



Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas

ISSN: 2007-0934

revista_atm@yahoo.com.mx

Instituto Nacional de Investigaciones

Forestales, Agrícolas y Pecuarias

México

Reyes Peña, David Antonio; Guzmán Balderas, Diego; Morales Gálvez, Adrián
Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero

Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, vol. 1, 2015, pp. 391-393

Instituto Nacional de Investigaciones Forestales, Agrícolas y Pecuarias

Estado de México, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263139243053>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero

David Antonio Reyes Peña¹, Diego Guzmán Balderas², Adrián Morales Gálvez³

¹Universidad Autónoma de Guerrero, (davidreyes1811@gmail.com). ²Universidad Autónoma de Guerrero (dgbalderas@gmail.com). ³Universidad Autónoma de Guerrero.

Resumen

El turismo es el motor de la economía de Acapulco, por lo que el objetivo del presente estudio es elaborar un diagnóstico para conocer las expectativas y percepciones del turista en la calidad de servicio que ofrecen los hoteles en las tres zonas turísticas de Acapulco de Juárez. Se realizó un muestreo estratificado, 123 hoteles y 582 cuartos, realizándose en dos tiempos entradas y salidas del hotel, utilizando el modelo SERVQUAL. Con un margen de error 4% y un nivel confianza 95%. Encontrándose una mejor calificación de expectativa en zona diamante con 9.4 seguido de zona tradicional con 8.9, en tercer lugar es zona dorada con 8.49 y en percepción de igual manera la zona diamante alcanza la mayor calificación con 9.3 seguido de la zona tradicional con 8.9 y el último lugar la zona dorada con 8.6. Lo cual nos demuestra que la expectativa es mayor que la percepción en la zona diamante, lo que nos indica que no hay calidad, en la zona dorada la percepción es mayor que la expectativa (lo que nos refleja que existe calidad en el servicio) y la zona tradicional la percepción es igual que la expectativa (donde nos enmarca que la calidad de servicio es intermedia). Las variables mejor evaluadas fueron los recursos humanos ya que la percepción estuvo por arriba de las expectativas, a diferencia de las instalaciones, ni en el equipamiento, por alcanzar mejorar las expectativas, lo que nos demuestra deficiente calidad. Estos resultados nos indican que como es un destino de playa de muchos años, no se han modernizado las zona dorada y tradicional y que su producto turístico y ha perdido competitividad en el mercado nacional e internacional, lo que explica en parte, la estancada ocupación promedio anual en los hoteles de Acapulco.

Palabras claves: Expectativa, Modelo SERVQUAL, Percepción.

Introducción

La Secretaría de Turismo (2012) reportó en el grupo de destinos de playa, al Puerto de Acapulco como primer lugar recibiendo a 4.7 millones de turistas de los cuales, el 97% es turismo nacional. Los Indicadores de ocupación hotelera, han permanecido arriba del 40 por ciento de ocupación promedio anual, es el destino de playa que reporta la más baja ocupación hotelera. Existe estudios a nivel nacional sobre la problemática del turismo de playa, pero en Acapulco no se tiene e información de la Calidad de Servicio en el servicio de hospedaje, que sirva para dar alternativas de solución a este sector de desarrollo (SECTUR, 2012)(STM, 2009)

Objetivo del Estudio

Elaborar un diagnóstico para conocer las expectativas y percepciones del turista en la calidad de servicio que ofrecen los hoteles en las tres zonas turísticas de Acapulco de Juárez.

Antecedentes

La baja ocupación hotelera en Acapulco (SECTUR, 2012) (STM, 2009) no se conoce los diferentes factores por las que se está presentado, existen datos estadísticos, pero no investigaciones que enmarque esta problemática, por

lo que el presente estudio tiene como propósito realizar un diagnóstico para conocer la incidencia en la calidad de servicio en la baja ocupación en este puerto turístico.

Metodología

La población objetivo son 237 hoteles de Acapulco que cuenta con 17, 512 cuartos (sin contar hoteles pie de la cuesta). El tamaño de muestra requerido de hoteles es de 123, con margen de error 6% y con un nivel de confianza 95%. Y el tamaño de muestra requerido de turistas es 582, con un margen de error del 4% y con un nivel de confianza 95% (Scheaffer, Mendenhall, & Ott, 1987) (Ipiña & Durand, 2008). Se encuestó en dos tiempos: entradas y salidas del hotel, utilizando el modelo SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Se realizó un análisis descriptivo de variables, utilizando los promedios para la evaluación de la expectativa y percepción.

Resultados

Los resultados obtenidos con respecto a la expectativa por zona, la mejor calificación es zona diamante con 9.24 en promedio, siguiéndole zona tradicional con promedio de 9.14 y el tercer lugar para zona dorada con 9.05. En general, la zona con mayor percepción es la zona diamante con 9.48 en promedio, seguido de la zona tradicional con 9.21 y la de último lugar la zona dorada con 8.98, tal como se muestra en el Cuadro 1.

Cuadro 1. Calificaciones por zona.

Zona		Expectativa	Percepción
		Media	Media
Zona	Tradicional	9.14	9.21
Zona	Dorada	9.05	8.98
Zona	Diamante	9.24	9.48

En la Figura 1 se observa que en la zona dorada la expectativa es mayor que la percepción, 9.05 en la calificación de la expectativa y 8.98 en la percepción.

La Evaluación obtenida en el municipio de Acapulco, en el Cuadro 2, se observa que la percepción es ligeramente mayor que la expectativa

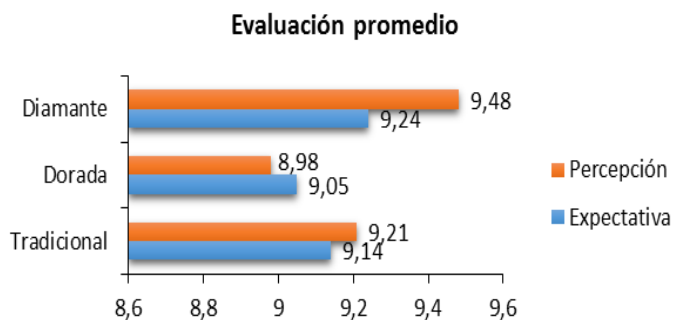


Figura 1. Evaluación promedio.

Cuadro 2. Expectativa y percepción.

Municipio	Expectativa	Percepción
Acapulco	9.14	9.22

Discusión

Estas tres zonas turísticas, presentan diferencias en su antigüedad, la zona diamante, es la más reciente, en donde los servicios que ofertan los hacen con nuevas tecnologías en redes sociales. Ofreciendo nueva infraestructura, buen equipamiento y excelente calidad de servicios que ofrecen su personal. La zona tradicional, ofrece paquetes económicos a bajo precio, muchas de las veces, no invierten en infraestructura, ni equipamiento, pero presentan varias ventajas, su servicio es personalizado. La zona Dorada es la que presenta los peores resultados, porque es donde se encuentran la mayoría de los hoteles de Acapulco. Resultados parecidos los enmarca Reyes & Jiménez (2013), donde encuentra calificaciones reprobatorias en esta zona dorada de Acapulco. (Reyes & Jiménez, 2013)

Conclusiones

La zona dorada presentó calificaciones bajas en infraestructura, equipamiento y el servicio del personal.

El promedio de todas las expectativas, es de 9.14 lo cual es una calificación aceptable de calidad, siendo la principal desventaja las instalaciones y la mayor fortaleza son los servicios del personal. Con respecto a la percepción por zona, la mejor evaluada es la zona diamante, debido a que cuenta con buenas instalaciones, buen servicio de personal y un moderno

equipamiento. A diferencia de la zona dorada, donde es la más baja de las tres, teniendo calificaciones bajas en instalaciones, en equipamiento y en su servicio de personal.

El promedio de todas las percepciones, fue de 9.22, siendo una buena calificación a la calidad del servicio de hospedaje, ya que engloba a todos los hoteles del puerto de Acapulco. Presentando la mayor fortaleza los servicios del personal y la principal desventaja las instalaciones. Y esto califica bien a los hoteles de Acapulco, porque la percepción está por arriba de las expectativas por .03, lo que nos indica que el puerto de Acapulco satisface con calidad aceptable en general las necesidades de los turistas.

Por lo que se cumplió con el objetivo propuesto de conocer las expectativas y percepciones de los turistas en la calidad del servicio que ofrecen los hoteles en las tres zonas turísticas de Acapulco de Juárez.

Literatura citada

- ICT. (2012). *Índice de competitividad turística de los estados mexicanos*. México: TECNOLÓGICO DE MONTERREY.
- Ipiña, S. I., & Durand, A. I. (2008). *Inferencia estadística y análisis de datos*. España: PEARSON PRENTICE HALL.
- OMT. (2013). Panorama Organización Mundial del Turismo Internacional. OMT, OMT.
- Reyes, D. A., & Herrera, M. A. (2012). Calidad en el servicio de hospedaje en el contexto actual. *XVII FORO DE ESTUDIOS SOBRE GUERRERO*. (págs. 1-6). Acapulco, Guerrero: CONSEJO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL ESTADO DE GUERRERO.
- Reyes, D. A., & Jiménez, E. (2013). Calidad en el Servicio de hospedaje en los hoteles Dorado, Torres Gemelas, El Cano y Gran Turismo en Acapulco, Guerrero. *XVIII FORO DE ESTUDIOS SOBRE GUERRERO*. (págs. 20-50). Acapulco, Guerrero: CONSEJO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DEL ESTADO DE GUERRERO.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Ott, L. (1987). *Elementos de muestreo*. México: GRUPO EDITORIAL IBEROAMERICA.
- SECTUR. (2012). *Compendio estadístico del turismo en México*. México: SECTUR FEDERAL.
- STM. (2009). Compendio de estadísticas turísticas del municipio de Acapulco 2009-2012. *Revista Municipal*, 12 - 24.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: DIAZ DE SANTOS.