

## **Análisis del Servicio a Huéspedes en los Hoteles del Municipio de Palizada, Campeche**

**Martha Elena Cervantes Sánchez<sup>1</sup>**

[mcervantes\\_ia@itsescarcega.edu.mx](mailto:mcervantes_ia@itsescarcega.edu.mx)

<https://orcid.org/0000-0002-3847-0554>

Tecnológico Nacional de México  
ITS de Escárcega  
México

**Humberto Neftali Benitez Ascencio<sup>2</sup>**

[humberto.ba@escarcega.tecnm.mx](mailto:humberto.ba@escarcega.tecnm.mx)

<https://orcid.org/0009-0006-6680-1718>

Tecnológico Nacional de México  
ITS de Escárcega  
México

### **RESUMEN**

El servicio de calidad al huésped es una buena o mala experiencia que puedes determinar el prestigio y por consecuencia el éxito o fracaso de un hotel. La escasa o nula capacitación y sentido de pertinencia entre los empleados contribuyen a la falta de profesionalismo y de mejora en las actividades que realizan, factor que puede llegar a determinar la permanencia del hotel en la industria hotelera a un corto o mediano plazo. Por ello en la presente investigación se identificaron los factores que influyen en la falta de calidad en el servicio a clientes en los hospedajes del municipio de Palizada, Campeche. Para la realización del trabajo se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado el cual las opciones de respuestas fueron en escala de Likert (1 al 5). Los resultados muestran que en total se trabajó con el 100% hospedajes o instalaciones que ofrecen el servicio de huéspedes de los cuales el 57% no cuentan con una estructura organizacional definida implicando esto no contar con manuales de perfil de puestos ni actividades definidas para los empleados desaprovechando así las habilidades de ellos al ser contratados, factores que inciden en el servicio de baja calidad que se ofrece en los hospedajes del municipio de Palizada.

**Palabras clave:** servicio; capacitación; hotel; palizada; campeche

---

<sup>1</sup>Autor principal

Correspondencia: [mcervantes\\_ia@itsescarcega.edu.mx](mailto:mcervantes_ia@itsescarcega.edu.mx)

## **Analysis of Guest Service in Hotels in the Municipality of Palizada, Campeche**

### **ABSTRACT**

Quality guest service is a good or bad experience that can determine the prestige and, consequently, the success or failure of the hotel. The little or no training and sense of relevance among employees contribute to the lack of professionalism and improvement in the activities they carry out, a factor that can determine the permanence of the hotel in the hotel industry in the short or medium term. Therefore, in this investigation, the factors that influence the lack of quality in customer service in lodgings in the municipality of Palizada, Campeche were identified. To carry out the work, a structured questionnaire was designed and applied in which the response options were on a Likert scale (1 to 5). The results show that in total we worked with 100% lodgings or facilities that offer guest service, of which 57% do not have a defined organizational structure, implying that they do not have job profile manuals or defined activities for employees. thus wasting their skills when they are hired, factors that affect the low quality service offered in the accommodations in the municipality of Palizada.

**Keywords:** service; training; hotel; palizada; campeche

*Artículo recibido 20 noviembre 2023*  
*Aceptado para publicación: 30 diciembre 2023*

## INTRODUCCIÓN

En sus inicios, durante el siglo XVII, el turismo se contemplaba como una actividad segmentada para personas pudientes de la época, que luego se intensificó a partir de la implementación del Grand Tour por parte de Thomas Cook quien es considerado el padre del turismo (El Correo, 2016). Mientras que Carrasco (2013), menciona que los establecimientos hoteleros en el transcurso del tiempo, han realizado estrategias que ayuden a alcanzar las expectativas demandadas por los clientes que se han vuelto más exigentes con la calidad del servicio, siendo un trabajo constante para la adaptación de un entorno cambiante. En el presente siglo es complejo idealizar un viaje sin tomar en consideración los servicios hoteleros. Por ello, el servicio personalizado que proporcionan los hoteles, ha logrado que estos establecimientos sean atractivos dentro del mercado. Así, el creciente número de empresas hoteleras a nivel mundial ha generado un alto índice de competitividad. Las principales disyuntivas para los establecimientos de hospedaje son prevalecer dentro de la prominente demanda y lograr una fidelización eficaz de clientes (Gupta & Srivastava, 2011). Dentro de la industria hotelera, la calidad no sólo dependerá de los servicios tangibles que la empresa proporcione al cliente sino también el trato cordial que los empleados ofrecen. Un cliente que recibe un servicio con amabilidad tendrá una experiencia gratificante y se verá motivado a regresar en una próxima ocasión (Melquiades & Ocon, 2018). Para la calidad Drucker, P. (2002) refiere a la calidad como único valor el que consumidor le otorga a un producto o a un servicio”, el cliente es quien determinará la calidad o deficiencia del producto y/o servicio que le otorguemos. Mientras que para Barreto (2007) los procesos de mejora continua de las empresas del sector se pueden favorecer por medio de una cultura enfocada hacia la calidad, lo cual implica promover actividades conducentes a beneficiar a sus grupos de interés; para ello, se establecen parámetros y estándares en las normas técnicas sectoriales aplicables a los productos y servicios turísticos que pueden resultar en mayor desarrollo y competitividad. Los pequeños hoteles son importantes para el desarrollo económico de la ciudad. En un entorno de contracción económica, es necesario que busquen alternativas para mantenerse en el mercado y lograr un crecimiento (Freyle, 2010). Es de gran importancia evaluar la percepción de los huéspedes sobre la calidad de los servicios para mejorar la atención y atraer más clientes en un ambiente competitivo (Morillo, 2007; Ramírez, García y Cano, 2013). El estado

de Campeche cuenta con una gran diversidad de recursos turísticos en sus 13 municipios y Palizada considerado Pueblo Mágico no es la excepción, situada al oriente con Escárcega, Campeche; al sur con Palenque, en Chiapas; y al occidente con Villahermosa, en Tabasco. En la presente investigación se analiza el servicio a huéspedes de diferentes hoteles del municipio de Palizada, Campeche (INEGI, 2015)

## **METODOLOGÍA**

El análisis se realizó en el municipio de Palizada Campeche, México, el cual se ubica entre 17° 56' - 18° 36' N y 91° 39' - 92° 14' de O a 60 m de altitud y su extensión es 2,071.70 km<sup>2</sup> (4.19% superficie del estado) y todo su territorio se encuentra a nivel del mar, limita únicamente con el Municipio del Carmen en Campeche, y al oeste con el estado de Tabasco. El clima es cálido húmedo con lluvias abundantes en verano, subtipo humedad media (Aw1), con una temperatura promedio anual de 26 °C (INEGI, 2015). Para la obtención de información sobre el servicio que se ofrece a los huéspedes de los diferentes hoteles del municipio de Palizada se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado el cual las opciones de respuestas fueron en escala de Likert (1 al 5). Este fue validado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach dirigido al personal de las diferentes áreas de los hoteles con el propósito de conocer actualmente como se ofrece el servicio, también se estableció el método científico de la observación del servicio que se ofrece en las diferentes áreas de los hoteles principalmente recepción, Reservaciones, Bell boys y Ama de llaves. Posteriormente se aplicó el cuestionario a mayores de edad para conocer su opinión sobre la calidad y perspectiva de las instalaciones, así como el servicio que se les brindó por parte del personal de las áreas del hotel, Una vez analizados los datos obtenidos se tuvo un panorama general de la calidad del servicio que se ofrece Los resultados fueron analizados mediante estadística descriptiva en el software Excel versión 2013.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En total se trabajó con 7 hoteles representando el 100% de las instalaciones que ofrecen el servicio de huéspedes de los cuales 4 siendo el 57% no cuentan con una estructura organizacional definida implicando esto no contar con manuales de perfil de puestos. El rango de habitaciones que ofrecen los espacios para hospedarse a los huéspedes va desde 3 habitaciones hasta 16 teniendo una capacidad máxima de recibir

hasta 45 huéspedes. Los turistas que visitan este municipio, que es denominado pueblo mágico son el 20% de Estados vecinos y el otro 80% son del exterior del país. La capacitación para el personal que trabaja en los hospedajes el 90% de dueños manifiesta no tener gran interés de invertir este rubro para mejorar el servicio al cliente, debido a que consideran que la industria hotelera en Palizada es poco rentable para tal inversión. El desinterés por la capacitación para mejorar el servicio al huésped es un sentir que se les transmite a los trabajadores de los cuales el 70 % no está interesado en tomar cursos de capacitación y menos si el costo va por su cuenta. El pago que reciben los empleados de los trabajadores es a través del programa gubernamental Jóvenes construyendo el futuro. Por último pero no menos importante al realizar las entrevistas realizadas al personal de las áreas de los hoteles se observó que al no contar con un manual de perfil de puestos son desaprovechadas las habilidades del personal contratado para las diferentes áreas. Paccha et al., (2018) coincide con los resultados de la influencia que tiene la calidad del servicio, en la satisfacción de los clientes también en la identificación de los problema en la falta de capacitación al personal que afecta a los clientes en términos de carencia de calidad y servicio a los huéspedes que se alojan en los hoteles. Mientras que Celis López, (2019) considera que un diagnóstico de la situación actual del hotel son la base para una mejor toma de decisiones respecto a calidad de servicio que se brinda. Otro aspectos lo considera Acha Calle (2019) recomendando que las debilidades como la capacitación al personal si son corregidas, generan mayores beneficios e imagen a los hoteles .

## **CONCLUSIONES**

El estudio refleja la baja calidad de servicio y atención al cliente en los hoteles u hospedajes del municipio de Palizada, Campeche, identificando que existe un porcentaje alto de los hoteles que no invierten en capacitación de sus empleados para ofrecer un mejor servicio. A pesar de ello tienen buena afluencia de visitantes nacionales y extranjeros. Esto puede estar relacionado con la declaración de pueblo mágico al municipio de Palizada, su centro histórico que resulta atractivo para los visitantes. Sim embargo la industria hotelera debe estar consciente que están llegando inversionistas debido al desarrollo económico que está trayendo el proyecto del Tren Maya, que aunque no están en la ruta de este puede ser una zona atractiva para inversionistas debido a su relativa cercanía con la ruta del tren.

## **Agradecimiento**

Se le agradece al Tecnológico Nacional de México por el apoyo administrativo y académico a través del Instituto Tecnológico Superior de Escárcega el cual es un producto complementario derivado del proyecto con clave 18875.23-PD.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

Acha Calle, S. (2019). Caracterización de la capacitación y atención al cliente de las MYPE rubro Hoteles Una Estrella del Centro Piura, año 2017.

Barreto, A. (2007). Pensemos en calidad. (Fundación Turismo para Todos, Ed.) (M&C Market). Argentina, 76p

Carrasco Fernández, S. (2013). Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. España: España

Celis López, J. M. (2019). Sistema móvil de valoración para mejorar el proceso de medición del servicio de atención al cliente en Hotel Royal Kerkus 2018.

Drucker, F. P. 2002. Managing in the Next Society. Editorial. Butterworth-Heinemann. 321 pp.

El Correo. (2016, June). El Grand Tour: así nació el turismo de masas. Sociedad.

Empresas de transportes [Universidad Privada del Norte].

Engineering Research and Development, 2(1), 59–68.

Estadística, Geografía e Informática. México. 295 pp.

Freyle, R. A. (2010). Las MIPYMES colombianas, escenario estratégico para la creatividad e innovación del talento humano. Escenarios, 8(2), 31-39. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11619/1636> [ Links ]

Gupta, P., & Srivastava, R. K. (2011). Analysis of customer satisfaction in hotel service

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14911/Melquiades Aguirre Alexis](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14911/Melquiades_Aguirre_Alexis)

[https://www.elcorreo.com/bizkaia/sociedad/201606/02/grand-tour-nacimiento-](https://www.elcorreo.com/bizkaia/sociedad/201606/02/grand-tour-nacimiento-turismo20160531133105.html)

[turismo20160531133105.html](https://www.elcorreo.com/bizkaia/sociedad/201606/02/grand-tour-nacimiento-turismo20160531133105.html)

<https://www.gob.mx/sectur/articulos/palizada-campeche>

[https://www.researchgate.net/publication/264555881\\_Analysis\\_of\\_customer\\_satisfactio](https://www.researchgate.net/publication/264555881_Analysis_of_customer_satisfactio)

INEGI. (2015) El Sector Alimentario en México. Instituto Nacional de

Melquiades, A., & Ocon, S. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes en

Morillo, M. C. (2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de Servqual. Caso hoteles de turismo del municipio Libertador del estado Mérida. *Visión Gerencial*, 6(2), 269-297. Recuperado de [http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista\\_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf](http://iies.faces.ula.ve/Revista/Articulos/Revista_27/Pdf/Rev27Morillo.pdf) [ Links ] n\_in\_hotel\_service\_quality\_using\_Analytic\_Hierarchy\_Process\_AHP

Paccha, E. L. C., & Paccha, M. (2018). Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil. *Alternativas*, 19(3), 55-65.

quality using Analytic Hierarchy Process (AHP). *International Journal of Industrial*