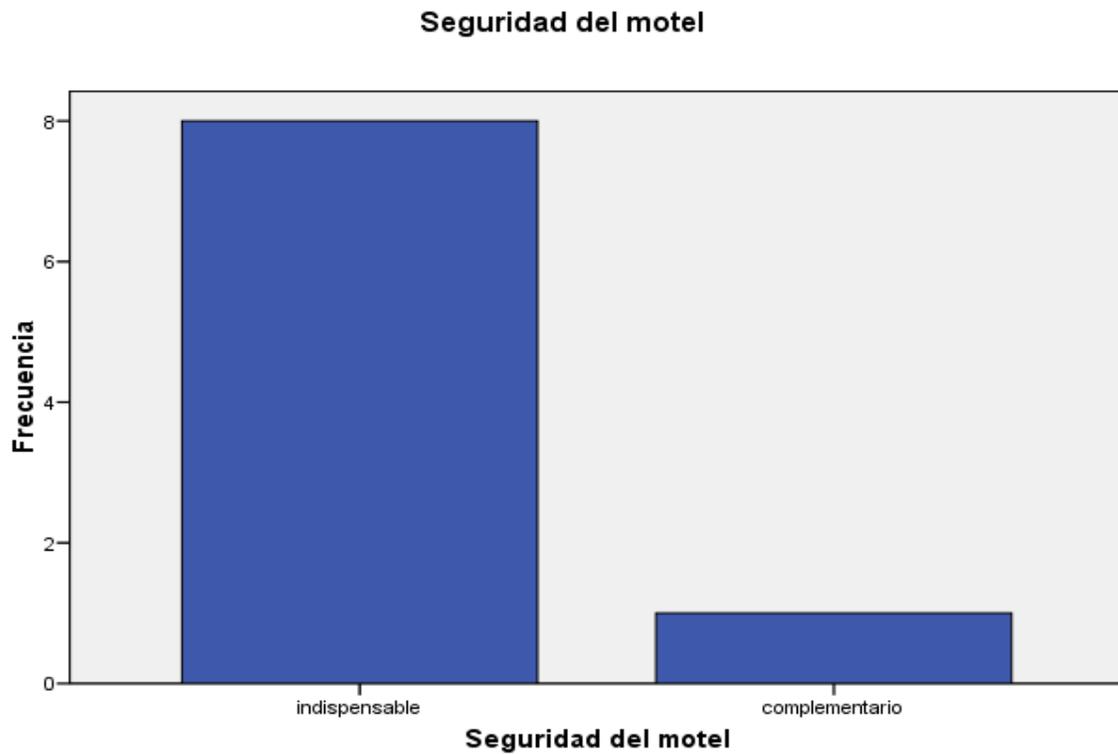




Tabla #7

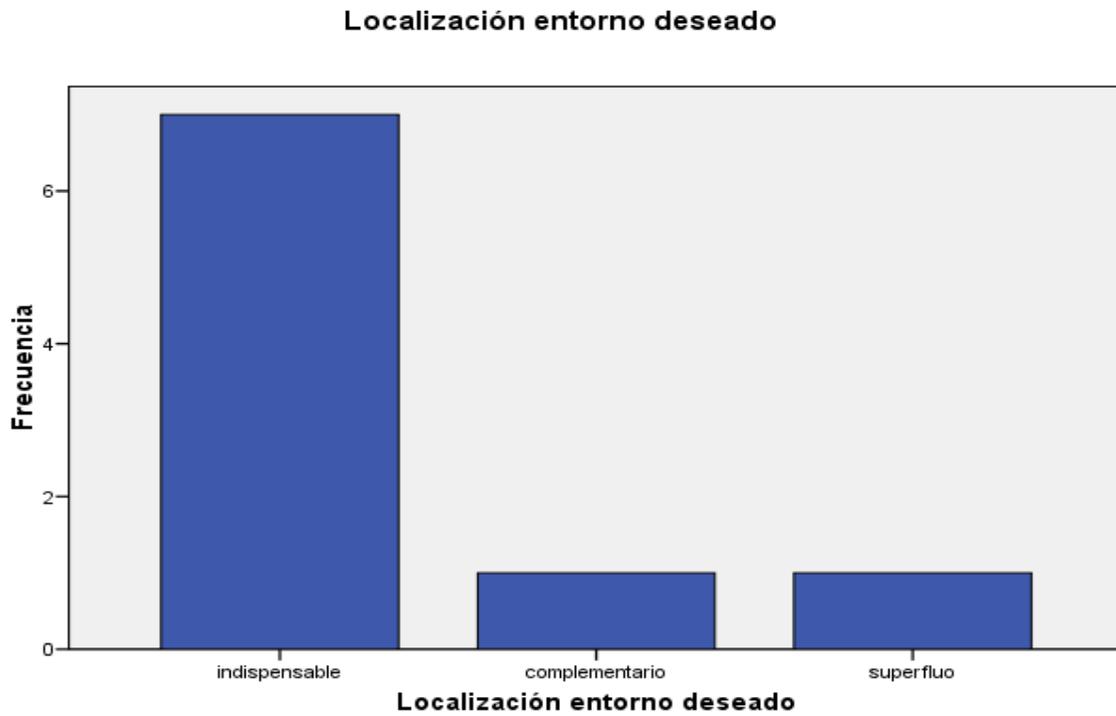


Tabla #8

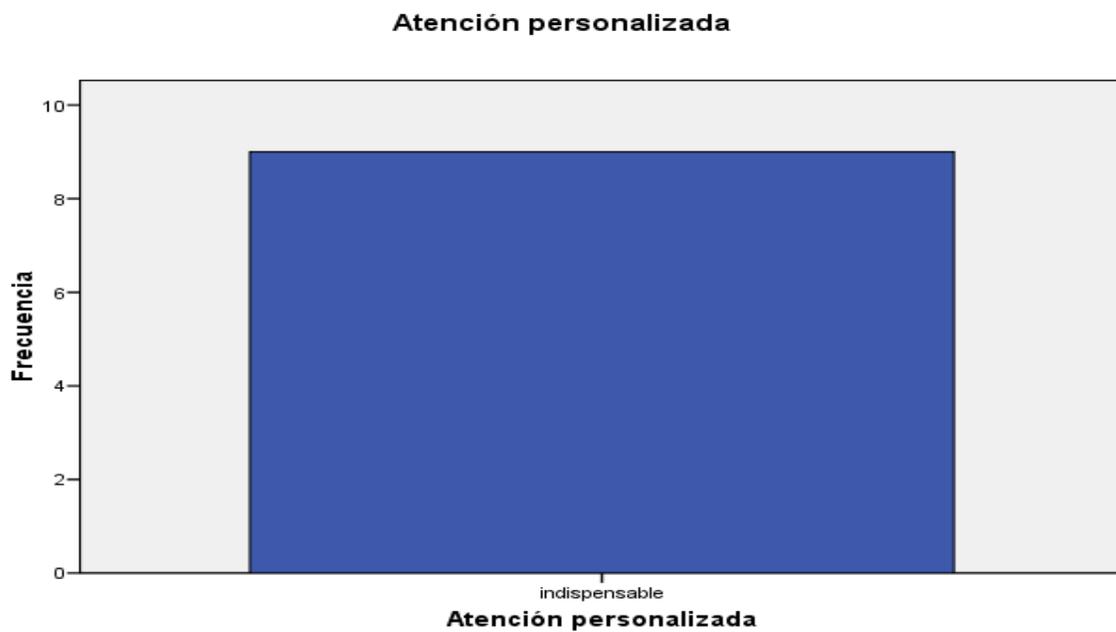




Tabla #9

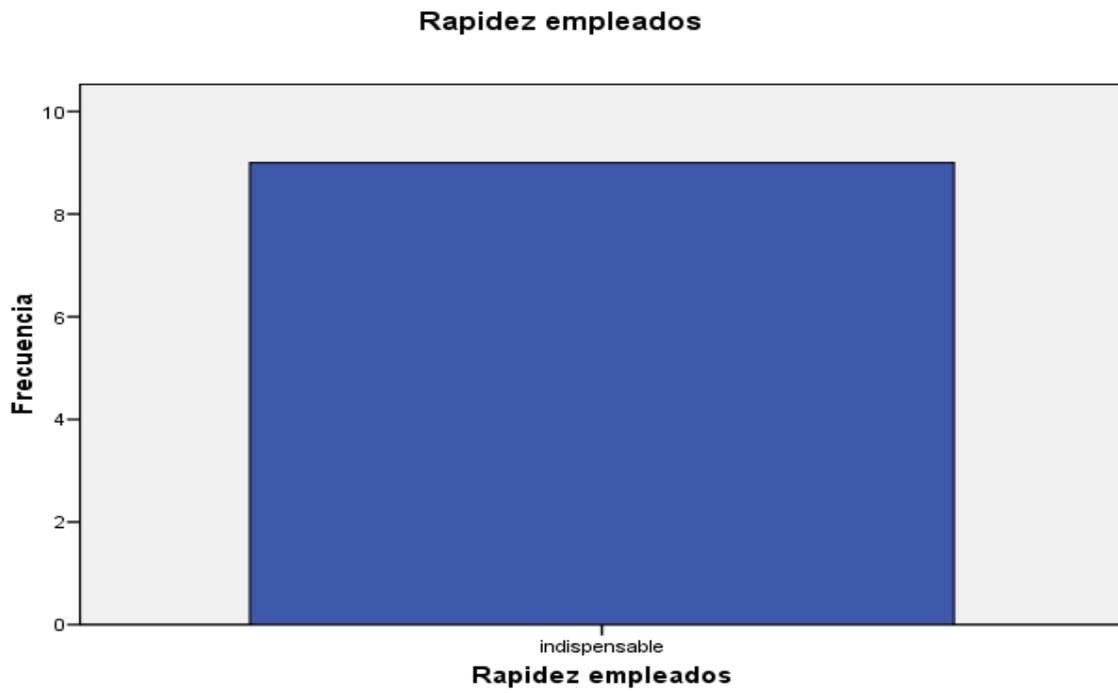


Tabla #10

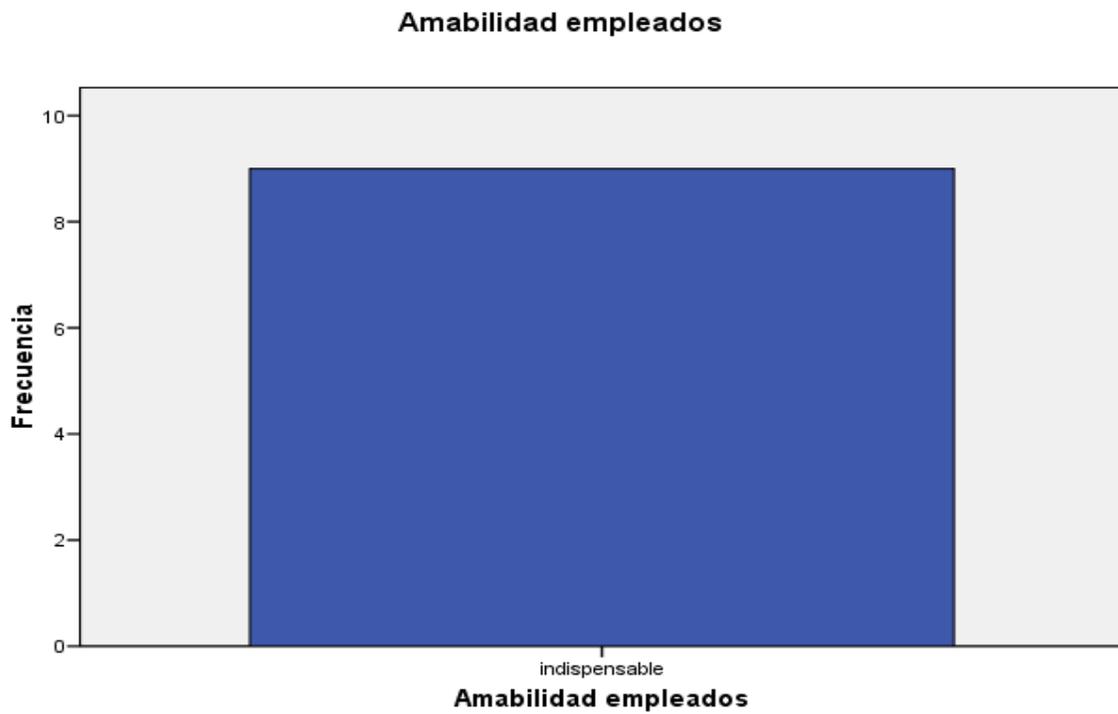




Tabla #11

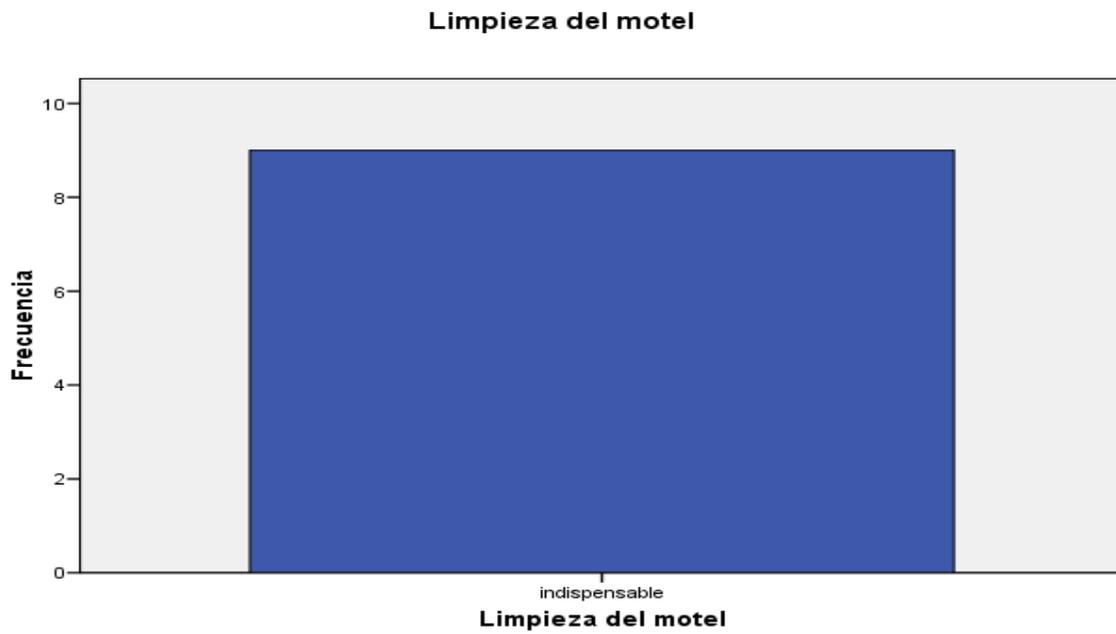


Tabla #12

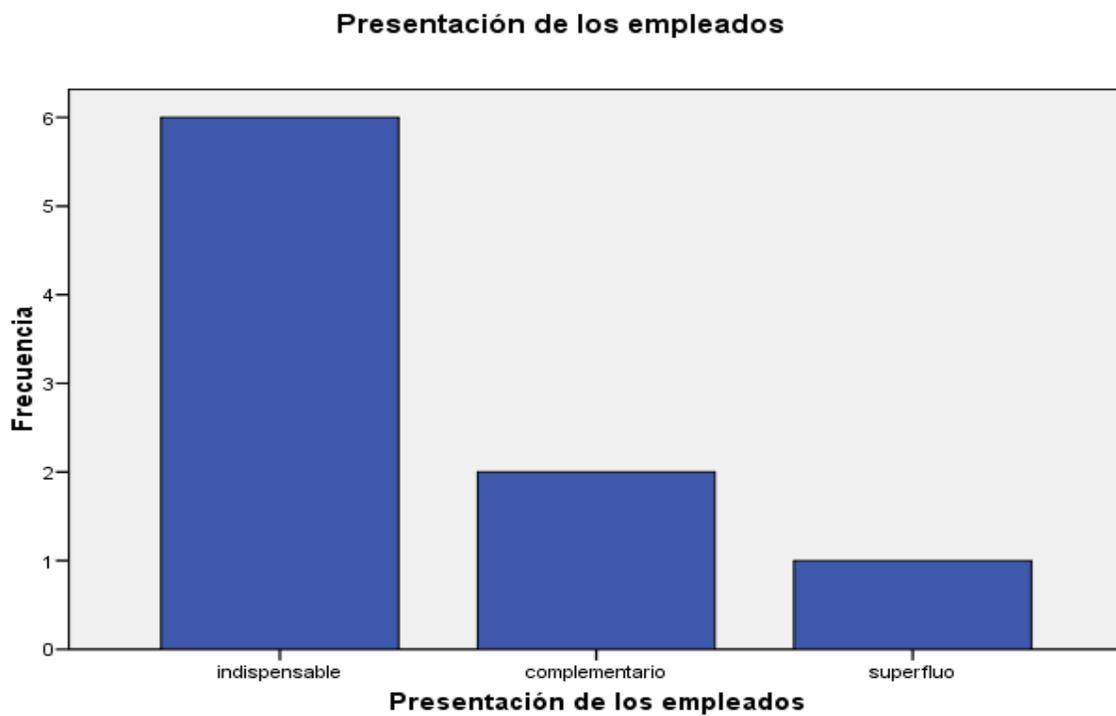




Tabla #13

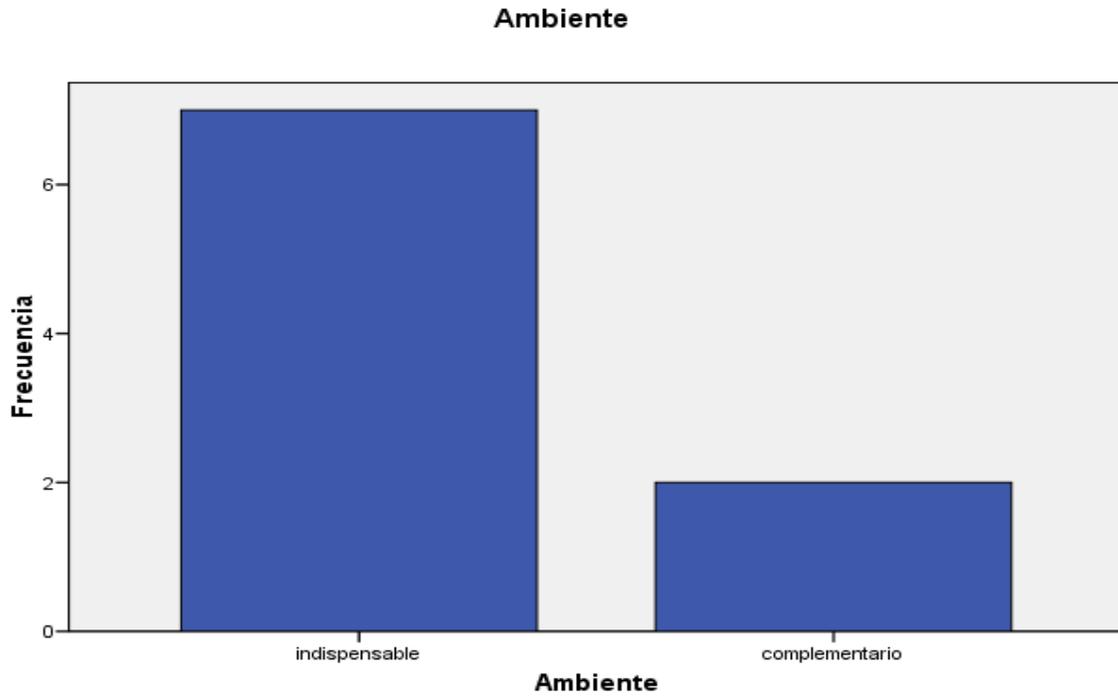


Tabla #14

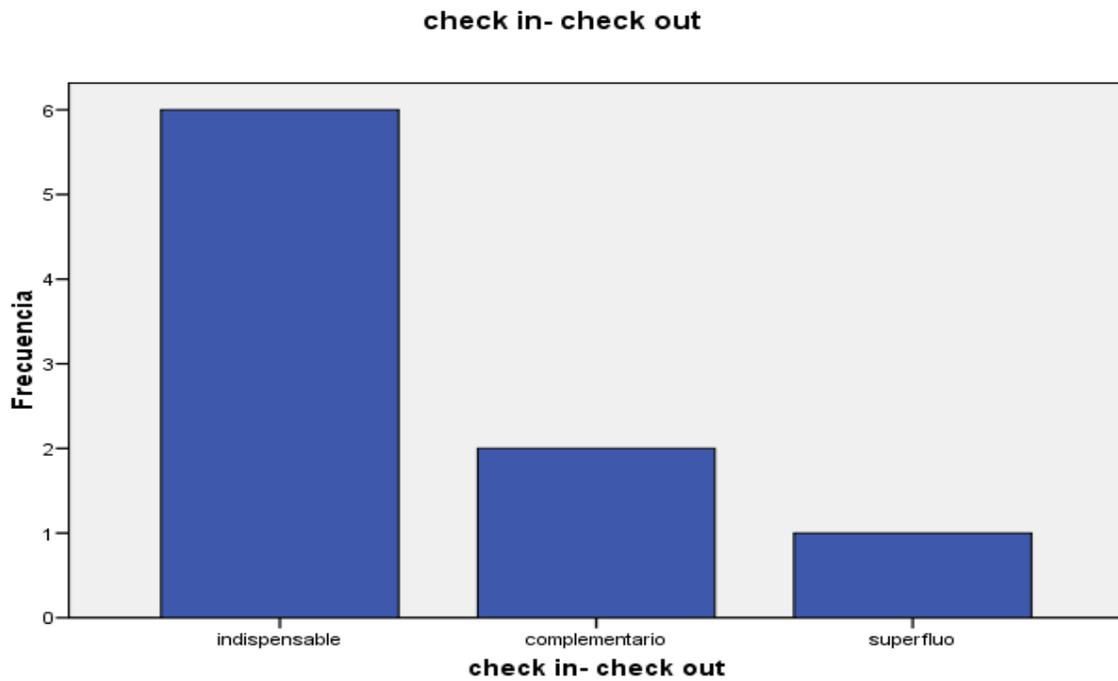




Tabla #15

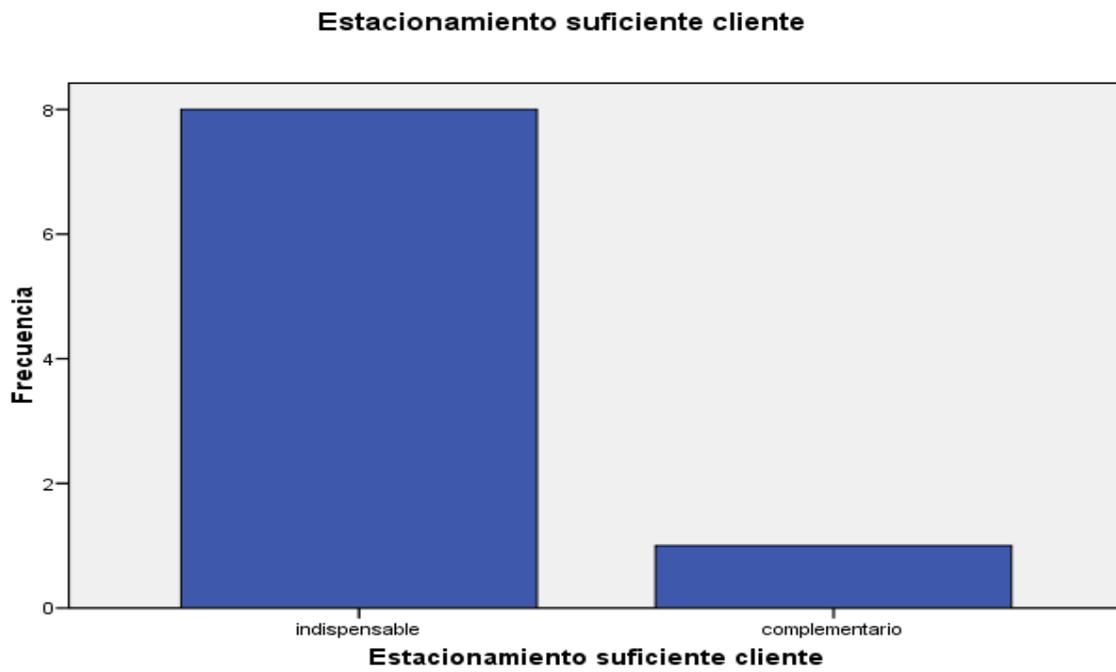


Tabla #16

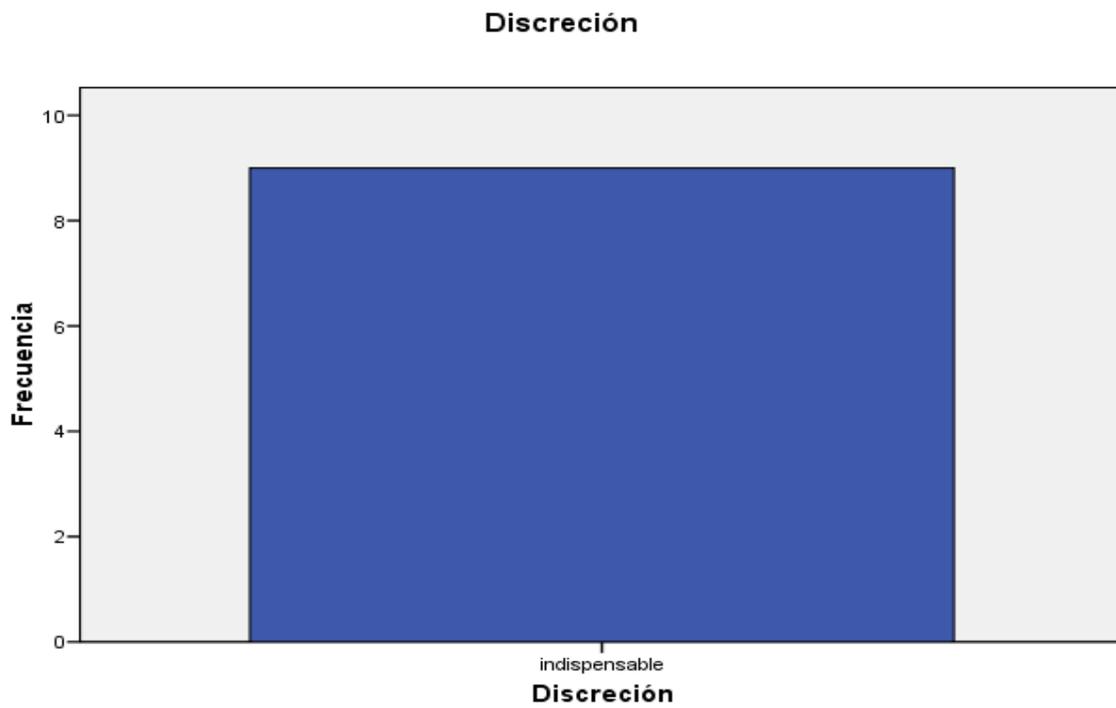




Tabla #17

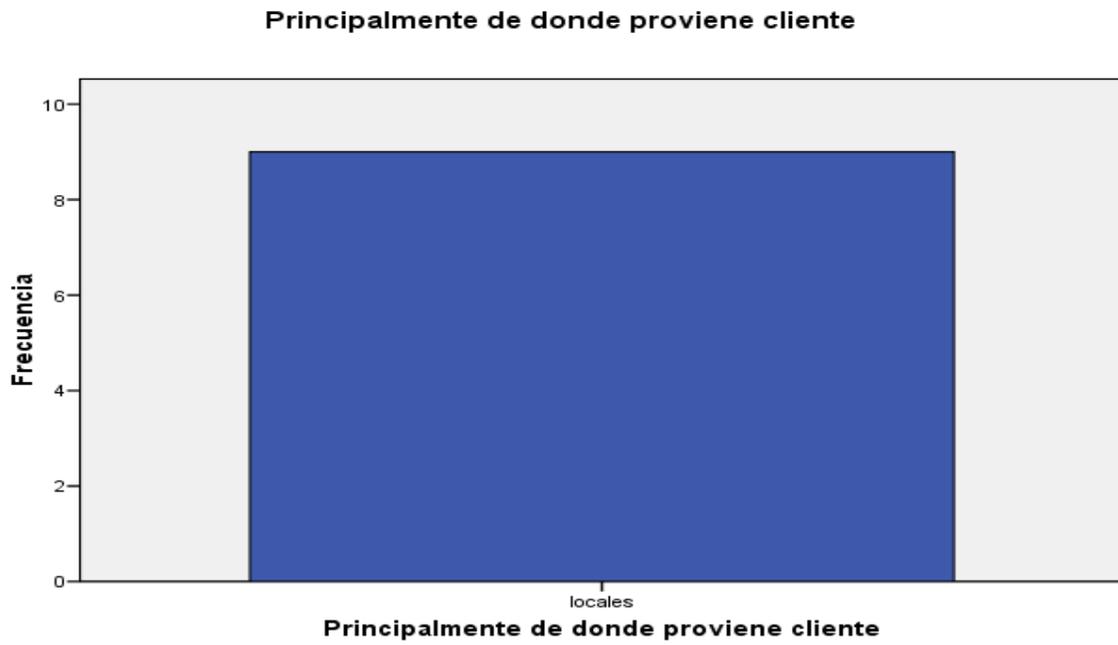


Tabla #18

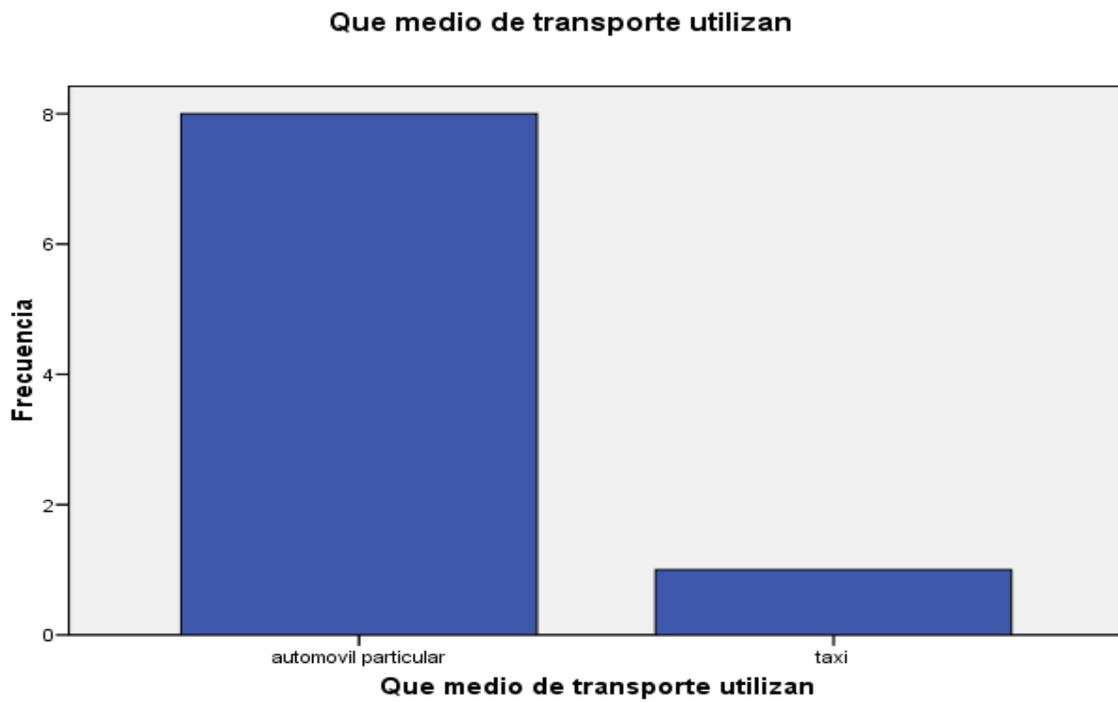




Tabla #19



Tabla #20

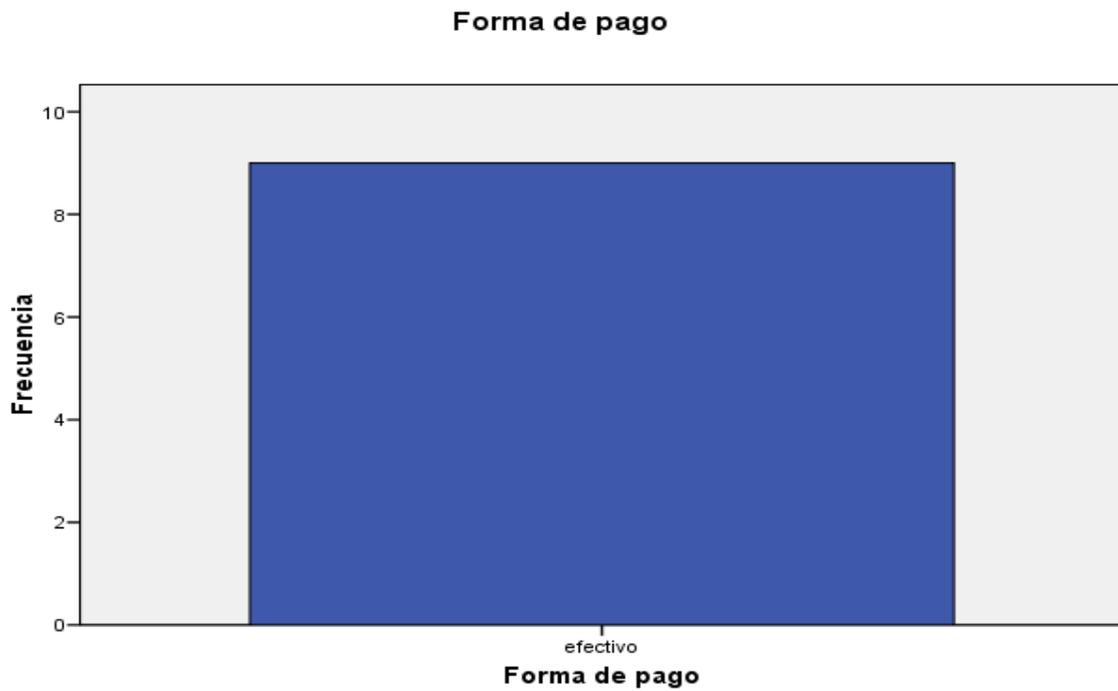




Tabla #21

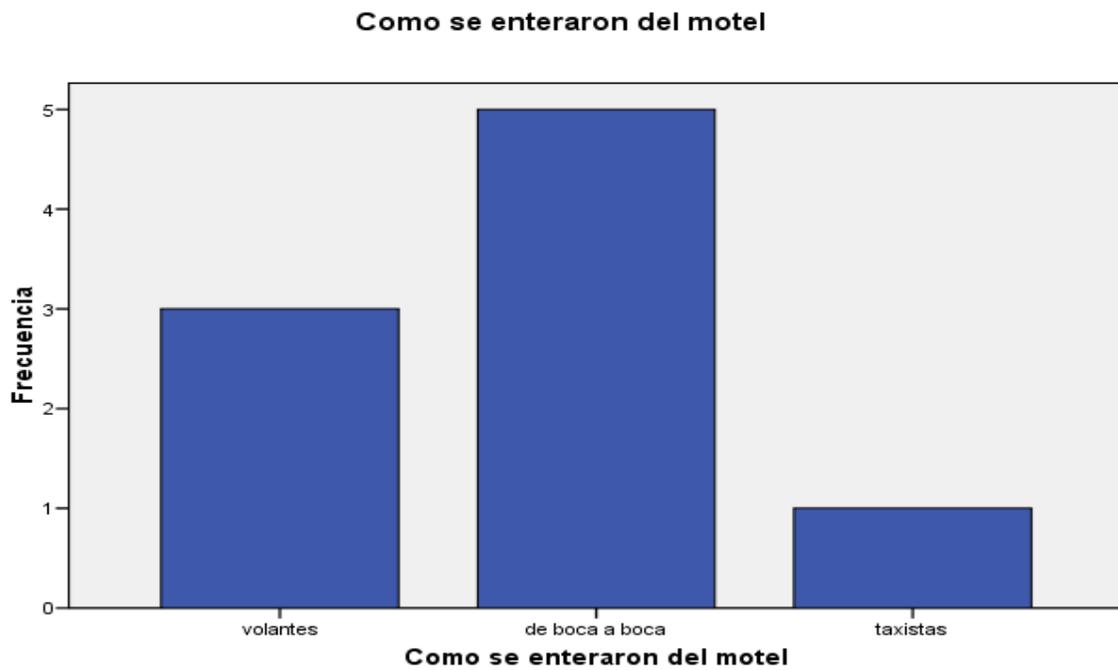
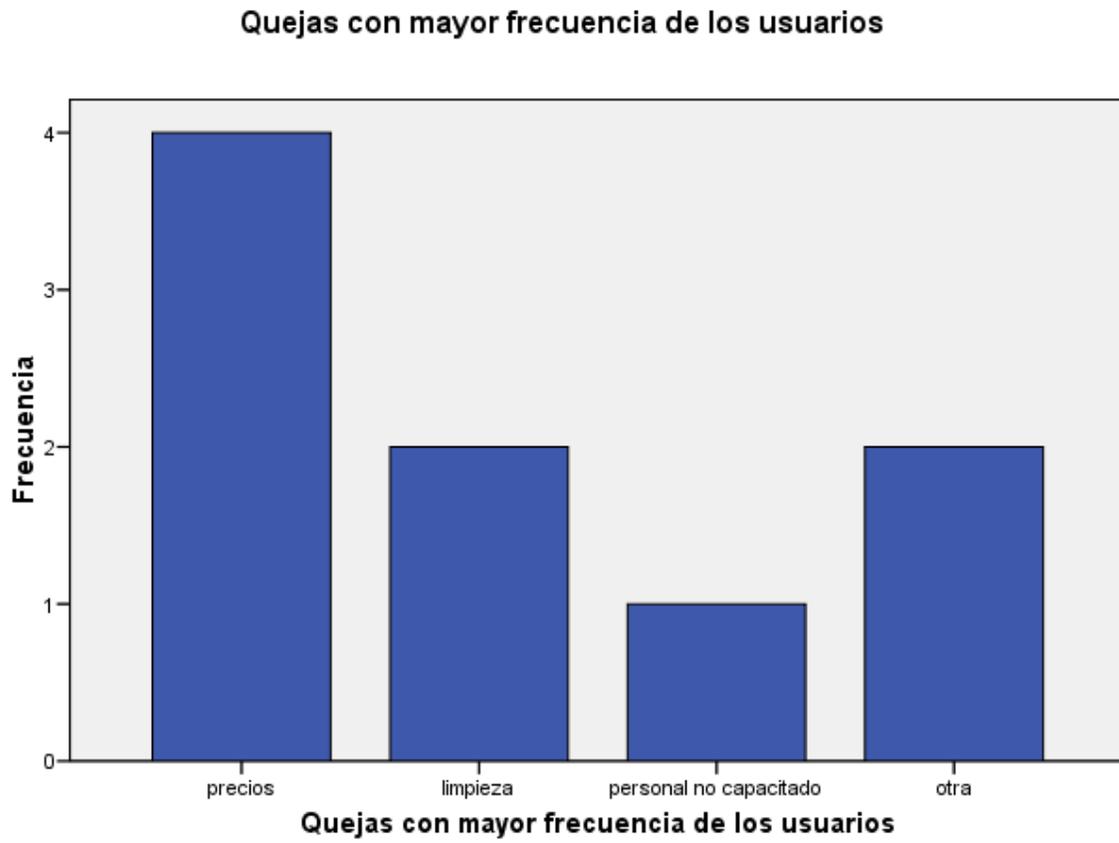


Tabla #22





Tabla #23





CAPITULO VII

RESULTADOS

TAXISTAS



PERCEPCIÓN DE LOS TAXISTA EN RELACIÓN AL MERCADO DE LOS MOTELES EN LA CIUDAD DE CHETUMAL

Tabla #24

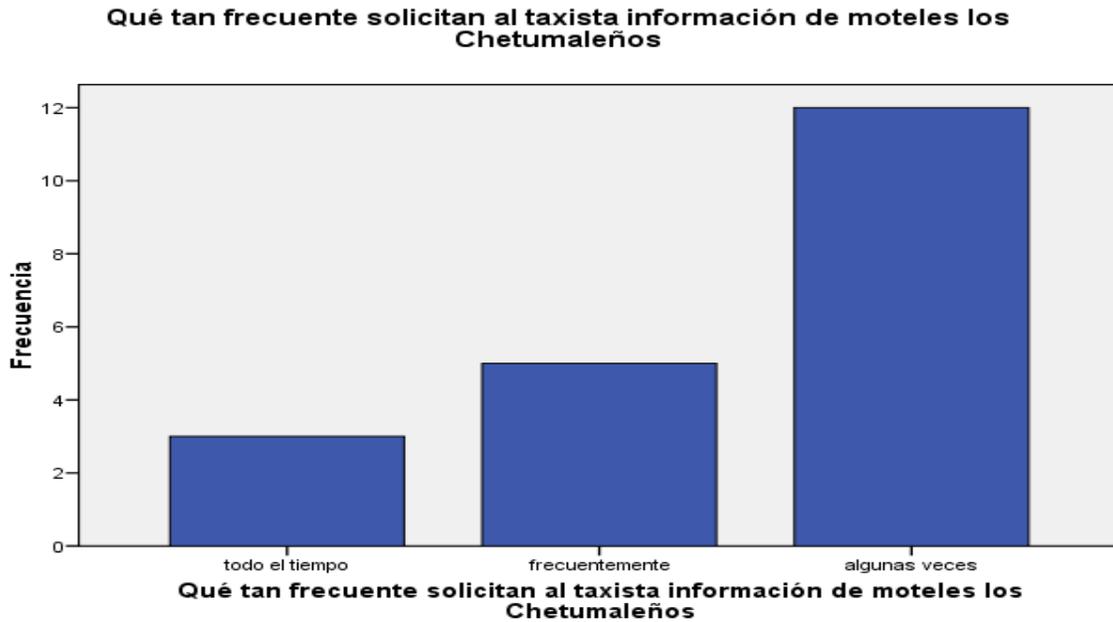


Tabla #25

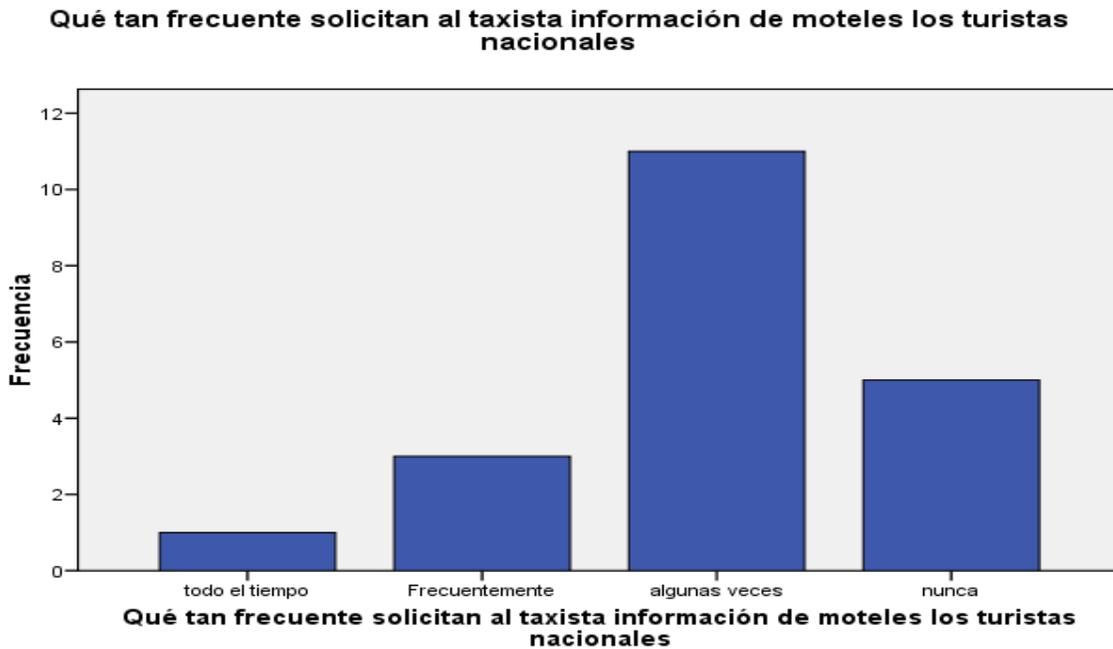




Tabla #26

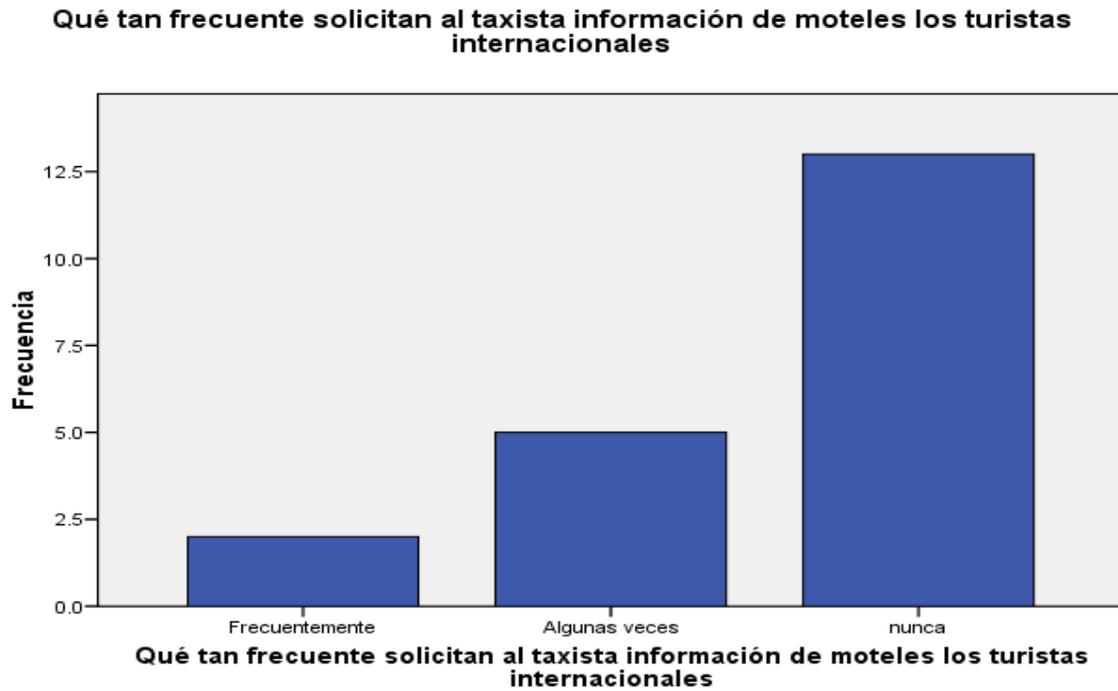


Tabla #27

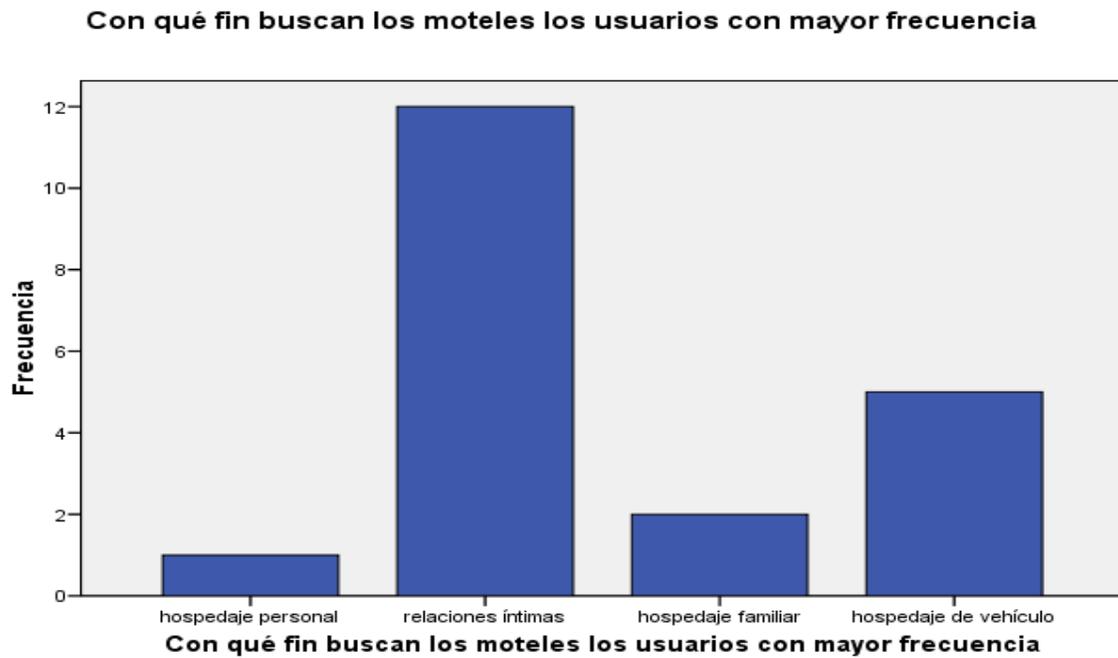




Tabla #28

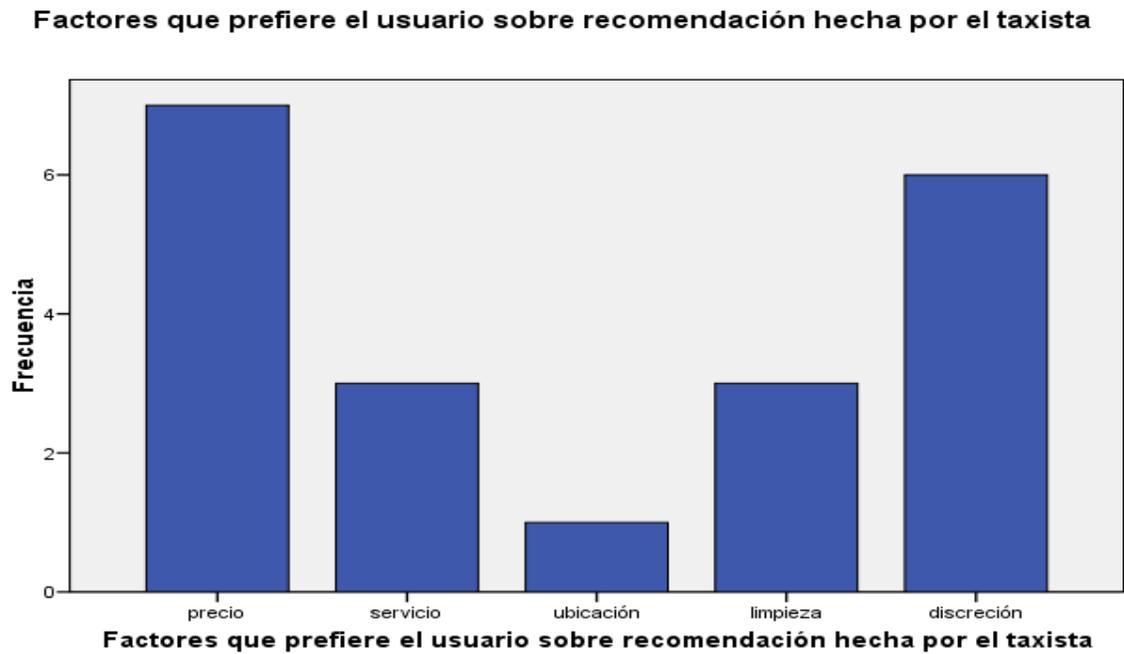


Tabla #29





Tabla #30



Tabla #31

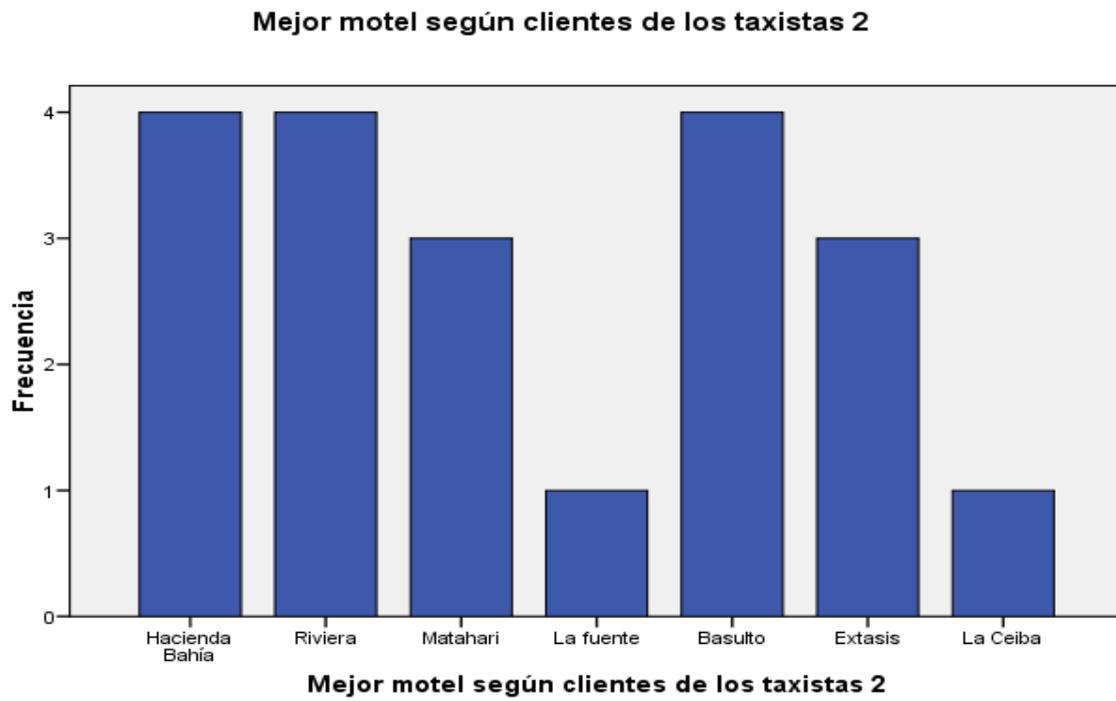
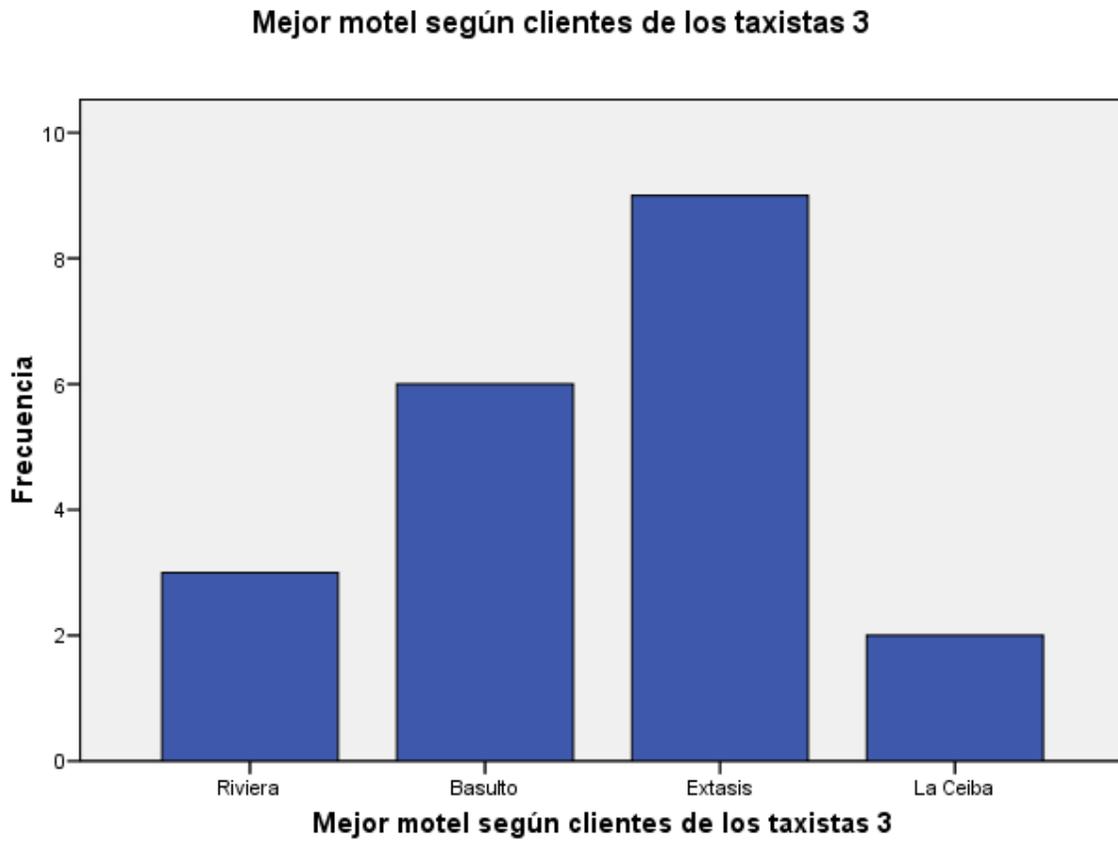




Tabla #32





CAPITULO VIII

RESULTADOS

USUARIOS



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

PERCEPCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN AL MERCADO DE MOTELES EN LA CIUDAD DE CHETUMAL

ELEMENTO	MEDIA
Buen equipamiento en las habitaciones (tv,cama,A/A,etc)	8.92
Dotación de servicios complementarios (jabón, toallas, etc)	8.73
Conseguir un buen precio	8.65
Buena relación calidad- precio	8.95
Prestigio en el mercado	8.16
Seguridad del motel	9.15
Localización dentro del entorno urbano deseado	7.58
Atención personalizada	7.52
Rapidez de los empleados	8.45
Amabilidad de los empleados	8.61
Limpieza del motel	9.41
Presentación de los empleados	7.7
Ambiente	8.78
Check in Check out	8.01
Estacionamiento suficiente para el cliente	8.55
Discreción	9.04



Tabla #33

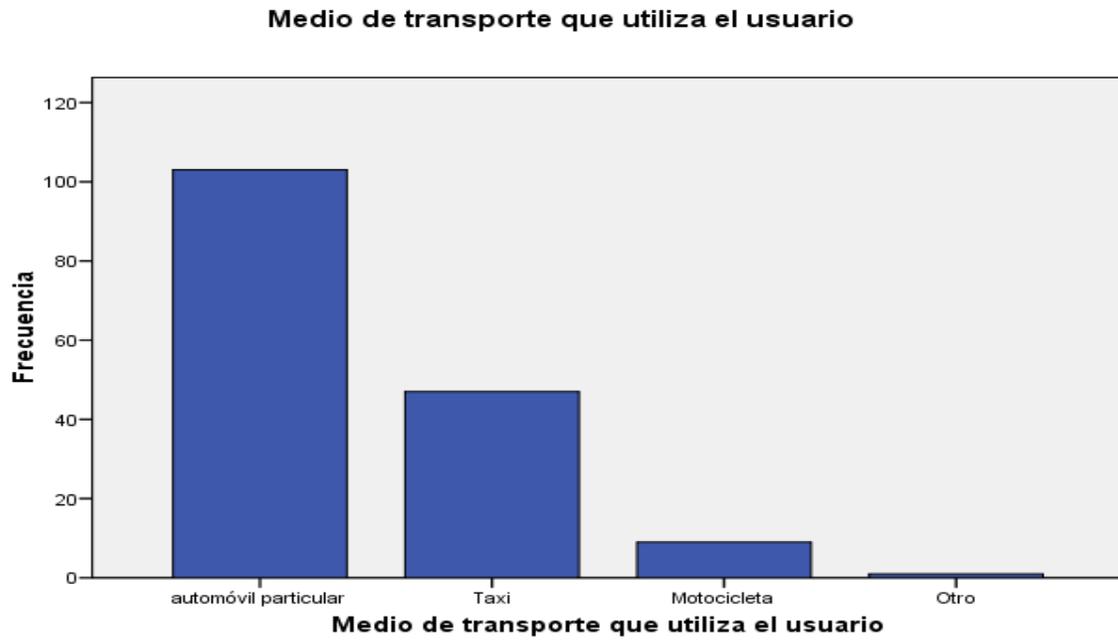


Tabla #34

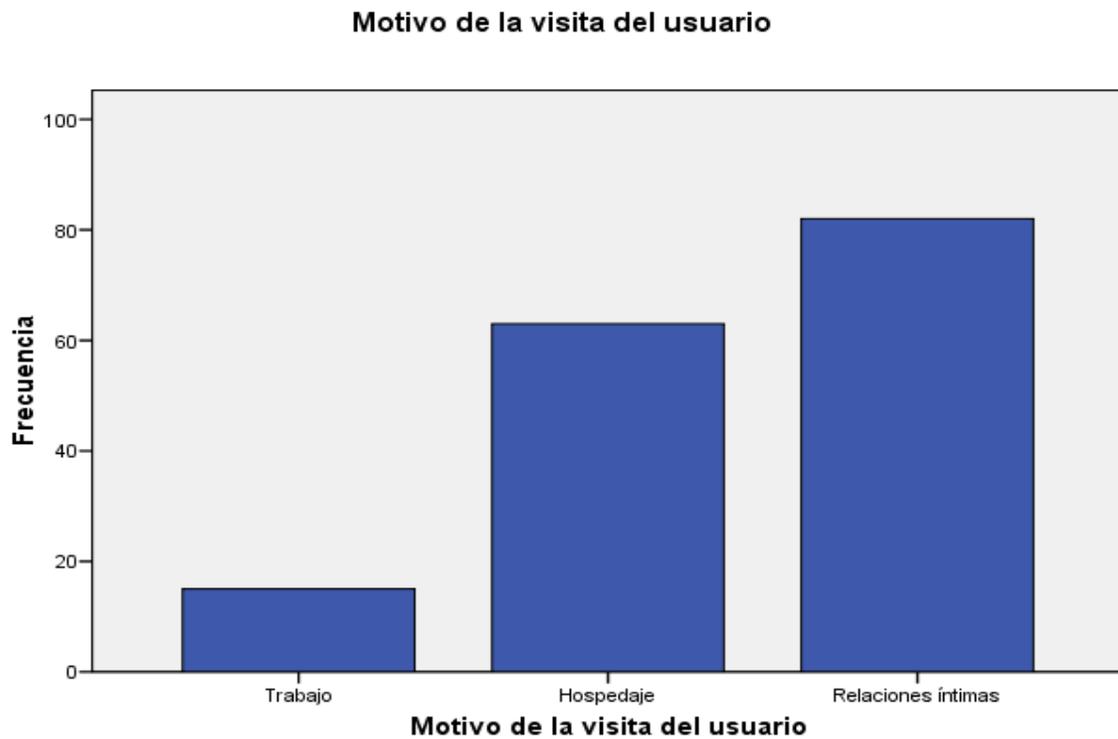




Tabla #35

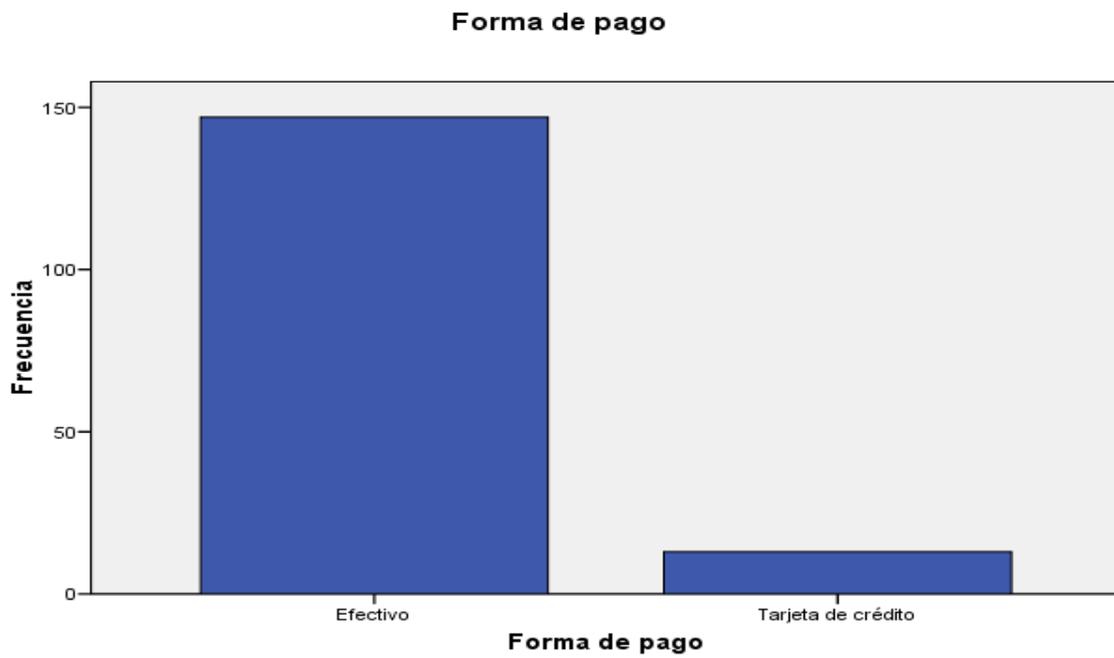


Tabla #36

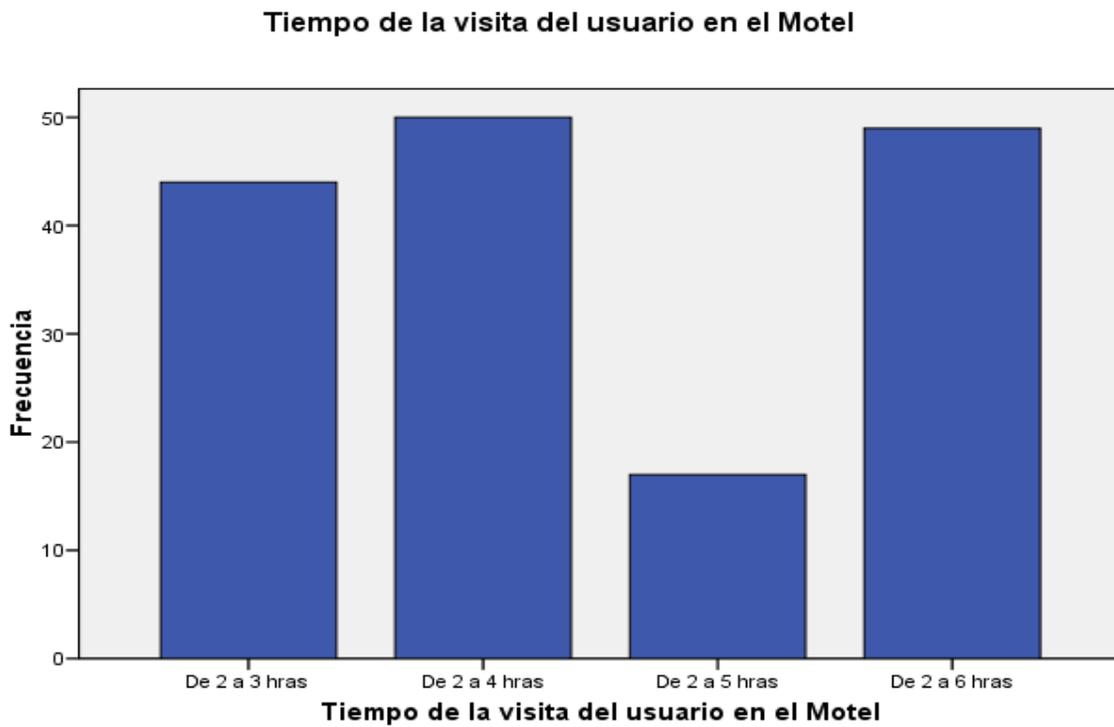




Tabla #37

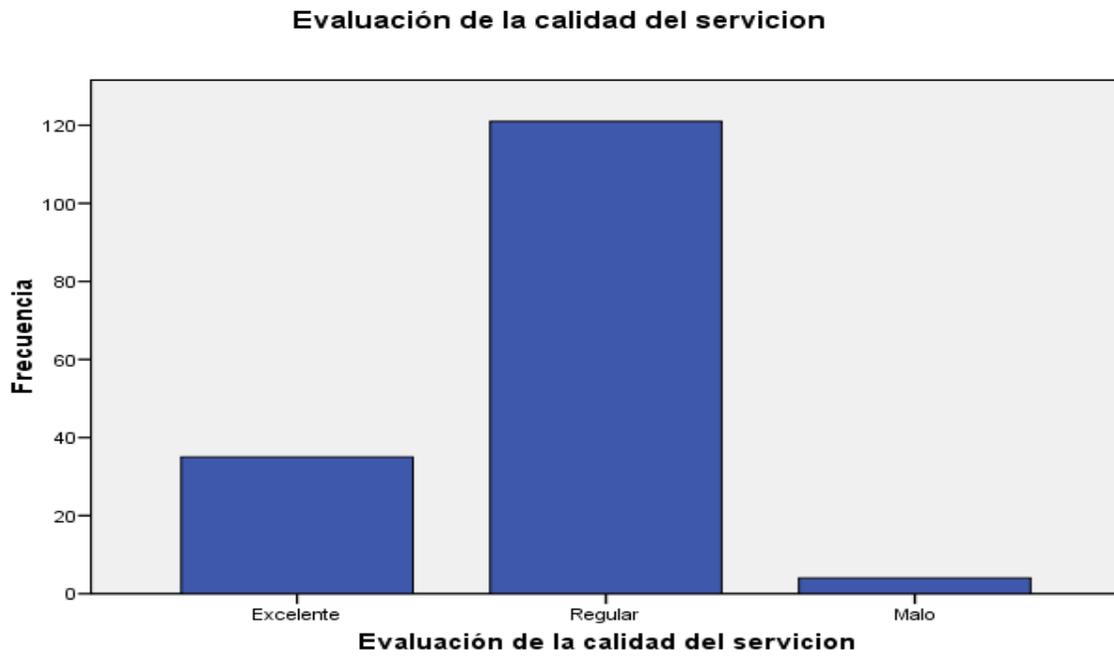


Tabla #38

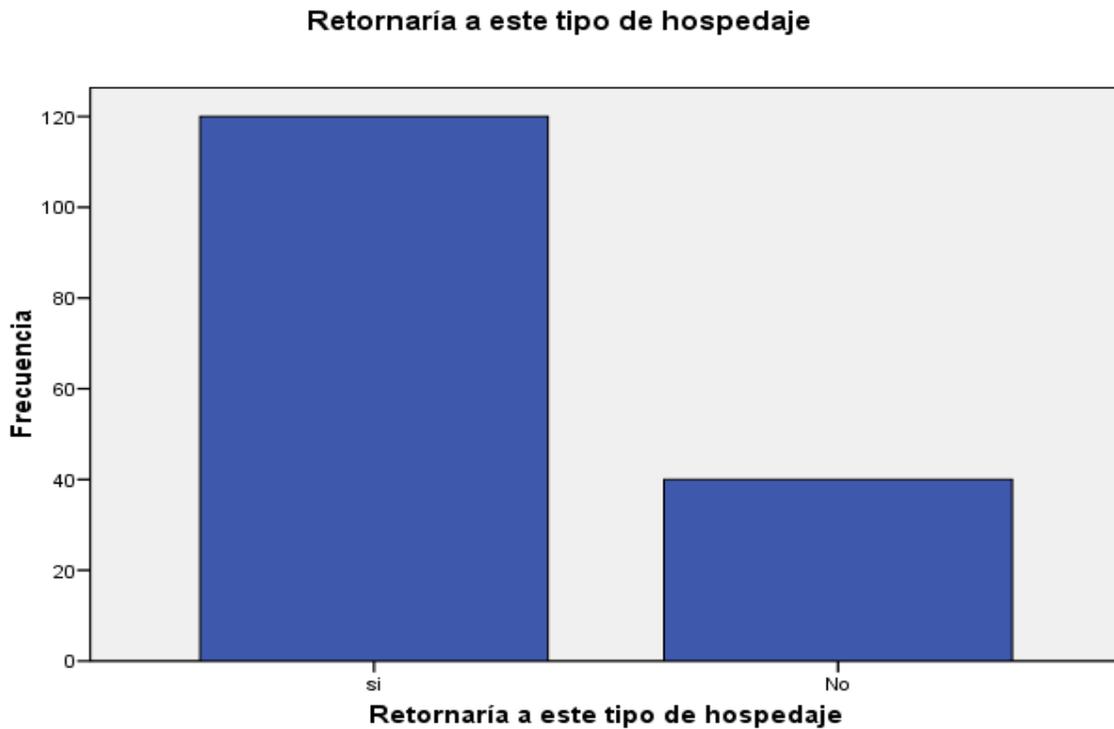




Tabla #39

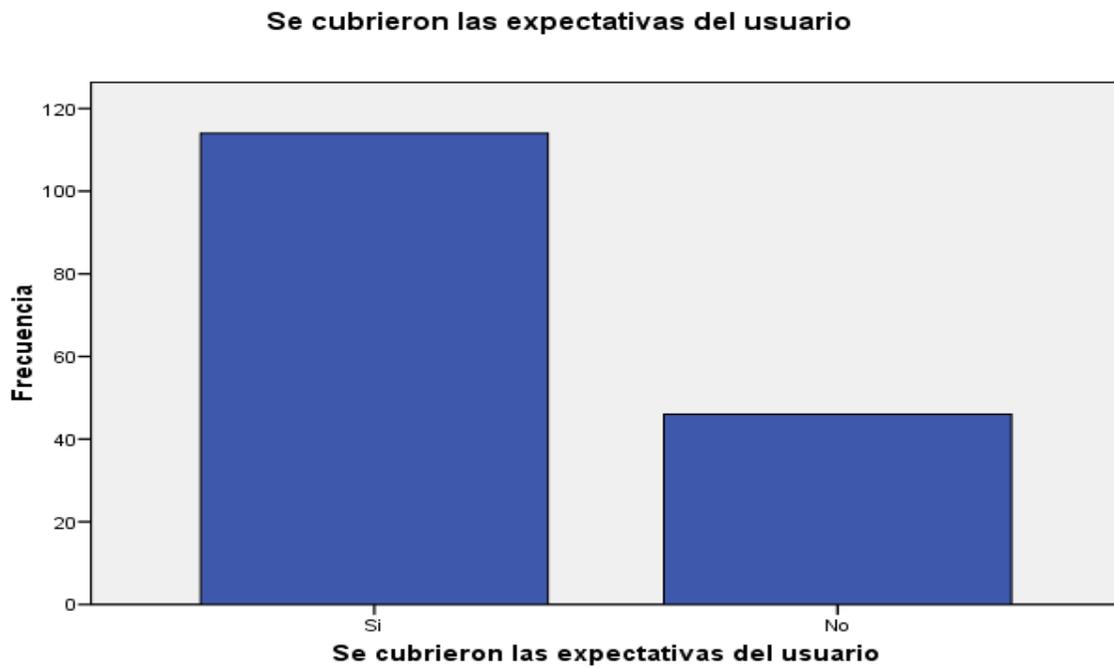
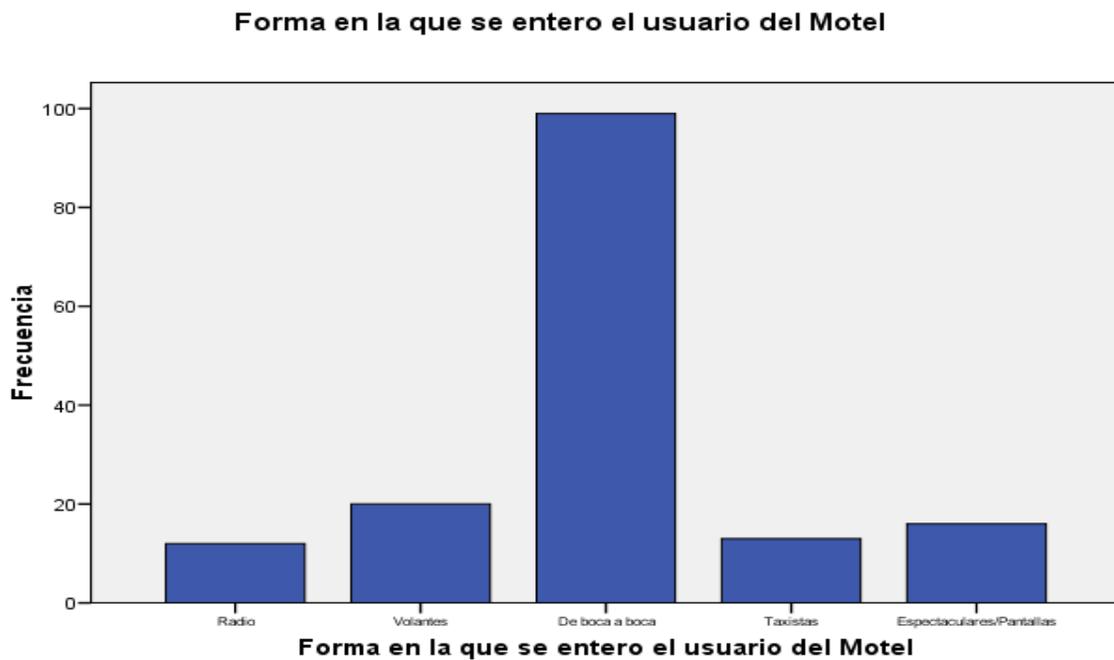


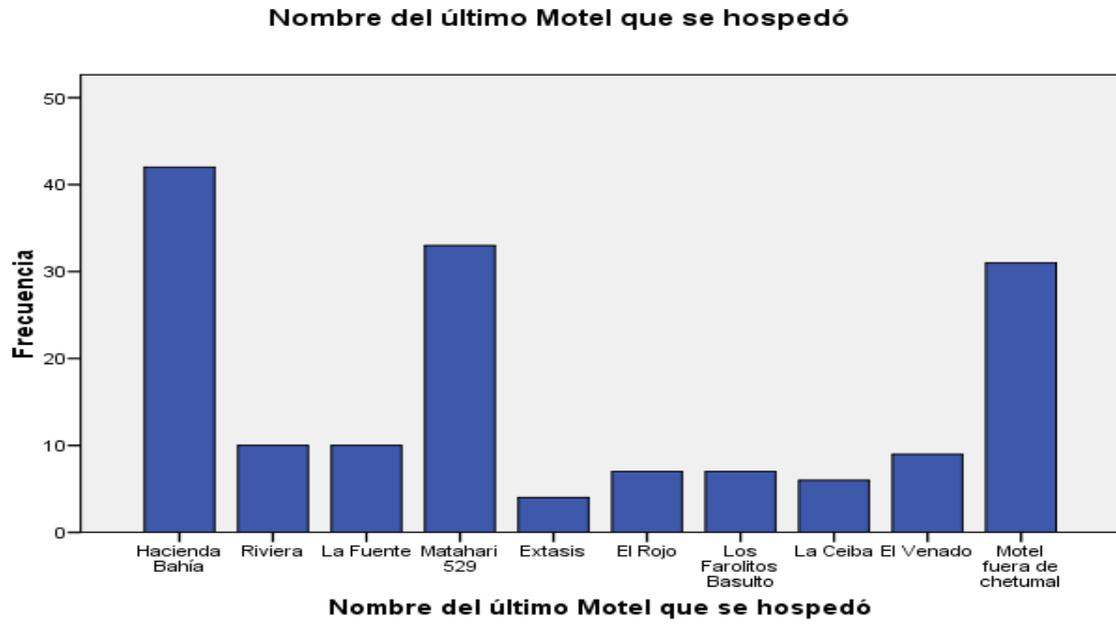
Tabla #40





La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

Tabla #41





La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

PERCEPCIÓN DEL USUARIO DESPUES DEL USO DE MOTELES EN LA CIUDAD DE CHETUMAL

ELEMENTO	MEDIA
Buen equipamiento en las habitaciones (tv,cama,A/A,etc)	7.69
Dotación de servicios complementarios (jabón, toallas, etc)	7.6
Conseguir un buen precio	8.05
Buena relación calidad- precio	7.5
Prestigio en el mercado	7.16
Seguridad del motel	7.25
Localización dentro del entorno urbano deseado	6.95
Atención personalizada	6.73
Rapidez de los empleados	6.66
Amabilidad de los empleados	6.63
Limpieza del motel	7.41
Presentación de los empleados	6.55
Ambiente	7.16
Check in Check out	7.01
Estacionamiento suficiente para el cliente	7.20
Discreción	7.65



CAPITULO IX

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN



Discusión

Encuesta clientes

En esta encuesta se busca conocer si el servicio que ofrecen los moteles cubren las necesidades del cliente, por ejemplo: precio, calidad, limpieza, seguridad, prestigio, localización del motel, discreción, rapidez-amabilidad-presentación de los empleados, equipamiento, ambiente, estacionamiento, check in-out. Los resultados obtenidos son: que el cliente acude a estos lugares por una sola razón, mantener relaciones íntimas con una pareja; por otro lado, los resultados arrojan que no se cubren al 100 por ciento las necesidades de los usuarios, es decir, indican que es ineficiente el servicio ya que los elementos antes mencionados no cubren las necesidades básicas que los clientes buscan en un servicio de hospedaje. El único elemento de los moteles que si cubre las necesidades del cliente es en conseguir buen precio para poder tener una relación íntima.

Encuesta Administradores/Dueños

Esta encuesta se realizó para conocer qué es lo que el dueño cree que los clientes necesitan para cubrir sus necesidades. Los resultados arrojaron que los dueños creen o piensan que el servicio que ofrecen es bueno. De igual manera, los elementos del servicio como precio, calidad, limpieza, seguridad, prestigio, localización del motel, discreción, rapidez-amabilidad-presentación de los empleados, equipamiento, ambiente, estacionamiento, check in-out son indispensables y buenos para el cliente, sin embargo la realidad no es así, desafortunadamente el cliente no queda satisfecho al 100 por ciento según los resultados obtenidos en las encuestas.

Encuesta taxista

Esta encuesta se realizó con el objeto de saber con qué frecuencia el servicio de taxi es utilizado por los usuarios, ya sea para ir al motel o irse del mismo (locales, nacionales, extranjeros); también para conocer cual motel es el más demandado y el factor por el cual prefieren ir los usuarios al motel. Los resultados muestran que sí es regular el uso del servicio de taxi para llevar a personas a alguno de estos establecimientos, pero no para irse del motel.

Este mismo estudio arroja que el motel más visitado por los clientes es el Matahari, de ahí le sigue Hacienda Bahía, Riviera y por último el Basulto. El usuario prefiere estos moteles mencionados para tener relaciones íntimas por el precio y la discreción que estos ofrecen.



CONCLUSIONES

La investigación se hizo con respecto a la percepción del cliente-usuario, administradores-dueños y taxistas. Los resultados indican que es totalmente diferente la percepción del administrador/dueño para saber el grado de satisfacción del cliente. En las gráficas se observa que el administrador-dueño cree que lo que se ofrece al usuario es lo indispensable (calidad-precio- equipamiento, seguridad, etc.) y la realidad es que los clientes no perciben estos elementos como indispensables y no quedan del todo satisfechos con el servicio que les ofrecen. El único elemento en el que concuerdan el dueño con el cliente es en los precios; en los demás aspectos como calidad, limpieza, seguridad entre otros, el cliente no cubre al 100 por ciento sus necesidades.

Otro elemento encontrado en los resultados es la falta de conocimiento del cliente que llega de visita a la ciudad de Chetumal a hospedarse en hoteles (que en ocasiones estos no tienen la capacidad de alojar a las personas que vienen de visita) y terminan hospedándose en moteles. Los resultados indican que el uso del motel en la ciudad tiene un fin totalmente diferente al de hospedarse, siendo el motel un medio accesible para las personas que sólo buscan un lugar para tener relaciones íntimas. Con este punto se da por hecho que la hipótesis que se planteó al inicio de este trabajo de investigación queda confirmada.

Debido a estos elementos se recomienda darle una clasificación a los moteles de la ciudad de Chetumal ya que existen moteles de nivel bajo (muy económicos y habitaciones no confortables), de nivel medio (accesibles económicamente y con habitaciones medianamente confortables) y de nivel alto (económicamente alto y con habitaciones de lujo), es por ello que se reitera al lector darle una clasificación a los moteles de la ciudad, misma que pudiera ser útil a las personas que más adelante requieran del servicio.

Finalmente, resulta importante y urgente establecer códigos de Normalización para garantizar al turista o cliente, el tipo de servicio que se está demandando, quizás utilizando una señalización como la establecida en el distintivo "M" para hoteles de calidad turística. Esto asociado a algún código que pudiera establecer mediante señalización daría desde la óptica perceptiva una oportunidad para el posible demandante acerca del



La percepción del cliente como base para un sistema de clasificación de los moteles de la ciudad de Chetumal

tipo y calidad de Motel en que se está intentando hospedar. Esto principalmente en relación a aquellos que no precisamente buscan este tipo de oferta relacionada con demanda esporádica o de tipo de relaciones íntimas. En otras palabras urge una clasificación ad hoc para los moteles de la ciudad de Chetumal.



Bibliografía

- www.eldeber.com*. (28 de septiembre de 2008). Obtenido de <http://www.eldeber.com.bo/extra/2008-09-28/nota.php?id=080928225215>
- www.etimologias.dechile.net*. (12 de septiembre de 2011). Obtenido de <http://etimologias.dechile.net/?motel>
- Costa, R. S. (2011). *www.esade.edu*. Recuperado el 22 de 11 de 2011, de <http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>
- Elchital. (2011). *www.elchital.com*. Recuperado el 18 de 11 de 2001, de <http://elchital.com/?m=kohunlich>
- Lara, A. E. (2011). Recuperado el 18 de 11 de 2011
- Leslie. (10 de mayo de 2011). *www.slideshare.net*. Obtenido de <http://www.slideshare.net/lady20/historia-de-la-hoteleria>
- mazorra. (04 de marzo de 2000). *www.javier-mazorra.com*. Obtenido de http://www.javier-mazorra.com/Cesar_Ritz.htm
- Mundohistoria. (2011). *mundohistoriamexico.blogspot.com*. Recuperado el 13 de septiembre de 2011, de <http://mundohistoriamexico.blogspot.com/2011/06/hoteles-en-mexico-historia.html>
- Sectur. (2011). *www.sectur.gob.mx*. Recuperado el 13 de 11 de 2011, de http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM
- SEDETUR. (2011). *www.sedetur.qroo.gob.mx*. Recuperado el 06 de Noviembre de 2011, de <http://sedetur.qroo.gob.mx/estadisticas/indicadores/2011/Indicadores%20Turisticos%20Julio%202011.pdf>
- SEDETUR. (2013). *www.sedetur.qroo.gob.mx*. Recuperado el 12 de Febrero de 2013, de <http://sedetur.qroo.gob.mx/index.php/estadisticas/ocupacion-hotelera>