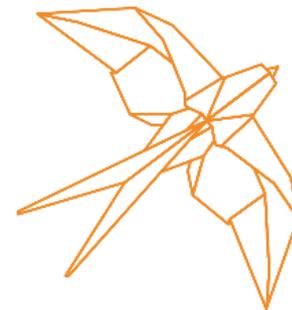




# ENCUENTRO LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



**Turismo y Gastronomía  
para el desarrollo local.**



**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



**AM**  
Casa abierta al tiempo  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztlapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

# PONENCIA DE INVESTIGACIÓN

## Área Temática: Calidad de Servicio

**Diagnóstico de la Calidad de Servicio en los Hoteles del Acapulco  
Tradicional**  
**Turismo y Gastronomía para el desarrollo local**

**David Antonio Reyes Peña**  
**Mexicana**  
**davidreyes1811@gmail.com**  
**7444486336**

**Investigados de la UEPI-Universidad Autónoma de Guerrero**  
**Javier Saldaña Almazán y Héctor Pastor Durán**



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

## Introducción

En la última década, el turismo ha tenido un crecimiento continuo con una gran diversificación, siendo uno de los sectores con mayor crecimiento económico en el mundo.

Esto ha beneficiado por ser un sector clave para el desarrollo y progreso de los países que reciben cada año a millones de turistas (World Tourism Organization, 2019)



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
Unidad Iztlapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

## Antecedentes.

La evolución actual del turismo, presenta buenas cuentas, porque la llegadas de los turistas internacionales crecieron en 7% en 2017 lo que representa 1, 323 millones de dólares.

La OMT prevé un crecimiento de las llegadas de turistas internacionales de entre el 4% y el 5% en 2018. (World Tourism Organization, 2019)

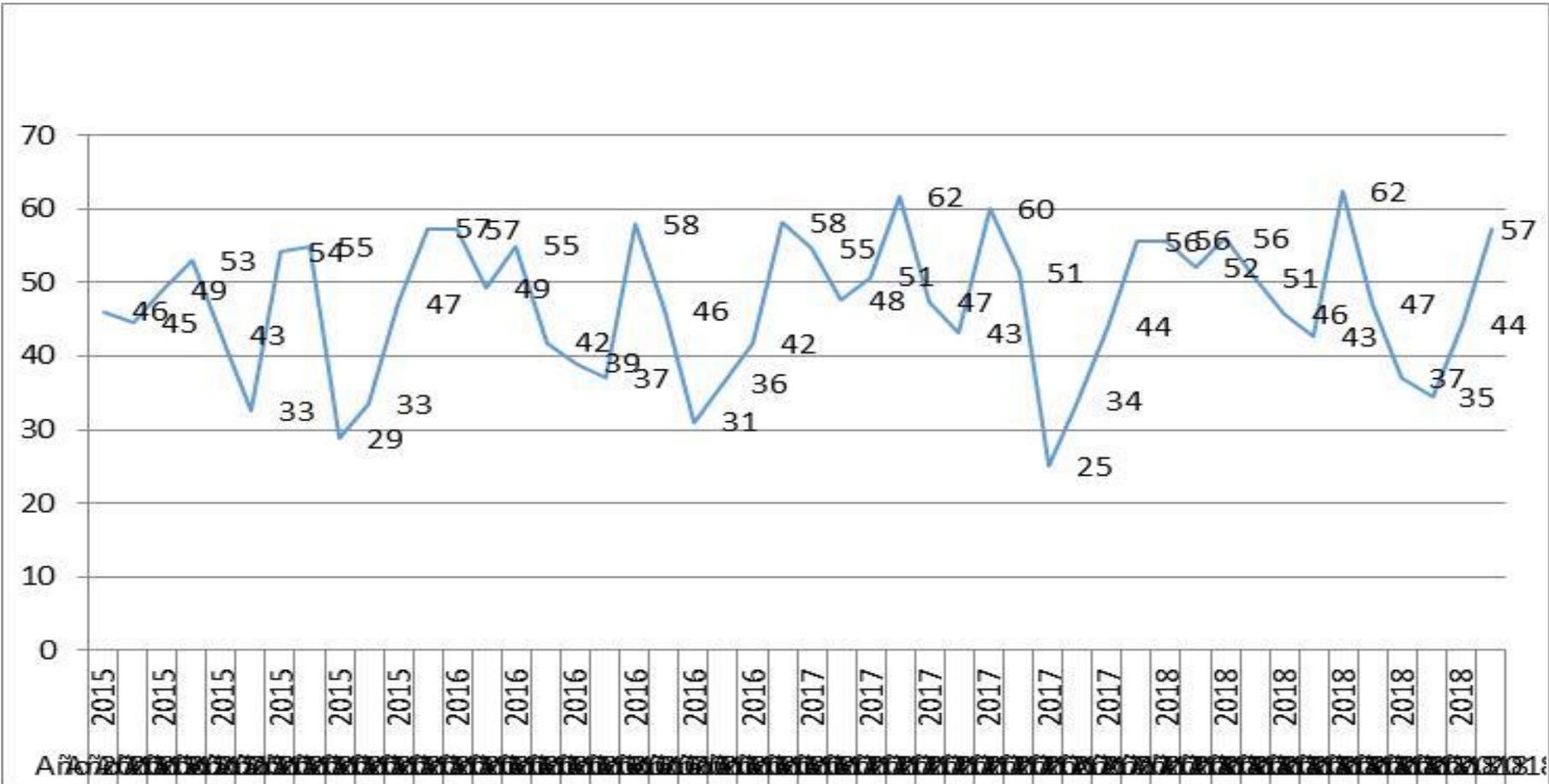
## Antecedentes.

Las regiones de mayor influencia turística en el mundo son: Europa con el 51%, Asia con 24%, América con 19% y África con 5% y Oriente Medio 4% (UNWTO, 2017)

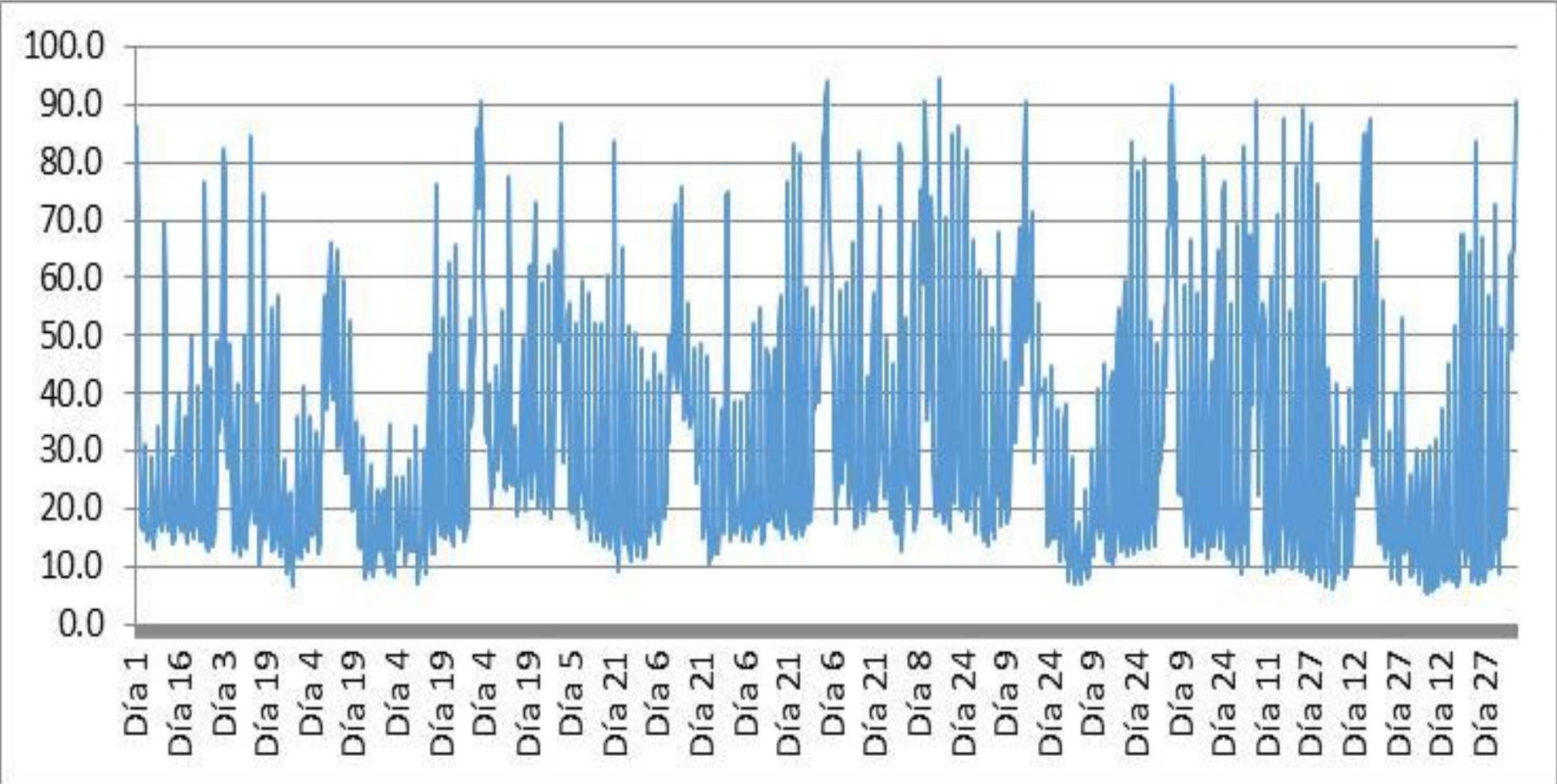
## Zonas turísticas de Acapulco

	Diamante	Dorado	Tradicional	Totales
Hoteles	30	99	119	248
Cuartos	4425	9893	4793	19111

# Comportamiento de ocupación hotelera en Acapulco, en el período 2015-2018



# Comportamiento de hospedaje por día durante 4 años en la zona Tradicional 2015-2018





Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al Tiempo  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztaquilapa



**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



**Alcaldía de Medellín**

## Antecedentes.

La ocupación hotelera en los últimos cuatro años, presenta una tendencia de crecimiento del 50% al 53% en la zona Dorada (es el mejor comportamiento de ocupación promedio anual), a diferencia de la zona Diamante, que va de 44%, después 42%, 44% y se continua con un crecimiento 47% y la zona Tradicional, es la de menor ocupación con 27%, subidas de 33 %, 34% y caída de 29%. (SECTUR Acapulco, 2019)

La organizaciones Modernas, surgen a inicios del siglo pasado, con el crecimiento de las empresas y las aportaciones de Taylor, Fayol, Weber, entre otros, dando origen a organizaciones centradas en obtener un máximo beneficio, caracterizándose por la rigidez, el autoritarismo, la burocracia, con estructuras totalmente rígidas y por supuesto dejando de lado el capital humano, tomándosele, como un recurso más en la organización y solo se sometía a recibir órdenes y ser capaz de obedecer, como instrumento pasivo de la organización (Velarde Valdez, Maldonado Alcutia, & Maldonado Alcutia, 2008)

## La organizaciones Modernas

La organizaciones Modernas, surgen a inicios del siglo pasado, con el crecimiento de las empresas y las aportaciones de Taylor, Fayol, Weber, entre otros, dando origen a organizaciones centradas en obtener un máximo beneficio

Posmoderno, son las de Chandler, (1962), Ouchi (1981), Heydebrand (1989), Mintzberg (1989), tradicional dirigida por una persona, son los propietarios y familiares

Elton Mayo citado por Aktouf (1989), trabajo sobre el tema de rotación de personal y de productividad (no tratado como maquina)



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al Tiempo  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztaapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

## **Objetivo general**

**Diagnóstico de la Calidad de Servicio en los Hoteles del Acapulco Tradicional, Acapulco, Guerrero**

## **Objetivos específicos**

- 1.- Identificar la problemática de los hoteles de la zona tradicional**
- 2.- Estudiar la Calidad del Servicio de hospedaje en la zona tradicional**
- 3.- Examinar el desempeño organizacional del capital humano que labora en los hoteles de la zona tradicional**
- 4.- Evaluar la incidencia de las políticas públicas en materia turística a nivel federal, estatal y municipal mediante el caso del Acapulco tradicional.**

## Metodología

Tipo

- Cualitativa

Categorías

- Calidad del servicio de hospedaje, comportamiento organizacional y políticas públicas

Grupos  
focales

- Asociación de Hoteles de la Zona Tradicional de Acapulco

## Metodología

Temporalidad: se realizó en los meses de temporada de verano del 2018

Población

- 25 dueños de hoteles que componen el gremio

Muestra

- 10 dueños de hoteles de un total de 25

Herramienta

- Cuestionario semi-estructurado



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Izapalapa

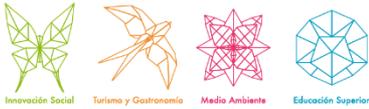


**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



**Alcaldía de Medellín**





## Desarrollo y discusión

Al entrevistar a los dirigentes de la Asociación de Hoteles de la zona Tradicional, comentaron que uno de los principales problemas que ellos padecen, son los informadores turísticos, y economías colaborativas, porque influyen en los turistas, para que no vayan a los hoteles de la zona tradicional.

Otro de los problemas que tienen, son sus instalaciones se encuentran deterioradas porque no cuentan con suficientes recursos para poder remodelarlas.

Muchos de estos hoteles, ya se retiraron del mercado y otros solo los abren en temporadas de vacaciones, con todos los problemas de reconexión de luz, de tomas de agua, y deterioro en general de toda la fachada del hotel.



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional. Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
Unidad Iztaquilapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

## Desarrollo y discusión

Con respecto al interior de los Hoteles, la mayor parte de los que actualmente están, se ve el paso del tiempo, en sus recepciones, en general en todas las partes internas de sus instalaciones ya no invierten en la remodelación de su infraestructura, porque su ocupación no les permite tener capacidad de ahorro y se vuelve un círculo vicioso

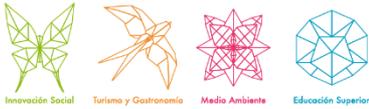
De igual manera, pasa con el mobiliario como son: baños, camas, sofás, sillas, televisiones, sábanas, cortinas, colchones, cajones, closets, mesas, etc., ya se ven, ya deteriorados, pero lo que más se quejan los clientes es el servicio de los aires acondicionados, que no tienen mantenimiento permanente y los controles remotos de las televisiones, lo que representa un malestar para los huéspedes los mismos resultados fueron encontrados por



## Desarrollo y discusión

### *Número de hoteles y cuartos de la zona tradicional*

Categoría	Hoteles	Habitaciones
5 estrellas	2	136
4 estrellas	4	1140
3 estrellas	41	1696
2 estrellas	45	1188
1 estrellas	27	633
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>4793</b>



## Desarrollo y discusión

### Calidad del Servicio

Esta situación de atención al cliente, es favorecida porque la mayoría de los hoteles 2 o 3 estrellas son pequeños y esto favorece el contacto con los huéspedes y asiste las condiciones en la mejora de servicio, donde el cliente tiene toda la confianza en preguntar las incomodidades o dudas que tengan con respecto al servicio, porque siempre son las mismas personas que los atiende.

También influye a que los huéspedes, solo utilizan el hotel para dormir, porque llegando al dejar sus equipajes, inmediatamente se van a la playa y regresan hasta la noche, por lo que la atención a ellos se hace de manera esporádica, pero con interacción personal con los dueños o con los trabajadores, mientras están dentro del hotel.

Son hoteles 2 a 3 estrellas, el número de cuartos son pocos y favorece la atención personalizada, porque no tienen que atender a mucha gente.



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al Tiempo  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
Unidad Iztaquilapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

## Desarrollo y discusión

### Comportamiento organizacional

La mayoría de los hoteles son Micro y Pequeñas Empresas, en los hoteles de 2 y 3 estrellas, de las entrevistas con la Asociación de Hoteleros, mencionaban que ninguno de la Asociación pasan más de 10 trabajadores. Uno de los puntos medulares que los dueños mencionan son los trabajadores, ellos están conscientes del apoyo que tienen de ellos. Donde manifiestan que no tienen problemas con los trabajadores, dicen que lo difícil es armar el equipo de trabajo, una vez que lo tienes, el trabajo sale solo.

También manifiestan que trabajan en equipo, se reparten el trabajo para limpiar las habitaciones y existe un buen ambiente laboral, con una buena retroalimentación de todo el personal con los dueños y esto se ve favorecido porque son organizaciones tradicionales, flexibles con pocos trabajadores, donde existe mucha interacción personal, son espacios pequeños en los hoteles, esto coadyuva a que existe buen compañerismo entre todos. Los trabajadores ya tienen mucho tiempo trabajando en el hotel, estos se comprometen con el dueño, porque esta



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

**ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO**  
Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo  
**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
Unidad Iztapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
**COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA**



Alcaldía de Medellín

## Desarrollo y discusión

### **Política Pública de Gobierno**

Los hoteleros de la zona Tradicional, que muchas veces no son tomados en cuenta para nada en estas campañas publicitarias, ya que año con año se promueve el Tianguis Turístico en diferentes partes del país y a ellos no se les invita para promocionar sus hoteles.

Además no existen apoyos federales, que presten recursos para mejorar su infraestructura o sus remodelaciones y/o equipamiento en sus hoteles, dejándolos en el abandono, sin políticas públicas federales.



## Conclusiones y retos

Los resultados expresados por los hoteleros de la Asociación de la zona tradicional de su problemática: son los informadores turísticos, que influyen en los turistas para que no vayan a la zona tradicional y fomentan la oferta extra hotelera, provocando que el promedio de ocupación del 29% anual en la zona tradicional sea bajo. Confirmando que los hoteles son viejos con infraestructura y equipamiento deteriorado (resultado malo)

Con respecto a la Calidad del Servicio encontrada es buena, porque existe una atención personalizada del dueño y de los trabajadores y es favorecida porque los huéspedes solo llegan a dormir y permanecen poco tiempo en las instalaciones, no más de dos días. Además, son personas de un segmento económico bajo, que no es muy exigente en su demanda de servicio. Presentan un buen desempeño organizacional (resultado bueno)

Con respecto a las políticas públicas los apoyos de los tres niveles de gobierno son escasos y son condicionados a los intereses políticos de los gobernantes (resultado malo). Por lo que se concluye que el presente estudio alcanzó el objetivo general y los objetivos específicos.



## Referentes bibliográficos

- Aktout, O. (1989). *La Administración: Entre la tradición y renovación*. Ciudad Québec, Canadá: Editorial Morin.
- Chandler Alfred, D. J. (1982). *Strategy and Structure: Chapters in the History of the Industrial Enterprise*. Massachusetts: Institute of Technology Massachusetts.
- Heydebrand, W. V. (1989). New Organizational Forms, en Work and occupations. *New Organizational Forms*, Vol. 16 Núm. 3 pp 323-357.
- Mintzberg , H. (1989). *Diseño de Organizaciones eficientes*. Ciudad de México: Librería el Ateneo.
- Ouchi, W. (1981). *Toría Z Como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Ciudad de México: Editorial Addison-wesly Iberoamericana.
- Reyes Peña, D. A., Guzmán Balderas, D., & Morales Galván, A. (2007). Diagnóstico de la Calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, pp 391-393.
- SECTUR Acapulco. (2019). *Compendio de estadísticas turísticas del Municipio de Acapulco, Guerrero*.



Innovación Social



Turismo y Gastronomía



Medio Ambiente



Educación Superior

ENCUENTRO  
LATINOAMERICANO

Perspectiva Organizacional de las Políticas Públicas para el  
Desarrollo Regional, Análisis y Propuestas



Casa abierta al tiempo  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA  
Unidad Iztaapalapa



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  
COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA



Alcaldía de Medellín

**MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN!**