



UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO

División de Ciencias Económico Administrativas

**EVALUACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL NIVEL  
EDUCATIVO DE LOS EMPLEADOS DEL SECTOR  
HOTELERO EN LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE  
RECURSOS

P R E S E N T A

MITZI ABIGAIL DÍAZ JIMÉNEZ

DIRECTORA DE TESIS

DRA. BETZABETH DAFNE MORALES

2017

# ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	1
<b>I. Marco Contextual</b> .....	2
1.1 México y el Turismo.....	2
1.2 El turismo en la ciudad de Guanajuato .....	7
1.2.1 El perfil del visitante en la ciudad de Guanajuato.....	8
1.3 El turismo en la ciudad de San Miguel de Allende .....	11
1.3.1 Perfil del visitante en la ciudad de San Miguel de Allende.....	12
1.4 Escolaridad en el Estado de Guanajuato. ....	13
<b>II. Marco Teórico</b> .....	15
2.1 Posiciones conceptuales de turismo.....	15
2.2 Concepto de Visitante .....	15
2.3 Diferencia entre turista y excursionista .....	15
2.4 Aproximación del concepto de grupo viajero .....	16
2.5 Perfil del turista. ....	16
2.6 Aproximación a los conceptos de hospedaje.....	16
2.6.1 Concepto de establecimientos de alojamiento .....	16
2.6.2 Hospedaje .....	17
2.6.3 Hotel .....	17
2.6.4 Hoteles Clasificación .....	17
2.7 Concepto de Calidad.....	18
2.8 Revisión de la literatura.....	18
2.9 Discusión del marco teórico .....	25
<b>III. Metodología</b> .....	28
3.1 Interacción entre la teórica cuantitativa y cualitativa.....	28
3.1.1 Diferencia entre la teórica cuantitativa y cualitativa .....	28
3.2 Problema de estudio.....	29
3.2.1 Objetivo general .....	29
3.2.2 Hipótesis .....	29
3.2.3 Población Objetivo .....	30
3.2.4 Muestra.....	30
3.2.5 Piloteo.....	31
3.3 Descripción de la encuesta para el personal hotelero en la ciudad de Guanajuato.....	32
3.4 Descripción de la encuesta de calidad en el servicio en los hoteles de la ciudad de Guanajuato.....	33

3.5 Entrevista de Recursos Humanos en la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende .....	34
3.6 Descripción de la encuesta del personal hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende .....	35
3.7 Descripción de la encuesta de calidad en el servicio en los hoteles de la ciudad de San Miguel de Allende.....	35
<b>IV. Análisis de Resultados Obtenidos .....</b>	<b>37</b>
4.1 Resultados obtenidos del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato .....	37
4.2 Resultados obtenidos de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato .....	57
4.3 Correlación de la escolaridad de los empleados con el nivel de satisfacción de los turistas en la ciudad de Guanajuato. ....	82
4.4 Resultados obtenidos de la entrevista con los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato. ....	87
4.5 Resultados obtenidos del personal hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende ..	90
4.6 Resultados obtenidos de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.....	114
4.7 Correlación de la escolaridad de los empleados con el nivel de satisfacción de los turistas en la ciudad de San Miguel de Allende. ....	157
4.8 Resultados obtenidos de la entrevista con los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende. ....	161
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>164</b>
<b>VI. Aportaciones .....</b>	<b>169</b>
<b>VI. Bibliografía.....</b>	<b>171</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.1.1</b>	
Principales destinos en el mundo por llegada de turistas (millones de turistas). ....	3
<b>Tabla 1.1.2</b>	
Principales destinos turísticos en el mundo por llegada de turistas por ingresos (miles de millones de dólares) .....	4
<b>Tabla 1.2.1</b>	
Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de Guanajuato .....	9
<b>Tabla 1.2.2</b>	
Visitantes y gasto promedio en la ciudad de Guanajuato .....	10
<b>Tabla 1.2.3</b>	
Segmentos de visitantes en la ciudad de Guanajuato .....	10
<b>Tabla 1.3.1</b>	
Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende.....	12
<b>Tabla 1.3.2</b>	
Visitantes y gasto promedio en la ciudad de San Miguel de Allende.....	13
<b>Tabla 2.6.1</b>	
Clasificación de hoteles por estrellas.....	18
<b>Tabla 2.8.1</b>	
Grado de educación del personal evaluado que presta el servicio al cliente en las ciudades de Armenia, Palmira- Buga y Neiva Clasificación de hoteles por estrellas.....	23

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1.1.1</b>	
Empleo Turístico. Periodicidad Cuatrimestre 2006/I- 2017/II.....	5
<b>Gráfica 4.4.1</b>	
Género del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	37
<b>Gráfica 4.1.2</b>	
Edad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	37
<b>Gráfica 4.1.3</b>	
Estado Civil del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	38
<b>Gráfica 4.1.4</b>	
Rango de hijos del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	38
<b>Gráfica 4.1.5</b>	
Área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	39
<b>Gráfica 4.1.6</b>	
Cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato .....	39
<b>Gráfica 4.1.7</b>	
Tiempo de experiencia en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.....	40

**Gráfica 4.1.8**

El personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que han trabajado en otra área dentro de la hotelería ..... 40

**Gráfica 4.1.9**

Otra área en la que han trabajado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 41

**Gráfica 4.1.10**

Último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 41

**Gráfica 4.1.11**

Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 42

**Gráfica 4.1.12**

Motivos por los que no continuó estudiando el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 42

**Gráfica 4.1.13**

Personas que se encuentran titulados en caso de contar con licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 43

**Gráfica 4.1.14**

Motivos por los que no se encuentra titulado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que cuentan con una licenciatura y/o posgrado... 43

**Gráfica 4.1.15**

Como aprendió las labores de la profesión el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 44

**Gráfica 4.1.17**

Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que ha recibido capacitación para poder desempeñar sus funciones ..... 44

**Gráfica 4.1.18**

Temática de la capacitación recibida el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 45

**Gráfica 4.1.19**

Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que considera que requiere algún tipo de capacitación ..... 45

**Gráfica 4.1.20**

Relación del género con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 46

**Gráfica 4.1.21**

Relación del género con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 47

**Gráfica 4.1.22**

Relación del género con el tiempo de experiencia en el cargo del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 47

**Gráfica 4.1.23**

Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 48

**Gráfica 4.1.24**

Relación de la edad con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 49

**Gráfica 4.1.25**

Relación de la edad con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 49

**Gráfica 4.1.26**

Relación de la edad con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 50

**Gráfica 4.1.27**

Relación del estado civil con área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 50

**Gráfica 4.1.28**

Relación del estado civil con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 51

**Gráfica 4.1.29**

Relación del estado civil con el tiempo de experiencia del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad Guanajuato ..... 52

**Gráfica 4.1.30**

Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 52

**Gráfica 4.1.31**

Relación de la cantidad de hijos con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 53

**Gráfica 4.1.32**

Relación de la cantidad de hijos con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 53

**Gráfica 4.1.33**

Relación del área a la que pertenece con la antigüedad en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 54

**Gráfica 4.1.34**

Relación del área a la que pertenece con el último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 55

**Gráfica 4.1.35**

Relación del área a la que pertenece con si han recibido capacitación del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 56

**Gráfica 4.2.1**

Género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato..... 57

**Gráfica 4.2.2**

Edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 57

**Gráfica 4.2.3**

Estado Civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato..... 58

**Gráfica 4.2.4**

Rango de hijos de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 58

**Gráfica 4.2.5**

Medio por el cual los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato hicieron su  
reservación ..... 59

**Gráfica 4.2.6**

Actitud del personal que atendió la reservación de los turistas encuestados en la ciudad  
de Guanajuato ..... 59

**Gráfica 4.2.7**

Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio  
recibido por el personal de reservaciones ..... 60

**Gráfica 4.2.8**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de reservación de los  
turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato..... 60

**Gráfica 4.2.9**

Nivel de satisfacción respecto al check in en el hotel de los turistas encuestados en la  
ciudad de Guanajuato ..... 61

**Gráfica 4.2.10**

Nivel de satisfacción respecto al check out en el hotel de los turistas encuestados en la  
ciudad de Guanajuato ..... 61

**Gráfica 4.2.11**

Actitud del personal de recepción que atendió a los de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 62

**Gráfica 4.2.12**

Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de recepción ..... 62

**Gráfica 4.2.13**

Actitud de las camaristas que atendieron a los de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 63

**Gráfica 4.2.14**

Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de camaristas ..... 63

**Gráfica 4.2.15**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de camaristas de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato..... 64

**Gráfica 4.2.16**

Actitud del personal de mantenimiento que atendió a los de los turistas encuestado en la ciudad de Guanajuato ..... 64

**Gráfica 4.2.17**

Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de mantenimiento ..... 65

**Gráfica 4.2.18**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de mantenimiento de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato..... 65

**Gráfica 4.2.19**

Áreas que resolvieron conflicto durante la estancia en el hotel de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 66

**Gráfica 4.2.20**

Calificación del manejo de la queja en los hoteles de la ciudad de Guanajuato ..... 66

**Gráfica 4.2.21**

Turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato que tuvieron contacto con otra área .. 67

**Gráfica 4.2.22**

Otras áreas con las que se tuvo contacto los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 67

**Gráfica 4.2.23**

Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de otras áreas..... 68

**Gráfica 4.2.24**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción..... 68

**Gráfica 4.2.25**

Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones ..... 69

**Gráfica 4.2.26**

Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en check in ..... 69

**Gráfica 4.2.27**

Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en check out..... 70

**Gráfica 4.2.28**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción..... 70

**Gráfica 4.2.29**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves ..... 71

**Gráfica 4.2.30**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves ..... 71

**Gráfica 4.2.31**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento..... 72

**Gráfica 4.2.32**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 72

**Gráfica 4.2.33**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de reservaciones ..... 73

**Gráfica 4.2.34**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones ..... 73

**Gráfica 4.2.35**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in ..... 74

**Gráfica 4.2.36**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out..... 74

**Gráfica 4.2.37**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción ..... 75

**Gráfica 4.2.38**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves ..... 75

**Gráfica 4.2.39**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto al a la rapidez del personal de ama de llaves ..... 76

**Gráfica 4.2.40**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento..... 76

**Gráfica 4.2.41**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto al a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 77

**Gráfica 4.2.42**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de reservaciones..... 77

**Gráfica 4.2.43**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto al a la rapidez del personal de reservaciones..... 78

**Gráfica 4.2.44**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto al a la rapidez en el check in ..... 78

**Gráfica 4.2.45**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto al a la rapidez en el check out..... 79

**Gráfica 4.2.46**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción ..... 79

**Gráfica 4.2.47**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves ..... 80

**Gráfica 4.2.48**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves..... 80

**Gráfica 4.2.49**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento..... 81

#### **Gráfica 4.2.50**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 81

#### **Gráfica 4.3.1**

Correlación de la escolaridad de los empleados de reservación con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato..... 82

#### **Gráfica 4.3.2**

Correlación de la escolaridad de los empleados de recepción con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato..... 83

#### **Gráfica 4.3.3**

Correlación de la escolaridad de los empleados de ama de llaves con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato ..... 83

#### **Gráfica 4.3.4**

Correlación de la escolaridad de los empleados de mantenimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato ..... 84

#### **Gráfica 4.3.5**

Correlación de la escolaridad de los empleados de alimentos y bebidas con cómo calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato ..... 84

#### **Gráfica 4.3.6**

Correlación de la escolaridad de los empleados del área de bell boy con cómo calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato ..... 85

#### **Gráfica 4.3.7**

Correlación de la escolaridad de los empleados del área de gerencia con cómo calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato ..... 85

#### **Gráfica 4.3.8**

Correlación de la escolaridad en general de los empleados los hoteles de cuatro y cinco estrellas con el nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato ..... 86

#### **Gráfica 4.4.1**

Área a la que pertenecen los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato..... 87

**Gráfica 4.4.2**

Antigüedad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 88

**Gráfica 4.4.3**

Género de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 88

**Gráfica 4.4.4**

Edad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 89

**Gráfica 4.4.5**

Estado Civil de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato ..... 89

**Gráfica 4.5.1**

Género del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 90

**Gráfica 4.5.2**

Edad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 90

**Gráfica 4.5.3**

Estado Civil del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 91

**Gráfica 4.5.4**

Rango de hijos del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 91

**Gráfica 4.5.5**

Área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 92

**Gráfica 4.5.6**

Área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 92

**Gráfica 4.5.7**

Tiempo de experiencia del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 93

**Gráfica 4.5.8**

Tiempo en general trabajando en el hotel del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 93

**Gráfica 4.5.9**

El personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende que ha trabajado en otra área dentro de hotelería..... 94

**Gráfica 4.5.10**

Otra área en la que ha trabajado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 94

**Gráfica 4.5.11**

Tiempo en general trabajado en Hotelería del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 95

**Gráfica 4.5.12**

Último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 95

**Gráfica 4.5.13**

Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 96

**Gráfica 4.5.14**

Motivos por los que no continuó estudiando el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 96

**Gráfica 4.5.15**

Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 97

#### **Gráfica 4.5.16**

Personas que se encuentran tituladas en caso de contar con una licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 97

#### **Gráfica 4.5.17**

Modalidad en que se titularon las personas que cuentan con una licenciatura y /o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 98

#### **Gráfica 4.5.18**

Motivos por los cuales aún no se encuentran tituladas las personas que cuentan con una licenciatura y /o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 98

#### **Gráfica 4.5.19**

Universidades donde realizaron sus estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 99

#### **Gráfica 4.5.20**

Estudios del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende que aún acuden a la escuela ..... 99

#### **Gráfica 4.5.21**

Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende que se encuentran capacitados para realizar sus funciones ..... 100

#### **Gráfica 4.5.22**

Cómo aprendió las labores de la profesión el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 100

#### **Gráfica 4.5.23**

Cómo aprendió las labores de la profesión el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 101

#### **Gráfica 4.5.24**

Temática de la capacitación recibida por el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 101

**Gráfica 4.5.25**

Empresa o institución por la que ha recibido la capacitación el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 102

**Gráfica 4.5.26**

Empresa o institución por la que ha recibido la capacitación el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 103

**Gráfica 4.5.27**

Relación del género con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 103

**Gráfica 4.5.28**

Relación del género con el tiempo de experiencia en el cargo del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 104

**Gráfica 4.5.29**

Relación del género con la antigüedad en el hotel del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 104

**Gráfica 4.5.30**

Relación del género con la antigüedad en la hotelería en general del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 105

**Gráfica 4.5.31**

Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 105

**Gráfica 4.5.32**

Relación de la edad con el área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 106

**Gráfica 4.5.33**

Relación de la edad con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 107

**Gráfica 4.5.34**

Relación de la edad con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 107

**Gráfica 4.5.35**

Relación del estado civil con el área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 108

**Gráfica 4.5.36**

Relación del estado civil con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 109

**Gráfica 4.5.37**

Relación del estado civil con el tiempo de experiencia del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 109

**Gráfica 4.5.38**

Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 110

**Gráfica 4.5.39**

Relación de la cantidad de hijos con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 110

**Gráfica 4.5.40**

Relación del área a la que pertenece con la antigüedad del puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 111

**Gráfica 4.5.41**

Relación del área a la que pertenece con el último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 112

**Gráfica 4.5.42**

Relación del área a la que pertenece con si ha recibido capacitación el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 113

**Gráfica 4.6.1**

Género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 114

**Gráfica 4.6.2**

Rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 114

**Gráfica 4.6.3**

Estado Civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 115

**Gráfica 4.6.4**

Rango de hijos de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 115

**Gráfica 4.6.5**

Grupo de viaje de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 116

**Gráfica 4.6.6**

Escolaridad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 116

**Gráfica 4.6.7**

Ocupación de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 117

**Gráfica 4.6.8**

Motivo de viaje de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 117

**Gráfica 4.6.9**

Nacionalidad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 118

**Gráfica 4.6.10**

Procedencia de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 118

**Gráfica 4.6.11**

Medio de reservación de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 119

**Gráfica 4.6.12**

Agencias de viajes online por las que hicieron reservaciones los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 119

**Gráfica 4.6.13**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal que atendió la reservación telefónica de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 120

**Gráfica 4.6.14**

Nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal que atendió la reservación telefónica de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 120

**Gráfica 4.6.15**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el chek in del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 121

**Gráfica 4.6.16**

Nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal que atendió el check in del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 121

**Gráfica 4.6.17**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el chek out del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 122

**Gráfica 4.6.18**

Nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal que atendió el check out del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 122

**Gráfica 4.6.19**

Nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de concierge de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 123

**Gráfica 4.6.20**

Nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal del concierge de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 123

**Gráfica 4.6.21**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la limpieza en la habitación del hotel ..... 124

**Gráfica 4.6.22**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de camaristas ..... 124

**Gráfica 4.6.23**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de camaristas ..... 125

**Gráfica 4.6.24**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 125

**Gráfica 4.6.25**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento ..... 126

**Gráfica 4.6.26**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de hostess..... 126

**Gráfica 4.6.27**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de meseros ..... 127

**Gráfica 4.6.28**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de meseros ..... 127

**Gráfica 4.6.29**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la calidad de los alimentos ..... 128

**Gráfica 4.6.30**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto al precio de los alimentos..... 128

**Gráfica 4.6.31**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la presentación de los alimentos..... 129

**Gráfica 4.6.32**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del gerente..... 129

**Gráfica 4.6.33**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del gerente ..... 130

**Gráfica 4.6.34**

Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la estancia en general en el hotel ..... 130

**Gráfica 4.6.35**

Áreas que resolvieron conflictos en la estancia de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende..... 131

**Gráfica 4.6.36**

Calificación del manejo de quejas de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 131

**Gráfica 4.6.37**

Sí o no recomendarían el hotel los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 132

**Gráfica 4.6.38**

En el caso de turistas extranjeros encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende preguntamos si el personal hablaba su idioma ..... 132

**Gráfica 4.6.39**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones..... 133

**Gráfica 4.6.40**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones ..... 133

**Gráfica 4.6.41**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in ..... 134

**Gráfica 4.6.42**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in ..... 134

**Gráfica 4.6.43**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out ..... 135

**Gráfica 4.6.44**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out ..... 135

**Gráfica 4.6.45**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de concierge..... 136

**Gráfica 4.6.46**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de concierge ..... 136

**Gráfica 4.6.47**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 137

**Gráfica 4.6.48**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento..... 137

**Gráfica 4.6.49**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves ..... 138

**Gráfica 4.6.50**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves ..... 138

**Gráfica 4.6.51**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos y bebidas .. 139

**Gráfica 4.6.52**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos y bebidas ..... 139

**Gráfica 4.6.53**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de gerencia ..... 140

**Gráfica 4.6.54**

Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de gerencia..... 140

**Gráfica 4.6.55**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones ..... 141

**Gráfica 4.6.56**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones ..... 141

**Gráfica 4.6.57**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in ..... 142

**Gráfica 4.6.58**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in ..... 142

**Gráfica 4.6.59**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out..... 143

**Gráfica 4.6.60**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out..... 143

**Gráfica 4.6.61**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de concierge ..... 144

**Gráfica 4.6.62**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de concierge 144

**Gráfica 4.6.63**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 145

**Gráfica 4.6.64**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento ..... 145

**Gráfica 4.6.65**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves ..... 146

**Gráfica 4.6.66**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves..... 146

**Gráfica 4.6.67**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos ..... 147

**Gráfica 4.6.68**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos 147

**Gráfica 4.6.69**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del gerente ..... 148

**Gráfica 4.6.70**

Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del gerente ..... 148

**Gráfica 4.6.71**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones ..... 149

**Gráfica 4.6.72**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones ..... 149

**Gráfica 4.6.73**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in ..... 150

**Gráfica 4.6.74**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in ..... 150

**Gráfica 4.6.75**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out..... 151

**Gráfica 4.6.76**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out..... 151

**Gráfica 4.6.77**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del concierge ..... 152

**Gráfica 4.6.78**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del concierge ..... 152

**Gráfica 4.6.79**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento ..... 153

**Gráfica 4.6.80**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento ..... 153

**Gráfica 4.6.81**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves ..... 154

**Gráfica 4.6.82**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves..... 154

**Gráfica 4.6.83**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos ..... 155

**Gráfica 4.6.84**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos 155

**Gráfica 4.6.85**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del gerente ..... 156

**Gráfica 4.6.86**

Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del gerente ..... 156

**Gráfica 4.7.1**

Correlación de la escolaridad de los empleados de reservación con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 157

**Gráfica 4.7.2**

Correlación de la escolaridad de los empleados de recepción con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 158

**Gráfica 4.7.3**

Correlación de la escolaridad de los empleados del área de ama de llaves con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 158

**Gráfica 4.7.4**

Correlación de la escolaridad de los empleados de mantenimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 159

**Gráfica 4.7.5**

Correlación de la escolaridad de los empleados del área de alimentos y bebidas con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 159

**Gráfica 4.7.6**

Correlación de la escolaridad de los empleados del área de gerencia con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 160

**Gráfica 4.7.7**

Correlación de la escolaridad de todos los empleados encuestados con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende ..... 161

**Gráfica 4.8.1**

Áreas de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 161

**Gráfica 4.8.2**

Antigüedad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 162

**Gráfica 4.8.3**

Género de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 162

**Gráfica 4.8.4**

Edad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 163

**Gráfica 4.8.5**

Estado civil de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende..... 163

## Introducción

El presente trabajo aborda como tema principal “la profesionalización en el sector turístico” en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende, es dirigido por la Dra. Betzabeth Dafne Morales, como parte de su proyecto PRODEP: La Profesionalización en el Sector Turístico y su impacto en la Calidad en el Servicio. Caso de estudio: Industria Hotelera en las Ciudades Patrimonio Guanajuato y San Miguel de Allende, y realizado en conjunto con la alumna Mitzi Abigail Díaz Jiménez, de la Universidad de Guanajuato y becaria de dicho proyecto. El objetivo es conocer el nivel de escolaridad de los empleados en los hoteles de cuatro y cinco estrellas, y comprobar si influye en la satisfacción de los huéspedes. Debido a que la escuela es el ámbito donde las personas pueden aprender diferentes áreas del conocimiento y desarrollar habilidades intelectuales, físicas y morales, además que permite el poder socializar con personas, resulta relevante investigar sobre la importancia que tiene en relación al desempeño de las funciones de los colaboradores dentro del sector y con ello contribuir a la satisfacción de los clientes.

La calidad del servicio ofrecido recae por completo en el personal que atiende al cliente; el buen trato, la solución de quejas y la rapidez en el servicio son aspectos que los prestadores de servicios y directivos en el sector hotelero deben de tomar en cuenta al realizar sus funciones. La satisfacción de los huéspedes dentro de la estancia constituye un componente para lograr el éxito y la competitividad en el hotel, por lo que no solo debemos considerar las instalaciones o los elementos tangibles, sino también la actitud de servicio del personal, es por ello la importancia de este estudio. Para llevar a cabo el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología cuantitativa, realizando encuestas al personal para identificar el nivel de escolaridad con el que cuentan, una entrevista con los encargados de recursos humanos o gerentes de los hoteles y una encuesta de calidad en el servicio para los turistas que visitaron las ciudades.

# I. Marco Contextual

## 1.1 México y el Turismo

La actividad turística nace con la motivación del desplazamiento de las personas con fines de descanso, cultura, comercio y desde la edad antigua las personas tenían la necesidad de desplazarse de un lugar a otro. Hoy en día es una de las principales actividades económicas en diversos países.

En México la actividad turística es uno de los principales ejes de la economía, debido a la gran aportación que hace. El país tiene una amplia gama de oferta turística: playas, montañas, desiertos, selvas, sitios arqueológicos, además de contar con una riqueza patrimonial, histórica y gastronomía, que permite que nuestros destinos tengan un potencial turístico.

Es justamente la riqueza de México en términos de cultura lo que atrae y diferencia a nuestro país de otros países. Gracias a esto México ocupa el noveno lugar en llegadas de turistas, generando nuevos empleos e ingresos para los residentes por la prestación de bienes y servicios, convirtiéndolo en un elemento clave para el crecimiento socio-económico.

*“El turismo hoy en día se encuentra fuertemente ligado al desarrollo y abarca un número creciente de nuevos destinos. Tiene una relevancia ineludible para el crecimiento de los países, ya que juega un importante papel para detonar las economías nacionales, contribuir a la disminución de la pobreza por propiciar grandes cadenas productivas en la generación de empleos y ser un elemento insoslayable de cohesión social y cultural”.* (Ruiz, 2008)

México está pasando por una situación de enorme potencial para que el crecimiento exitoso del sector turismo se convierta en uno de los ejes de desarrollo del país. Uno de los caminos por los que ha crecido es la diversificación del turismo, ofrecer una mayor variedad de atractivos con la finalidad de diferenciarse de sus competidores y México cuenta con todos los recursos y destinos para cualquier tipo de turismo.

Como se refleja en la Tabla 1.1.1, el crecimiento del turismo en México, como se ha mencionado en párrafos anteriores, presenta un constante crecimiento en la llegada de turistas, lo que representa que para el año 2016 nos posicionáramos en el octavo lugar, subiendo una posición a comparación del 2015, siendo uno de los principales destinos por la llegada de turistas.

**Tabla 1.1.1**

*Principales destinos en el mundo por llegada de turistas (millones de turistas).*

CLASIFICACIÓN		DESTINO	AÑO	
2015	2016	País	2015	2016
1	1	Francia	84.5	82.6
2	2	Estados Unidos	77.5	77.5
3	3	España	68.5	75.6
4	4	China	56.9	59.3
5	5	Italia	50.7	52.4
8	6	Reino Unido	34.4	35.8
7	7	Alemania	35.0	35.6
9	8	México	32.1	35.0
10	9	Tailandia	29.9	32.6
6	10	Turquía	39.5	39.5
12	11	Austria	26.7	28.1
14	12	Malasia	25.3	26.8
13	13	Hong Kong	26.7	26.6
15	14	Grecia	23.6	24.8
11	15	Rusia	26.9	24.6
<b>TOTAL MUNDIAL</b>			1,189	1,235

Fuente: Elaboración propia información a partir de información recaudada en los resultados publicados en Barómetro OMT, Julio 2017.

En cuanto los ingresos por divisas, en comparación con el año 2015 estando posicionados en el lugar 16 subimos hasta el 14, teniendo como ingresos 19.6 miles de millones de dólares. Los turistas que más generan ingreso a México son los internacionales (Tabla 1.1.2).

**Tabla 1.1.2**

*Principales destinos turísticos en el mundo por llegada de turistas por ingresos (miles de millones de dólares)*

CLASIFICACIÓN		DESTINO	AÑO	
15	16	País	2015	2016
1	1	Estado Unidos	205.4	205.9
2	2	España	56.5	60.3
5	3	Tailandia	44.9	49.9
4	4	China	45.0	44.4
6	5	Francia	44.9	42.5
7	6	Italia	39.4	40.2
3	7	Reino Unido	45.5	39.6
8	8	Alemania	36.9	37.4
9	9	Hong Kong	36.2	32.9
11	10	Australia	28.9	32.4
13	11	Japón	28.0	30.7
10	12	Macao	31.0	29.9
14	13	India	21.0	22.4
16	14	México	17.7	19.6
18	15	Emiratos Árabes	17.5	19.5
<b>TOTAL MUNDIAL</b>			1,196	1,220

Fuente: Elaboración propia a partir de información recaudada en los resultados publicados en Barómetro OMT, Julio 2017.

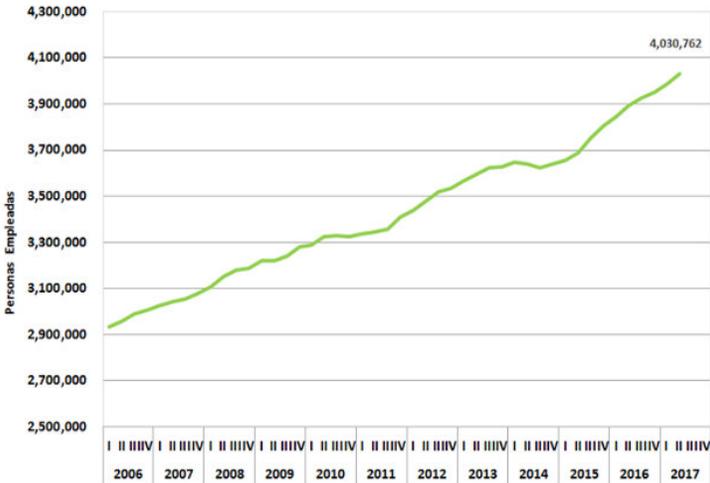
En el primer cuatrimestre de 2017, la población ocupada en el sector turismo de México obtuvo los 4 millones 30 mil 762 empleos, lo que significa un máximo histórico de la serie desde 2006 y representó 8.5% del empleo total.

Podemos decir que en México ha tenido muchos avances en el sector turismo, creciendo con el paso de los años convirtiéndose en un factor de crecimiento económico y desarrollo aportando a la economía de los mexicanos con generación de nuevos empleos.

El empleo turístico aumentó 3.6% en el primer cuatrimestre de 2017 con respecto a igual periodo de 2016, cantidad mayor en 138 mil 672 empleos, como se muestra en la Gráfica 1.1.1

**Gráfico 1.1.1**

*Empleo Turístico. Periodicidad Cuatrimestre 2006/I- 2017/II*



Fuente: Datatur SECTUR, 2017

México tiene mucho que ofrecer al mundo, a pesar de las distintas situaciones que ha enfrentado el país. Lo que se espera es que año tras año vaya aumentando el número de turistas internacionales que ingresen, ya que esto provoca el empleo para muchos trabajadores y que se fortalezca la economía del país.

Para poder llevar a cabo el desarrollo de la actividad turística se han necesitado diferentes industrias como los servicios de alimentos y bebidas, hospedaje, recreación, transporte, entre otros, que conforman una serie de elementos para poder satisfacer las necesidades del turista al momento de su viaje. Es por ello la importancia de esta investigación que nos habla sobre el nivel escolaridad del personal y la calidad en el sector hotelero para la satisfacción del cliente. La hotelería desempeña un papel relevante para la realización de la actividad turística y se concibe como el conjunto de actividades derivadas de la hospitalidad y el servicio de alojamiento a turistas.

A lo largo del tiempo ha ido evolucionando por las necesidades del mercado ahora podemos encontrar hoteles que van dirigidos a distintos segmentos y categorías. La clasificación que más conocemos en la actualidad es la de las estrellas que van de una hasta cinco estrellas, cada una dependiendo de los servicios que ofrecen, teniendo un servicio más personalizado para el turista, donde él puede encontrar lo que busca tomando en cuenta sus gustos, su economía, su estilo de vida y preferencias

Cada vez las necesidades del cliente son más exigentes y las industrias turísticas deben de contar con el personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz en cada una de sus actividades sin importar lo mínimas que sean, los cargos ejecutivos deben tener la capacidad de proponer estrategias competitivas así como desarrollar planes de acción que coadyuven al desarrollo económico de la empresa.

*“Desde el momento en el que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio con el huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas”* (Báez, 2009). La profesionalización en el sector turismo constituye una parte fundamental para que todos los servicios y productos puedan ser competitivos y se adapten a las necesidades y exigencias de cada cliente.

La gestión de la calidad en el servicio de la hotelería se relaciona mucho con el personal ya que para los turistas es relevante que las actividades que se realicen dentro del hotel cuenten con estándares de calidad tomando en cuenta diferentes factores como la atención amable y personalizada, la limpieza y comodidad de las instalaciones.

## 1.2 El turismo en la ciudad de Guanajuato

Guanajuato está ubicado en el centro de México, es la capital del Estado. Su nombre deriva del purépecha y significa “lugar montañoso de ranas”. Guanajuato es una ciudad colonial y que conserva sus tradiciones y cuenta con una belleza arquitectónica. Fue uno de los sitios más representativos donde se desarrolló el movimiento de Independencia, por ello cuenta con atractivos turísticos que tienen una importancia en la historia. Además de ser un ejemplo extraordinario de un conjunto arquitectónico que incorpora los aspectos industriales y económicos de lo que fue una población minera.

Su clima es templado subhúmedo. La temperatura promedio más alta es alrededor de 30°C, se presenta en los meses de mayo y junio y la más baja, alrededor de 5.2°C, en el mes de enero. Las lluvias se presentan en verano, principalmente en los meses de junio a septiembre.

De acuerdo con el censo del 2015 del INEGI en la ciudad habitan 184 239 personas, el 48.3% de la población son del género masculino y el 51.7% femenino. (INEGI, 2015).

En la actualidad tiene la declaración por la UNESCO como patrimonio de la humanidad desde 1988, bajo el nombre “Ciudad Histórica de Guanajuato y sus minas adyacentes” por los criterios I, II, IV y VI. (Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural. UNESCO, 1972):

- I. Representar una obra de arte del genio humano
- II. Atestiguar un intercambio de influencias considerable, durante un periodo concreto o en un área cultural o determinada, en los ámbitos de la arquitectura o la tecnología, las artes monumentales, la planificación urbana o la creación de paisajes.

- IV. Constituir un ejemplo eminentemente representativo de un tipo de construcción o de conjunto arquitectónico o tecnológico, o de paisaje que ilustre uno o varios periodos significativos de la historia humana.
- VI. Estar directa o materialmente asociado con acontecimientos o tradiciones vivas, con ideas, creencias u obras artísticas y literarias que tengan un significado universal excepcional.

Se suman grandes esfuerzos de la población y gobierno para conservar todos los vestigios y permanecer como ciudad patrimonio. Se fomenta el teatro, música, danza, pintura, escultura, letras, fotografía y cinematografía. Es la sede de eventos de talla internacional como el Festival Internacional Cervantino (FIC) y Festival Internacional de Cine (GIFF) , además de las festividades locales a lo largo de todo el año como: festival de actores urbanos, el día de las flores, festival medieval, entre otros.

Cuenta con diferentes atractivos turísticos: la plaza de la paz, el jardín unión, el pípila, el museo de las momias, el Teatro Juárez, las minas, los túneles, haciendas, el Mercado Hidalgo, que ofrecen a los turistas quienes sin importar la fecha del año en que visiten la ciudad pueden encontrar diferentes lugares y festividades de interés turístico.

En la actualidad el turismo es parte fundamental y constituye la principal actividad económica de la ciudad, es por ello que se han sumado diferentes estrategias y capacitaciones para que los prestadores e industrias de servicios turísticos se encuentren preparados para la llegada de turistas. Uno de los objetivos de la Secretaría de Turismo es poder posicionar al Estado de Guanajuato como el destino cultural de México, por la gran oferta cultural, herencia de costumbres y tradiciones que tienen. El gobierno ha invertido 49.5 millones de pesos para los establecimientos de alimentos y bebidas y hoteles, para llevar a cabo la actividad turística.

#### 1.2.1 El perfil del visitante en la ciudad de Guanajuato

De acuerdo con el perfil del visitante, en la ciudad de Guanajuato la llegada de visitantes en 2016 fue de 2.4 millones de personas, de los cuales 1, 226,139 fueron

nacionales, 944,029 estatales y 267,599 internacionales. Se obtuvo una derrama económica 6 mil 218 de pesos únicamente por la actividad turística, por lo que podemos notar su gran aporte a la economía en los servicios turísticos.

En la Tabla 1.2.1 se presenta el número de establecimientos de hospedaje en la ciudad de Guanajuato por la clasificación de estrellas y los establecimientos sin clasificar, contamos con 144 establecimientos de hospedaje, con un total de 3,626 habitaciones, así como el porcentaje de ocupación, número de días de estancia promedio y gasto por día de los turistas que visitan la ciudad.

**Tabla 1.2.1**

*Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de Guanajuato.*

<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Habitaciones</b>
5*	21	561
4*	18	1,111
3*	34	842
2*	24	493
1*	10	179
Sin clasificar	37	440
<b>1 a 5 *+SC</b>	<b>144</b>	<b>3,626</b>

<b>Porcentaje De ocupación</b>	<b>Estadía en días</b>	<b>Gasto por día</b>
35%	1.25 días	\$1852.08

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Sectur Guanajuato, Dirección de Información y Análisis, Registro Estatal de Turismo y Registro Nacional de Turismo, Cierre Junio 2017.

En la Tabla 1.2.2 se muestra el porcentaje de turistas de acuerdo al tipo de alojamiento que utilizan al visitar la ciudad, se observa que dos de los grupos más grandes son los excursionistas con el 52% aunque este tipo de turista no pernocta en la ciudad y en segundo lugar los turistas que se hospedan en los hoteles de 1 a 5 estrellas, se muestra además que es el turistas que tiene mayor gasto promedio en relación a los demás con \$1852.08.

**Tabla 1.2.2***Visitantes y gasto promedio en la ciudad de Guanajuato*

<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje de turistas</b>	<b>Gasto promedio</b>
Turistas en Hoteles de 1 a 5*	35%	\$1852.08
Excursionistas	52%	\$1778.61
Casas familiares/amigos	10%	\$1021.02
Vivienda rentada	2%	\$1097.76
Hostal/Posada	1%	\$890.97
<b>Totales</b>	<b>2,287,129</b>	<b>\$6,326,840,549</b>

. Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Sectur Guanajuato, Dirección de Información y Análisis, Registro Estatal de Turismo y Registro Nacional de Turismo, Cierre Junio 2017.

En la tabla 1.2.3 se puede observar que los esfuerzos de posicionar a Guanajuato como un destino cultural han ido avanzando, el principal segmento que podemos encontrar es el de turismo cultural, entre las actividades que realizan los visitantes es conocer los atractivos culturales con los que cuenta la ciudad y participando en recorridos turísticos. En promedio los visitantes de Guanajuato realizan de 1 a 2 actividades durante su visita.

**Tabla 1.2.3***Segmentos de visitantes en la ciudad de Guanajuato.*

Turismo Cultural	Turismo de placer	Turismo negocios	Turismo estudiantil
43%	38%	8%	4%
Turismo deportivo	Turismo gastronómico	Turismo de bodas	Turismo de reuniones
3%	2%	1%	1%

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Sectur Guanajuato, Dirección de Información y Análisis, Registro Estatal de Turismo y Registro Nacional de Turismo, Cierre Junio 2017.

### 1.3 El turismo en la ciudad de San Miguel de Allende

San Miguel de Allende es un importante destino turístico por su diversidad cultural y artesanal. Cuenta con edificios que datan desde el siglo XVI y XVIII, una arquitectura religiosa, desde un estilo barroco hasta neogótico. Una importante parada de la ruta de la plata entre Zacatecas y la ciudad de México.

De sus atractivos turísticos que destacan son la parroquia de San Miguel de Arcángel, centro cultural de Ignacio Ramírez, el jardín botánico, el museo de juguete y un mercado de artesanías, museo histórico y una de las zonas arqueológicas que es Cañada de la Virgen. Es sede del festival internacional de cine de Guanajuato (GIFF por sus siglas en inglés), festival de cine de cámara y festival internacional de jazz, feria de lana y latón, y es parte del circuito del vino recibiendo un fuerte potencial por su gastronomía.

Es una ciudad que ha recibido diferentes nombramientos en dos de las revistas más influyentes del mundo de viajes, es reconocida como la mejor ciudad de Latino América y la tercera en el mundo, por la revista travel + leisure, en sus premios world's best awards 2016. En 2013 fue galardonada con el primer lugar mundial de raking anual "top 25 cities of the world", Condé Nast Travel.

Inscrita en la Lista del Patrimonio Mundial el 11 de diciembre del 2008, bajo los siguientes criterios: II y IV (Convención para la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural. UNESCO, 1972).

II). Atestiguar un intercambio de influencias considerable, durante un periodo concreto o en un área cultural o determinada, en los ámbitos de la arquitectura o la tecnología, las artes monumentales, la planificación urbana o la creación de paisajes.

IV). Constituir un ejemplo eminentemente representativo de un tipo de construcción o de conjunto arquitectónico o tecnológico, o de paisaje que ilustre uno o varios periodos significativos de la historia humana.

Obteniendo información del Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato nos proporciona que la ciudad de San Miguel de Allende cuenta con una población de 160,383, el 53 % son mujeres y el 47% hombres.

### 1.3.1 Perfil del visitante en la ciudad de San Miguel de Allende

De acuerdo con el perfil de turista de la SECTUR para 2016 la ciudad de San Miguel de Allende recibió 1.25 millones de visitantes, de los cuales fueron 317,445 internacionales, 952,488 nacionales y 263,617 estatales, el 59% son turistas y 41% excursionistas. Para este año se obtuvo una derrama económica en el sector turismo de 6 mil 696 millones de pesos.

Como se puede mostrar en la Tabla 1.3.1 la ciudad de San Miguel de Allende cuenta con una oferta de 143 hoteles de 1 a 5 estrellas y sin clasificar. De acuerdo con la distribución del visitante por tipo de hospedaje, los hoteles tienen el 32% de ocupación. El 64% de los turistas si hacen reservación y su medio favorito es por internet, la mayoría viajan en pareja representado con el 36%.

**Tabla 1.3.1**

*Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende.*

<b>Categoría</b>	<b>Hoteles</b>	<b>Habitaciones</b>
5*	48	972
4*	22	584
3*	36	513
2*	7	80
1*	7	89
Sin clasificar	23	250
<b>1 a 5 *+SC</b>	<b>143</b>	<b>2,488</b>

<b>Porcentaje De ocupación</b>	<b>Estadía en días</b>	<b>Gasto por día</b>
32%	1.44 días	\$2,230.62

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Sector Guanajuato, Dirección de Información y Análisis, Registro Estatal de Turismo y Registro Nacional de Turismo, Cierre Junio 2017.

En la Tabla 1.3.2 se observa que la mayoría de los turistas que visitan la ciudad de San Miguel de Allende son excursionistas y este tipo de turista es que el que más gasto promedio genera. Los turistas que se hospedan en los hoteles de 1 a 5

estrellas ocupan el segundo lugar representado por el 32% y también con un gasto promedio alto con \$2,230.62.

**Tabla 1.3.2**

*Visitantes y gasto promedio en la ciudad de San Miguel de Allende*

<b>Categoría</b>	<b>Porcentaje de turistas</b>	<b>Gasto promedio</b>
Turistas en Hoteles de 1 a 5*	32%	\$2,230.62
Excursionistas (no pernoctan)	41%	\$2,240.63
Vivienda rentada	9%	\$1,038.23
Casa de familiares o amigos	9%	\$1,431.95
Vivienda propia	5%	\$1,633.22
Hostal/Posada	4%	\$1,633.22
<b>Totales</b>	<b>1,228,604</b>	<b>\$3,713,147,107</b>

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de Sectur Guanajuato, Dirección de Información y Análisis, Registro Estatal de Turismo y Registro Nacional de Turismo, Cierre Junio 2017.

#### 1.4 Escolaridad en el Estado de Guanajuato.

La educación, constituye el motor del desarrollo y una oportunidad para lograr una mejor calidad de vida y ampliar las habilidades del ser humano. En 2015, el 61.2% de la población de 3 a 5 años va a la escuela, la proporción por sexo hace evidente que a nivel estatal niños y niñas, están prácticamente en igualdad de oportunidades en lo que se refiere al ingreso a la educación. Según la encuesta Intercensal 2015 del INEGI, el porcentaje de población de 3 a 5 años en la ciudad de Guanajuato únicamente el 75.1% asisten a la escuela y en la ciudad de San Miguel de Allende el 65%.

En relación a los niños entre los 6 y 14 años muestra que mayoritariamente con el 96.1% las mujeres y el 95.7% de los hombres van a una institución educativa. El 98.5% de la población guanajuatense, entre estas edades, asiste a la escuela, y en la ciudad de San Miguel de Allende el 96.6%. Referente a la población entre los 15 y 24 años, Guanajuato ocupa el primer lugar con el 9.6% y San Miguel de Allende de 7.9% es importante mencionar que únicamente el 37.4% de la población de todo

el Estado, entre estas edades, tiene una educación media superior, sus pobladores tienen el equivalente al primer grado de educación media superior.

El INEGI indica que en el Estado de Guanajuato, el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más es de 8.4, lo que equivale a casi segundo año de secundaria.

De cada 100 personas de 15 años y más:

- 7.7 No tienen ningún grado de escolaridad.
- 60.6 Tienen la educación básica terminada.
- 18.4 Finalizaron la educación media superior.
- 13.2 Concluyeron la educación superior.
- No especificado.

En relación al analfabetismo en el Estado de Guanajuato, 6 de cada 100 personas de 15 años y más, no saben leer ni escribir (INEGI, 2015). De acuerdo con las cifras obtenidas por el INEGI en relación con la escolaridad en el Estado de Guanajuato obtenemos que la mayor parte de la población solo tiene una educación básica, es decir tienen el desarrollo de las capacidades que son elementales para el desempeño de algunos trabajos como leer y escribir.

La educación es uno de los factores más importantes para el progreso de las personas y sociedades, nos da la oportunidad de buscar mejor calidad de vida y poder acceder a mayores oportunidades de empleo. Como se ha mencionado antes el turismo es fuente de trabajo para personas con bajos niveles educativos, permite el acceso a capacitación para la prestación de servicios y funciones de su cargo dentro del sector. Es por ello que esta investigación es relevante dentro del sector turismo ya que arroja datos sobre el nivel de escolaridad de las personas que trabajan en la industria hotelera de las dos ciudades patrimonio del Estado de Guanajuato.

## II. Marco Teórico

### 2.1 Posiciones conceptuales de turismo.

Para iniciar la investigación es necesario postularse a la definición de turismo, el glosario básico de la Organización Mundial del Turismo lo define como *“Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual”* (OMT, 2017), es decir, la actividad que realizan a consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de las personas fuera de su entorno.

En relación a ello, en el libro de Introducción al Turismo por la OMT de Amparo Sancho 2008, se cita a Mathienso y Wall (1982) quienes señalan que *“El turismo es el movimiento temporal de la gente, por períodos inferiores a un año, a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”*

La Secretaría de Turismo lo define como *“las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado”* (SECTUR, 2017). Con las tres definiciones anteriores podemos concluir que el turismo es el fenómeno que realizan las personas al viajar a otro sitio diferente a su lugar de origen para realizar actividades de ocio.

### 2.2 Concepto de Visitante

Para mayor entendimiento de la investigación definiremos lo que es visitante, las Naciones Unidas dan el siguiente concepto *“toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a doce meses, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado”* (OMT, 2017).

### 2.3 Diferencia entre turista y excursionista

Consultando el glosario de la OMT define al turista como *“aquel que en su viaje incluye una pernoctación mientras que el excursionista no, esto quiere decir que el*

*excursionista no dura más de 24 horas en el destino que está visitando*". La Secretaría de Turismo define como turista a los *"visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos"* (SECTUR, 2017). La diferencia entre turista y excursionista es la pernoctación.

## 2.4 Aproximación del concepto de grupo viajero

Para este estudio es importante conceptualizar la definición de grupo viajero ya que en la encuesta de aplicación a los turistas sobre la calidad en servicio preguntamos con quien realiza la actividad turística. *"Es un grupo de personas conformadas por familiares y/o amigos que viajan juntos fuera de su entorno habitual con fines turísticos"*(OMT, 2017)

## 2.5 Perfil del turista.

Es la encuesta que realiza anualmente el Observatorio de Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, para conocer aspectos de los visitantes como: edad, nacionalidad, sexo, gasto promedio, motivo de visita, estadía promedio, modo de transporte y atractivos deseados. Dicho estudio se realiza de manera anual con la finalidad de establecer estrategias que permitan desarrollar la actividad turística a través del análisis de los indicadores ya mencionados.

## 2.6 Aproximación a los conceptos de hospedaje

El presente estudio se realizó en los establecimientos de hospedaje en las ciudades patrimonio de Guanajuato y San Miguel de Allende, con la finalidad de mayor entendimiento de la investigación se agrega la aproximación a los conceptos relacionados con hospedaje.

### 2.6.1 Concepto de establecimientos de alojamiento

*Se considera establecimiento de alojamiento turístico, aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones* (SECTUR, 2017). Según la OMT son *"aquel servicio*

*que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de diez habitaciones que se ha constituido para proveer básicamente de alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista".*

Otra definición muy similar es la de *"Es todo aquel establecimiento que presenta al público, un servicio para hospedarse de forma temporal"* (Velezolana, 1983). Referente a estas definiciones se puede definir como los establecimientos que prestan servicio de alojamiento temporal en edificaciones construidas para tal fin a los usuarios turísticos, con los servicios correspondientes.

### 2.6.2 Hospedaje

*"Servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados para crear las condiciones adecuadas de estancia por una noche o más de los turistas o visitantes"* (SECTUR, 2017).

### 2.6.3 Hotel

Es el establecimiento edificado tradicionalmente en estructuras físicas verticales, se caracteriza por el tipo de alojamiento que le son propios en cuartos y suites, además de otros complementarios como: espacios sociales, piscina, restaurantes, bar, etcétera (Ramírez, 1992). El servicio tipo hotel está catalogado como aquél que se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitaciones, que se han instituido para proveer básicamente alojamiento, alimentación y los servicios complementarios demandados por el turista (SECTUR, 2017). Es un edificio diseñado y acondicionado para prestar el servicio de alojamiento en habitaciones, generalmente de manera temporal. Sus unidades habitacionales brindan estancia, ordinariamente, con carácter de privacidad y uso exclusivo de los elementos que lo conforman. Velezolana lo define como *"aquel establecimiento que presta en forma permanente el servicio de alojamiento en habitaciones con servicio sanitario privado, ofreciendo al huésped servicios básicos y complementarios"*. (Velezolana, 1983)

### 2.6.4 Hoteles Clasificación

Según estancias gubernamentales relacionadas con el turismo (SECTUR, CESTUR & CONACYT) elaboraron en su documento titulado Sistema de

Clasificación Hotelera Mexicano (2012) detallan los principales términos y relaciones que componen las nuevas categorías de establecimientos hoteleros. Como muestra en la Tabla 2.6.1

**Tabla 2.6.1**

*Clasificación hotelera por estrellas.*

★	Una estrella: solo ofrece lo indispensable
★ ★	Dos estrellas: servicios e infraestructura básicos
★ ★ ★	Tres estrellas: instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos
★ ★ ★ ★	Cuatro estrellas: instalaciones de lujo y servicio superior
★ ★ ★ ★ ★	Cinco estrellas: instalaciones y servicios excepcionales

Fuente: Elaboración propia con información obtenida por la SECTUR, CESTUR y CONACYT.

Podemos decir que se refiere a las diferentes categorías que están basadas en la cantidad y calidad de los servicios e instalaciones con las que cuentan los establecimientos de hospedaje.

## 2.7 Concepto de Calidad

La Organización Mundial del Turismo (OMT) al hablar de calidad señala que es resultado de un proceso que abarca la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los clientes en relación al servicio recibido. Entonces se puede decir que la satisfacción del cliente va directamente relacionada con la calidad que el establecimiento ofrece en su servicio. Según Deming (1989) la calidad es *“un grado predecible de uniformidad y fiabilidad de bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”*. Entonces que la calidad en el servicio se puede definir como la percepción acerca de la excelencia en el servicio recibido. *“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave; representa, al mismo tiempo, la medida en la que se logra dicha calidad”* (Publicaciones S.L, 2008).

## 2.8 Revisión de la literatura

En la actualidad las empresas turísticas son consideradas una de las actividades que tienen un fuerte crecimiento ya que trae consigo la generación de nuevos

empleos y aportación a la economía de los países. La calidad en el servicio es cada vez más importante ya que es un determinante para la competitividad y permanencia de las empresas, por ello la importancia de las investigaciones sobre la calidad del servicio en la industria turística para poder tener una mejora continua.

El estudio “Medición de la calidad de servicios: una aplicación en empresas hoteleras” realizado por Sara Joana Gadotti dos Anjos (Universidad del Valle del Itajaí) y Aline Franca de Abreu (Universidad Federal de Santa Catarina), es una investigación aplicada en hoteles de sol y playa en la provincia de Santa Catarina, Brasil para la medición de la calidad. Su objetivo fue analizar la expectativa y la percepción de los clientes con la de los empleados en relación a la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología que se utilizó para dicho estudio fue aplicar entrevistas a los clientes y a los empleados de los hoteles de diferentes categorías, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL donde se evalúan las expectativas y percepciones de los clientes respecto de 5 dimensiones que son las siguientes: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como resultado del estudio se obtuvieron que en los hoteles de dos estrellas según la percepción de los clientes presentan índices negativos en la percepción de los empleados. En los hoteles de tres estrellas se obtuvieron índices positivos en relación a la rapidez y atención. En los hoteles de cuatro estrellas el conocimiento de las tareas específicas por parte de los empleados presentó una evolución mejor de la esperada. La importancia de este estudio fue entregar un análisis detallado de las expectativas y percepciones a los gestores de los hoteles para que conocieran los puntos fuertes y débiles así como el aumento constante de las exigencias del consumidor de acuerdo a sus expectativas acerca de la calidad de los servicios. En la actualidad, la gestión de la calidad se convierte en condición necesaria para cualquier estrategia dirigida al éxito de las empresas (Gadotti & Franca, 2007).

Otro de los estudios realizados para medir la calidad del servicio utilizando un modelo SERVQUAL fue el de “Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles de cinco estrellas de la ciudad de Cartagena, Colombia”,

dicho modelo sirve para evaluar y mejorar la calidad en los servicios prestados. Para la realización del estudio se realizó una encuesta a un grupo representativo de clientes (350 clientes en dos hoteles de Cartagena con clasificación de cinco estrellas) con el fin de verificar si sus necesidades son atendidas satisfactoriamente por parte de la empresa, se midió considerando una escala de Likert de 6 puntos, donde 1 es muy bajo y 6 muy alto, las percepciones de los clientes se evaluaron a partir de ocho preguntas referentes a: limpieza de la habitación, limpieza de los lobbies, seguridad de las instalaciones del hotel, amabilidad de los empleados, rapidez en el registro, capacidad de los empleados para resolver problemas y tranquilidad en la habitación, al final del estudio se concluyó que para poder aumentar la calidad del servicio recibido se debe de hacer énfasis en la percepciones de los clientes. El modelo permitió de forma exitosa evaluar la calidad del servicio en los hoteles, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención la empresa para mejorar la satisfacción de los clientes. La calidad en el servicio ofrecido por un hotel se ve reflejada en la conformidad de la satisfacción que experimentan los usuarios sobre los diferentes servicios prestados et al, Vergara, 2011.

El turismo es uno de los escenarios que demanda en mayor medida dar relevancia a la atención al cliente, especialmente en los hoteles, que se caracterizan por el alto grado de interacción con los turistas. Otra investigación que analiza la satisfacción de los huéspedes en relación al servicio de los empleados es el de “Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad; el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba, España”, que es un artículo que trata sobre el nivel de satisfacción en relación a diferentes aspectos del personal y cómo influye en la satisfacción de los huéspedes. El objetivo es reflejar la influencia de determinadas variables como género, edad, estado civil, nivel educativo y afiliación sindical y variables organizacionales como el salario, antigüedad, horas de trabajo, entre otras. La metodología que utilizaron fue la aplicación de una encuesta a los empleados de los hoteles de todas las categorías. Cada pregunta se contestó en una escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 “muy insatisfecho y 5 muy satisfecho”. Se puede resaltar que en esta investigación la diferencia de la variable del nivel

educativo en los empleados no presenta un patrón lógico, por lo tanto, para el caso de este estudio no genera aportaciones relacionadas directamente. Se concluyó que existe una estrecha relación entre la satisfacción del empleado, con la calidad del servicio y satisfacción del cliente. “Una empresa hotelera no puede aspirar a niveles de calidad competitivos en servicio si su plantilla no se encuentra satisfecha” et al, (Sánchez, 2010).

Las actividades que se realizan dentro del sector hotelero deben de contribuir en la satisfacción de sus clientes. López y Serrano (2001) en su artículo “Dimensiones y medición de la calidad de servicio en las empresas hoteleras” realizado en la comunidad autónoma de Cantabria, España, tuvieron como objetivo principal medir la calidad del servicio prestado por los establecimientos del sector hotelero, así como identificar cuáles son las dimensiones más relevantes para obtener la calidad en el servicio. La aplicación del estudio fue medir las expectativas y percepciones tanto de los usuarios como de los responsables de los establecimientos utilizando la escala de SERVQUAL. Los resultados más elevados que obtuvieron fue en la forma en la que se presta el servicio, seguridad y fiabilidad del mismo, los clientes tenían mayor expectativa en el servicio rápido y personalizado, en general la percepción de los clientes fue menor que la de sus expectativas. “Una de las mejores garantías de la calidad que puede ofrecer una empresa de servicios es tener implantado un sistema de calidad, y mucho mejor si está certificado” (Fernández, 2004).

“En el sector turismo la calidad del servicio brindado hacia los clientes es con seguridad el elemento productivo y comercial que aporta un verdadero factor diferenciador y mayor valor agregado. El sentido del servicio que acompaña al producto (que puede ser un mismo servicio) requiere del desarrollo de mejores competencias especializadas por parte de los empleados o funcionarios encargados de las actividades vinculadas a la cadena del servicio” (Botía y Orozco, 2012). Como se ha mencionado en la actualidad todos los clientes buscan una calidad del servicio ya que esto les genera confianza, fidelidad hacia el servicio, satisfacción y recomendar el servicio o producto.

Zanfardini (2014) en su artículo “Calidad en los hoteles de San Martín de los Andes, Patagonia, Argentina” utilizó el modelo SERVQUAL y una escala de indicadores propios de los establecimientos que participaron en dicha investigación, aplicó entrevistas para conocer las expectativas y percepciones de los huéspedes. Se obtuvieron como resultado que las principales dificultades de los establecimientos de hospedaje estuvieron vinculadas con la accesibilidad a los hoteles con personas que tienen una capacidad especial, el control de la temperatura en las habitaciones, el confort en las camas y la seguridad del huésped. La importancia de estos estudios es poder identificar las actividades más efectivas que influyen en la probabilidad de que los empleados lleven a cabo lo que el huésped desea.

J. Membrado, citado en Fernández (2004), señala que “el concepto de la calidad ha evolucionado desde la tradicional aceptación sólo a producto bien hecho, a convertirse en una estrategia empresarial clave, cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa” con esto se refería a que con la evolución se ha producido una enorme oferta en todos los segmentos del mercado. Únicamente las empresas que tienen una gestión en la calidad de sus servicios para cubrir las necesidades de sus clientes, podrán seguir en el mercado.

Browen y Schneider, citados en García y Varela (2004), argumentan que “las empresas de servicios deberían de alcanzar un clima interno que propicie un impacto positivo en las actitudes y comportamientos del personal de contacto y, por esta vía mejore la calidad de servicio percibida por los clientes”. En otras palabras los jefes de departamento y directivos deben de generar entre sus subordinados una educación servil, con la capacidad de respuesta a cualquier inconveniente y generar un buen servicio. El personal de cada área dentro del hotel debe de tener la facultad para resolver de la mejor manera posible las necesidades del cliente para lograr su satisfacción, esto debe de iniciar desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, cada directivo debe mostrar con su ejemplo el servicio al cliente. Todos los empleados dentro del hotel deben de recibir capacitación por parte de la empresa.

Botía y Orozco resaltan que la calidad en el servicio se percibe más por los usuarios cuando los prestadores de servicios le dan respuesta a sus requerimientos.

“Constantemente, el servicio o la prestación de servicios en el sector turístico se ve dirigida a la solución de los requerimientos de los clientes que por su dinámica y particularidades se transforma en un constante "solucionar los problemas", pues se generan a cada paso circunstancias que interfieren con la intencionalidad y objetivos de los usuarios” (Botía y Orozco, 2012).

“Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo” realizado por Botía y Orozco (2012). Fue efectuado en tres ciudades colombianas (Armenia, Palmira- Buga y Neiva), se evaluaron a 336 personas que realizan labores de servicio al cliente, 53 de ellas eran de establecimientos de alojamiento, donde aplicaron un test de efectividad en la solución de problemas, para con ello identificar si los patrones de conducta, hábitos y prácticas sociales influían negativamente en el logro de los estándares de productividad y efectividad en diversos sectores de la economía, entre ellos, el sector turismo. Preguntaron el género y el grado de educación del personal, obteniendo los resultados se muestran en la siguiente Tabla 2.8.1

**Tabla 2.8.1**

*Grado de educación del personal evaluado que presta el servicio al cliente en las ciudades de Armenia, Palmira- Buga y Neiva.*

Grado de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Omisiones	11	3.3
Ninguno	1	0.3
Primaria	21	6.3
Bachillerato	131	39.0
Técnico	59	17.6
Tecnólogo	37	11.0
Profesional	76	22.6
Postgradual	0	0.0
Total	336	100,0

Fuente: Elaborado por Botía Sanabria María Lucero y Orozco Pulido Luis Humberto, 2012.

Los autores obtuvieron como resultado sobre el nivel educativo de la muestra en relación con el desempeño en competencias, la correlación tiende a cero, es decir,

indica ortogonalidad ( $r = 0.02$ ); esto se puede analizar desde la perspectiva teórica planteada, según la cual la disposición al servicio está más asociada a un patrón cultural del servir servil enraizado, y no a un proceso educativo sistemáticamente orientado a lograr patrones de comportamiento alineados con estándares internacionales de calidad para el sector turismo.

Los establecimientos hoteleros demandan empleados con un cierto nivel educativo. Sánchez et, al. (2017) en su artículo “La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros” mencionan un estudio en los hoteles de Hong Kong donde detectaron que los trabajadores con educación primaria se encontraban satisfechos con sus compañeros y en el trabajo en sí, pero muy descontentos con su desarrollo profesional. Los empleados con niveles superiores de educación no se encuentran satisfechos laboralmente, lo que explica sus altas expectativas y ambición. Como se mencionaba en el párrafo anterior para poder tener establecimientos con calidad en el servicio es importante que cada uno de los colaboradores se encuentren satisfechos en su trabajo ya que son la imagen de la empresa. En el estudio de los hoteles en Hong Kong los empleados con nivel educativo más alto no se encuentran conformes con el puesto que tienen por lo tanto no dan una buena calidad en el servicio.

Por último se revisa el estudio “La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros” realizado por Laguna García y Palacios Picos, en el cuál se aplica un cuestionario de percepción de la calidad construido siguiendo el modelo SERVQUAL, dirigido a los clientes de los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas en la comunidad de Madrid teniendo como muestra 490 personas. Se dividió por tres fases, la primera constaba en conocer la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio, en la segunda fase se les pedía que señalaran la presencia o ausencia de una serie de atributos y ver si provocaba en ellos un recuerdo positivo o negativo, y por último se cuestionó sexo, edad, motivo de viaje, nivel de estudios, con el fin de conocer el perfil y características de los entrevistados.

Los resultados obtenidos en la investigación señalan que no todos los atributos y dimensiones de la calidad de servicio tienen la misma importancia, se encontraron dos tipos de factores condicionantes de la calidad percibida: los atributos ligados a la percepción de los perfiles de los clientes. En este caso por ejemplo es la limpieza de las instalaciones que ha sido considerado el atributo de mayor relevancia, uno de los grupos más relevantes lo denominaron como usuarios sensibles a las relaciones humanas donde valoraban más los aspectos tales como: el trato cordial, la capacidad de respuesta, la eficacia del servicio o la atención personalizada. Los clientes que se encontraban por motivos laborales valoraron más la accesibilidad y la comodidad.

Como se ha mencionado antes, este tipo de estudios contribuye a que los directivos comprendan mejor la capacidad que posee cada uno de los atributos, servicios y personal a la hora de la prestación del bien o servicio para determinar la calidad percibida por el cliente y su satisfacción.

## 2.9 Discusión del marco teórico

La calidad en el servicio al cliente no es un tema reciente dentro de las empresas, ya que desde siempre los clientes han exigido el mejor trato y la mejor atención al adquirir un producto o servicio aunque en la actualidad se ha reflejado más la importancia de contar con estándares de calidad, ya que las empresas se encuentran en un mercado competitivo. El artículo “Medición de la calidad de servicios: una aplicación en empresas hoteleras” y el estudio “Dimensiones y medición de la calidad de servicio en las empresas hoteleras” muestran que el cliente busca la confiabilidad, calidad en la atención y tiempos razonables. Estos estudios podrían permitir que los gestores de la industria buscaran un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa puedan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, ya que el cuestionario aplicado a los turistas era en la perspectiva directamente al servicio que ofrecían los empleados en cuatro de las cinco dimensiones aplicadas en el modelo SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Lo importante del estudio “Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad; el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba, España” es que refleja la importancia también sobre la satisfacción de los empleados ya que es la principal imagen de la empresa hacia el cliente, si el empleado se encuentra conforme con su puesto es más productivo y realiza sus funciones con calidad en el servicio. Al igual que el estudio realizado en Hong Kong los empleados con nivel educativo más alto no se encontraban conformes con el puesto que tienen por lo tanto no dan una buena calidad en el servicio. Estos dos estudios muestran la relación estrecha que existe en la satisfacción de los colaboradores con la calidad en el servicio. Como se mencionaba antes, los gestores o directivos de los establecimientos deben de crear un clima interno que genere impactos positivos para sus empleados, crear en ellos la mentalidad de servicio, además de permitir el crecimiento de sus colaboradores en puestos más altos. Ambos estudios muestran que la calidad depende, en gran medida de la motivación del capital humano del sector para satisfacer al cliente, para ello la importancia de un área de recursos humanos, donde el personal pueda atender a las necesidades o capacitaciones que se requieren.

En la investigación “La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros” muestra que dependiendo del perfil del huésped (edad, sexo, motivo de viaje) va a valorar diferentes atributos que ofrezca el hotel. Algunos de los clientes podrían valorar más la atención prestada por el personal que las instalaciones y que va ligada a las características que el cliente presenta, entonces se podría decir que los gestores del sector hotelero deben de conocer el perfil de sus clientes y qué atributos son para ellos los más importantes para poder lograr la satisfacción en ellos.

Se puede decir, que las organizaciones deben buscar alternativas para enriquecer dichas exigencias, además de poder permitir estudios en el sector sobre la calidad en el servicio para conocer temas estratégicos sobre la calidad del servicio al cliente ya que tener estrategias y estándares es clave fundamental para el éxito en un establecimiento que se encarga de la prestación de servicios. Evaluar

constantemente la satisfacción de los clientes respecto al servicio ofrecido en el establecimiento, permite conocer las problemáticas de los huéspedes durante la estancia y darle solución y con ello tener la oportunidad de dar una buena imagen y la recomendación del cliente hacia el establecimiento.

Al igual que las investigaciones antes mencionadas, el presente artículo pretende hacer un análisis donde el factor principal sea el nivel de escolaridad del personal de los hoteles. Además, verificar si existe una estrecha relación en la calidad del servicio prestado.

Se considera que la escolaridad es un elemento importante para el desarrollo de un buen servicio, ya que en las escuelas y universidades pueden encontrar un espacio para poder aprender a desempeñar su profesión, así como poder adquirir nuevos conocimientos, poder desarrollar más competencias y destrezas. Lo anterior para poder aspirar a mejores puestos dentro de las empresas.

La mayoría del personal que cuenta con una jefatura o dirección dentro de una empresa tiene con una escolaridad de licenciatura o posgrado y el personal que alcanzaron como máximo la secundaria completa posiblemente tengan puestos de supervisión u operativos, el nivel de escolaridad alcanzado se distribuye de manera muy claramente diferenciada entre quienes realizan actividades operativas directas y quienes realizan tareas de dirección, gerencia y administración.

En la actualidad existen universidades donde cuentan con alguna licenciatura en gestión de empresas turísticas que permiten una formación profesional en el sector, para ello es necesario un plan de estudios dirigido a la preparación de los estudiantes para la administración y dirección de las empresas, además de la importancia de la realización de prácticas formativas dentro del sector, e incluir programas prácticos y teóricos, y con ello lograr una mejor formación.

## III. Metodología.

### 3.1 Interacción entre la teórica cuantitativa y cualitativa.

El término diseño en el marco de una investigación cualitativa se refiere al abordaje general que se utiliza en el proceso de investigación, es más flexible y abierto, posee un enfoque en el que se incluye un acercamiento interpretativo al sujeto de estudio, lo cual significa que el investigador cualitativo estudia las cosas en sus ambientes naturales, pretendiendo darle sentido o interpretar los fenómenos en base a los significados que las personas les otorgan. Los investigadores están comprometidos a la comprensión interpretativa de la experiencia humana. “Se basa en las corrientes filosóficas de la fenomenología y la etnografía. Utiliza un lenguaje verbal subjetivo, con un enfoque antropológico o etnológico, donde predominan los significados que los propios participantes dan al fenómeno estudiado. Tiene como propósito entender la realidad desde la óptica de sus propios actores” (Ferrari, 2012).

El diseño de la investigación cuantitativa emplea medios matemáticos y estadísticos tradicionales para medir los resultados de manera concluyente. Utilizan un formato estándar, con algunas pequeñas diferencias inter-disciplinarias para generar una hipótesis que será probada o desmentida. Esta hipótesis debe ser demostrable por medios matemáticos y estadísticos y constituye la base alrededor de la cual se diseña todo el experimento. “El método cuantitativo, experimental y deductivo tiene sus premisas en el positivismo, corriente filosófica predominante en las ciencias naturales, utiliza el lenguaje objetivo de las cifras y procesos estadísticos, con énfasis en el punto de vista del investigado. Parte del planteamiento de hipótesis, que se confirman o verifican mediante la obtención de evidencia empírica, tratando de eliminar el azar, su diseño es sistemático y apriorístico; su muestreo, estadístico” (Ferrari, 2012).

#### 3.1.1 Diferencia entre la teórica cuantitativa y cualitativa

La investigación cuantitativa genera datos o información numérica que puede ser convertida en números, por el contrario, la investigación cualitativa genera información no numérica. La investigación cualitativa se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones, luego, la información

obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica.

## 3.2 Problema de estudio

En los últimos años, la actividad turística ha sido un gran aporte a los recursos económicos de los países, que se caracteriza por el servicio directo que tiene hacia sus clientes, es por ello que las empresas en el sector turismo deben de ser más conscientes en la calidad del servicio, ya que es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las expectativas de los clientes, por lo cual las empresas tienen la necesidad de incorporar herramientas de gestión de calidad. Es por ello la importancia de investigaciones acerca del tema, pues es un mercado en constante crecimiento, las empresas turísticas como son el caso de los hoteles deben de contar con una profesionalización en sus actividades para obtener ventajas competitivas para su supervivencia en el mercado.

### 3.2.1 Objetivo general

La investigación busca conocer el nivel de escolaridad de los empleados en el sector hotelero de las ciudades patrimonio del Estado de Guanajuato y comprobar si influye en la calidad del servicio.

#### 3.2.1.1 Objetivos específicos

- 1) Identificar el nivel escolaridad de los empleados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende.
- 2) Determinar mediante una entrevista si el encargado de recursos humanos conoce el nivel de escolaridad de su capital humano.
- 3) Identificar si los empleados del hotel han recibido capacitación.

### 3.2.2 Hipótesis

H<sub>0</sub> Los hoteles que cuentan con capital humano con escolaridad superior y/o capacitación constante brindan un servicio de mayor calidad que se ve reflejado en la satisfacción del cliente, en comparación a los que tienen personal con nivel de escolaridad básico.

### 3.2.2.1 Hipótesis específicas

H<sub>1</sub> El nivel de escolaridad de los empleados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Guanajuato es más alto que en la ciudad de San Miguel de Allende.

H<sub>2</sub> El 80% de los encargados de recursos humanos de los hoteles de cuatro y cinco estrellas en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende no lleva un control específico del nivel de escolaridad de su capital humano.

H<sub>3</sub> El 80% de los empleados en los hoteles de cuatro y cinco estrellas en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende han recibido alguna capacitación.

### 3.2.3 Población Objetivo

Para dicha investigación se tendrán tres poblaciones objetivo, las cuales son las siguientes.

1. Los empleados de los hoteles en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende.
2. Los encargados de recursos humanos o gerentes de los hoteles de Guanajuato y San Miguel de Allende.
3. Los turistas que visitan las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende.

### 3.2.4 Muestra

Se utilizara una muestra estratificada se trabajara únicamente con los hoteles de cuatro y cinco estrellas, la fórmula que se utilizó para sacar la muestra es la siguiente.

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N - 1)) + k^2 * p * q}$$

N= es el número de la población o universo.

k= Nivel de confianza en este caso será del 90%.

e= es el error muestral deseado se utilizara del 5%.

$p$ = es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. El dato que se utilizará será de  $p=q=0.5$  que es la opción más segura.

$q$ = es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es  $1-p$ .

$n$ : es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer).

Obtenemos que para que nuestra muestra sea significativa los siguientes resultados.

Para la muestra de los empleados en caso de Guanajuato se tiene una población de 677 empleados, teniendo un nivel de confianza del 90% obtenemos una muestra de 194. El caso de San Miguel de Allende cuenta con una población de 650 personas, se obtiene como resultado una muestra de 192

La muestra obtenida de los encargados de recursos humanos o gerentes en Guanajuato fue de 34 ya que se tiene un total de 39 hoteles con categoría 4 y 5 estrellas. En San Miguel de Allende la muestra obtenida es de 56 porque la ciudad tiene un total de 70 hoteles con la categoría estudiada.

En relación a los turistas es una muestra infinita ya que el número de turistas exacto que visitan las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende es desconocido, para este caso se utilizará un nivel de confianza del 95% y admitiendo un margen de error del 5% como resultado se obtiene que el tamaño de la muestra tendrá que ser de 384 encuestas.

### 3.2.5 Piloteo

Se realizó una prueba piloto para el instrumento de aplicación a los turistas para poder validar su contenido. Los dos objetivos principales; evaluar la idoneidad del cuestionario y calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla. Se realizó en el 5% de la muestra obtenida, es decir, a 20 turistas.

Las correcciones que se lograron obtener gracias al piloteo es que en la encuesta para medir la actitud del personal de las diferentes áreas utilizábamos como opciones; desatento ineficiente, desatento eficiente, serio ineficiente, serio

eficiente, amable ineficiente, amable eficiente, entusiasta ineficiente y entusiasta eficiente. Al constar las encuestas los turistas tenían dificultad para poder calificar el servicio con dichas opciones, al igual que se hicieron comentarios para cambiar la estructura de la encuesta aplicada y se utilizará únicamente en una cuartilla.

La presente investigación se basa en el diseño de una investigación cuantitativa, en el cuál para la recolección y análisis de datos se implementaron tres herramientas para su aplicación, el proyecto se ha estructurado en tres fases, en las dos ciudades patrimonio del Estado de Guanajuato: la primera de ellas, está relacionada con el personal que labora en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende; la segunda con la recopilación de encuestas a los turistas sobre la calidad del servicio de los hoteles dentro de su estadía en dichas ciudades; por último es una entrevista con el encargado de recursos humanos o gerente acerca de la escolaridad de sus colaboradores . Al final de este documento se adjunta los cuestionarios y plantilla de entrevista aplicados.

### 3.3 Descripción de la encuesta para el personal hotelero en la ciudad de Guanajuato

- Con el fin de conocer el nivel educativo dentro del sector hotelero se realizó una encuesta dirigida a los empleados de los hoteles en la ciudad de Guanajuato, dicha encuesta consta de 18 preguntas con opción múltiple, que contiene además distintos apartados donde se solicita información útil para definir el perfil del encuestado tales como género, edad, estado civil y la cantidad de hijos que tiene.
- Las siguientes cuatro preguntas cuestionan aspectos generales sobre las actividades que desempeña en el hotel, área a la que pertenece, el cargo que desempeña, es decir, si cuentan con jefatura dentro del departamento o si son miembros del equipo, tiempo de experiencia en el puesto, si ha trabajado en otra área o no y en caso de que si, en qué otra área trabajó.
- Las siguientes cinco preguntas responden al núcleo de la investigación, el nivel educativo dentro del sector hotelero. Son referentes al último grado de

escolaridad, motivos por los cuales no continuaron estudiando y en caso de contar con una licenciatura o posgrado si se encuentra titulado.

- Al finalizar se preguntó el cómo los coladores aprendieron las labores de su profesión y si ha recibido alguna capacitación con la finalidad de saber si se encuentran preparados para realizar las actividades asignadas.
- Dicha encuesta se realizó en 34 hoteles, encuestando a 192 empleados.  
Las variables que se presentan en la encuesta son

- a. Perfil del empleado
- b. Puesto desempeñado en el hotel
- c. Escolaridad
- d. Capacitaciones

### 3.4 Descripción de la encuesta de calidad en el servicio en los hoteles de la ciudad de Guanajuato.

La encuesta es un cuestionario que recoge la opinión del turista sobre su estancia dentro de los hoteles de la ciudad de Guanajuato, se realizaron 400 encuestas en diferentes puntos turísticos de la ciudad bajo una distribución física que garantice la aleatoriedad. Dicha encuesta contiene apartados donde se solicita información sobre datos demográficos tales como el cómo género, edad, estado civil y la cantidad de hijos que tiene.

- Las primeras preguntas son referentes al área de reservaciones; se preguntó el medio que utilizó para realizar su reservación, es decir, si fue telefónica, agencia de viajes o por internet, como percibió la actitud del personal, cómo calificaría el servicio recibido y el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio de reservaciones, al igual que en el check in y check out.
- En seguida se refiere al personal de ama de llaves para calificar la actitud y el servicio, al igual que el nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de ama de llaves.
- Continuando con preguntas del personal, en relación al personal de mantenimiento, en caso de que los turistas tuvieran interacción con el personal del área, calificarían su satisfacción en relación a la actitud y el

servicio así como el nivel de satisfacción referente al servicio de mantenimiento.

- La última parte, se refiere al manejo de quejas; qué área resolvió el inconveniente durante la estancia del turista y cómo calificaría el manejo de su queja.
- Se pregunta si ha tenido contacto con alguna otra área de las antes mencionadas y cómo calificaría el servicio.

Las variables que se presentan en la encuesta son

- e. Perfil del turista
- f. Nivel de satisfacción
- g. Manejo de quejas

### 3.5 Entrevista de Recursos Humanos en la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende

La entrevista permite el diagnóstico del nivel educativo de los empleados que trabajan en los hoteles que participaron en la investigación en la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende, se recopila la información a manera de diálogo con el encargado de recursos humanos o el gerente. La primera parte es referente a información sobre el entrevistado se recopilan datos como; el nombre, puesto, antigüedad en el hotel, género, edad y estado civil. Se hace una recopilación del número total de empleados en el hotel, así como el número de colaboradores que cuentan con un nivel educativo universitario y el número de trabajadores que cuentan con un nivel de maestría y/o doctorado. Se analiza el perfil de todos los trabajadores poniendo nombre del departamento, puesto y/o actividad, escolaridad y el nombre de la licenciatura y/o posgrado en caso de contar con ella, así mismo si se encuentran titulados o no, con la información obtenida se puede reforzar el análisis sobre la escolaridad en el sector hotelero.

- La entrevista se realizó en 32 hoteles en la ciudad de Guanajuato
- En el caso de San Miguel de Allende se realizó en 51 establecimientos de hospedaje

### 3.6 Descripción de la encuesta del personal hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende

El estudio en la ciudad de San Miguel de Allende se realizó después que en la ciudad de Guanajuato. Se analizó nuevamente el cuestionario implementado y se hicieron algunas modificaciones, se agregaron más preguntas para obtener mayor información de los empleados y poder hacer más amplio el análisis. Las preguntas que se agregaron fueron referentes a la antigüedad que llevan en el hotel, el tiempo trabajando en la hotelería en general, en los casos de los empleados que se encontraban titulados en su licenciatura y/o posgrado preguntamos cual fue la modalidad de su titulación, en el caso de que no conocer los motivos, universidad donde realizaron sus estudios, las personas que recibieron capacitación cuestionamos sobre por cual institución la recibieron es decir, la empresa actual, empleo anterior, gobierno o privado. Se obtienen las mismas variables que en el caso de la ciudad de Guanajuato. 51 hoteles participaron en la investigación, encuestamos a 537 empleados.

### 3.7 Descripción de la encuesta de calidad en el servicio en los hoteles de la ciudad de San Miguel de Allende

La encuesta de calidad en el servicio, es un cuestionario que recolecta la opinión de los turistas de la ciudad de San Miguel de Allende sobre los establecimientos de hospedaje. Para conocer el perfil de los turistas, la encuesta contiene apartados tales como el género, estado civil, edad, cantidad de hijos, acompañante de viaje, escolaridad, ocupación, motivo de visita y procedencia. Contiene además el nivel de satisfacción de las expectativas de los turistas en relación a la calidad de los servicios de reservaciones telefónicas, recepción, camaristas, mantenimiento, alimentos y bebidas, gerencia, se mide con una escala Liker siendo 1 muy satisfecho, 2 satisfecho, 3 insatisfecho y 4 muy insatisfecho, por último contienen preguntas referentes al manejo de quejas. Se obtienen las mismas variables que en el caso de la ciudad de Guanajuato, se encuestó a 428 turistas.

La presente investigación permite evaluar si el nivel educativo de los trabajadores en los hoteles es relevante para satisfacer las necesidades de los clientes y conocer las dimensiones de la calidad de los servicios prestados en los establecimientos de hospedaje en las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende en torno a las cuales los clientes hacen evaluaciones, este conocimiento permitirá ayudar a los gestores en la mejora en la calidad en las actividades dentro del establecimiento. Los resultados deben de ser observados por los encargados para generar estrategias de acción, identificar objetivos que creen satisfacción en las expectativas de los clientes. La investigación también permite conocer las capacitaciones que sus trabajadores creen que necesitan para poder desarrollar mejor sus actividades.

Se analiza toda la información obtenida comentando los aspectos más destacables de cada ítem específico de la encuesta, acompañándolo de gráficas, e interrelacionando las variables de la siguiente manera:

- Perfil del empleado con el puesto desempeñado en el hotel, con la finalidad de conocer cuántas mujeres y hombres se encuentran en las distintas áreas, su edad y el tiempo que llevan en el puesto.
- Perfil del empleado con la escolaridad, el propósito es conocer el nivel educativo tanto de hombres como de mujeres, así como relacionarlo con el puesto desempeñado.
- Puesto desempeñado en el hotel relacionarlo con las capacitaciones para identificar qué áreas si reciben capacitación y cuales lo carecen.
- Nivel de satisfacción de los turistas con el puesto desempeñado de los empleados con la finalidad de conocer que áreas cumplen con las necesidades de los clientes.

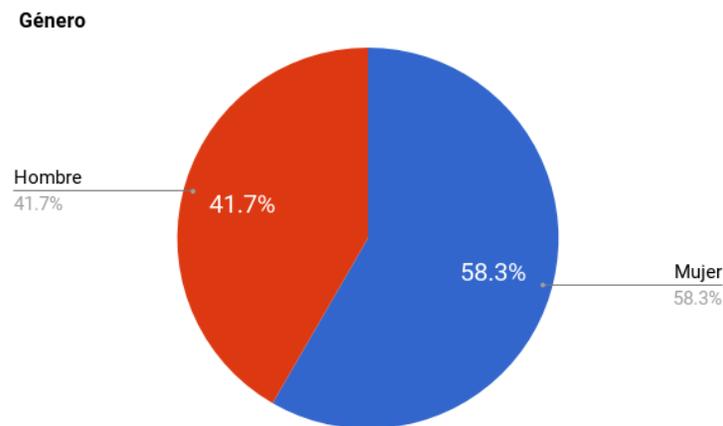
## IV. Análisis de Resultados Obtenidos

### 4.1 Resultados obtenidos del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato

De la investigación realizada en la ciudad de Guanajuato encuestamos 192 empleados en los hoteles de 4 y 5 estrellas, los cuales fueron 80 hombres y 112 mujeres, representando el 41.7% y el 58.3%, respectivamente. (Gráfica 4.1.1)

**Gráfica 4.1.1**

*Género del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

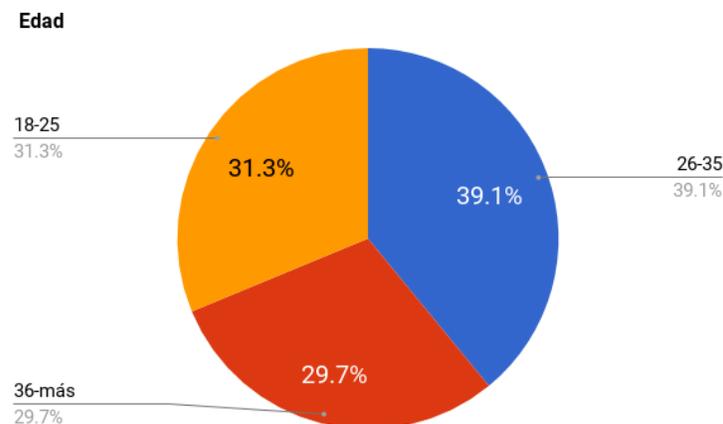


Fuente: Elaboración propia

De la investigación realizada en la ciudad de Guanajuato encuestamos 192 empleados en los hoteles de 4 y 5 estrellas, los cuales fueron 80 hombres y 112 mujeres, representando el 41.7% y el 58.3%, respectivamente. (Gráfica 4.1.2)

**Gráfica 4.1.2**

*Edad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

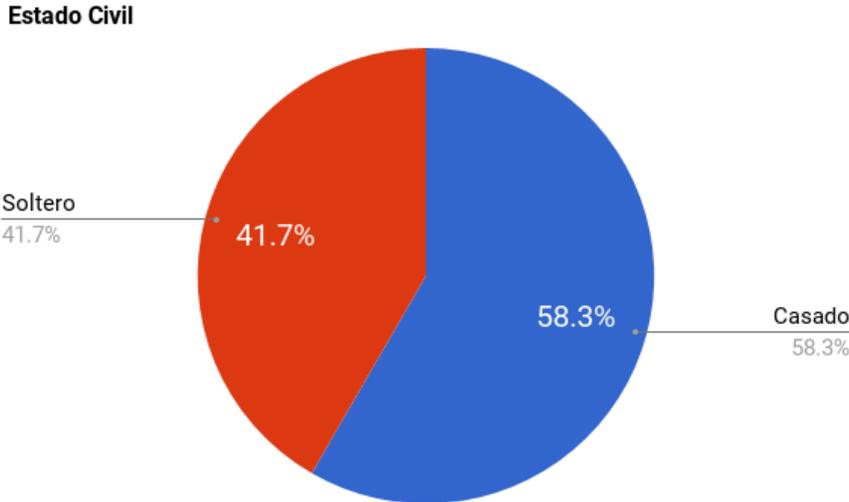


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.1.3 muestra el estado civil de los empleados encuestados, la mayoría del personal con el 58.3% están casados y 41.7% están solteros.

**Gráfica 4.1.3**

*Estado civil del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

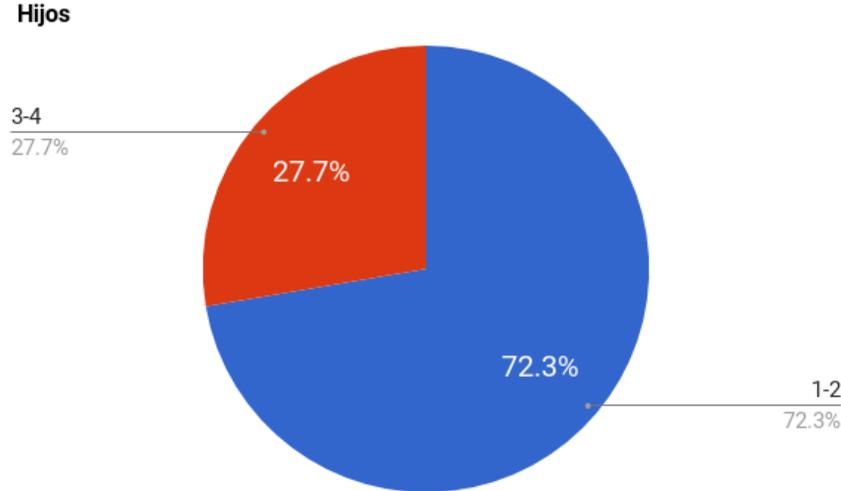


Fuente: Elaboración propia

Son 112 los que tiene hijos, según la Gráfica 4.4, el 72.3% tiene de 1 a 2 hijos; y 27.7% tienen de 3 a 4 hijos.

**Gráfica 4.1.4**

*Rango de hijos del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

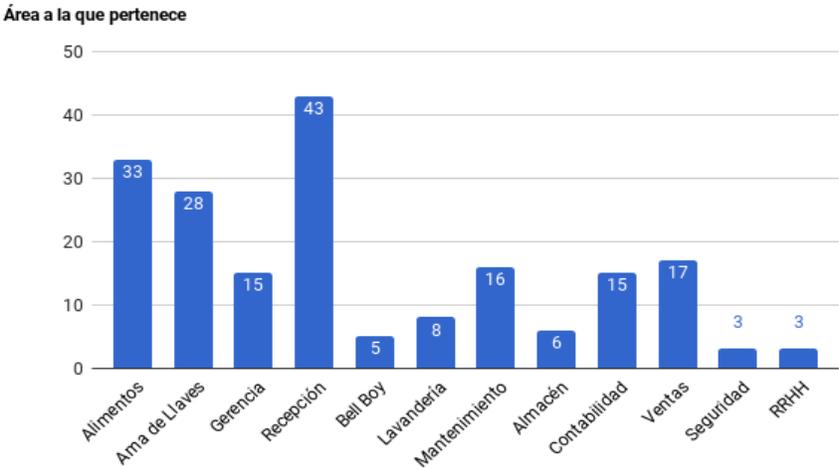


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.1.5 se encuestó en su mayoría al personal de recepción representando el 22.3% y en su minoría al personal de mantenimiento con 1.6% y del área de recursos humanos también representado por 1.6 % del personal.

**Gráfica 4.1.5**

*Área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

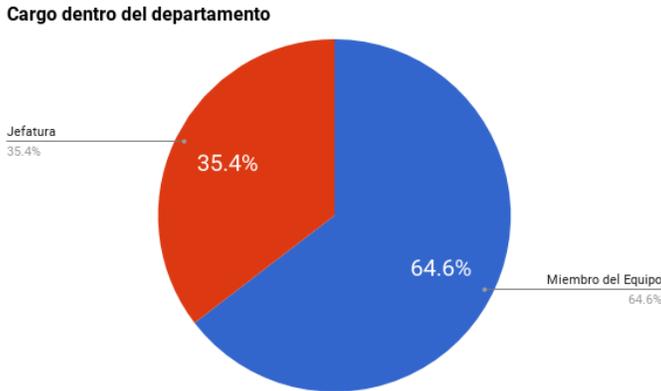


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.1.6, el 64.6% son miembros del equipo y el 35.4% son jefes. Esto quiere decir que la mayoría del personal encuestado eran los miembros operativos del hotel.

**Gráfica 4.1.6**

*Cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

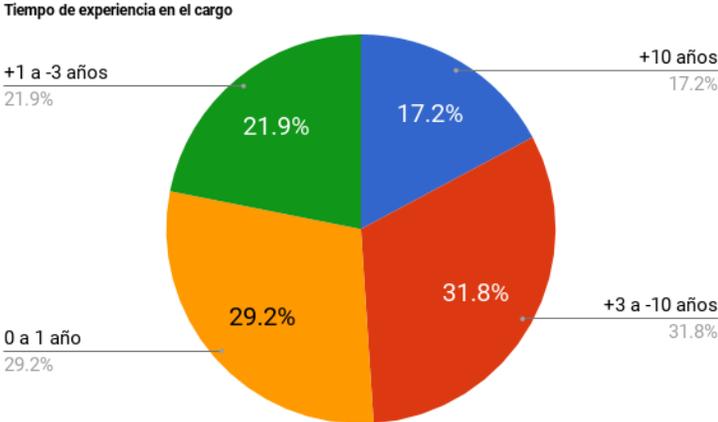


Fuente: Elaboración propia

Preguntándoles cuánto tiempo tenían dentro del cargo, supimos que el 29.2% tienen 1 año o menos, 21.9% están entre más de 1 año y menos de 3 años, 31.8% llevan más de 3 años y menos de 10 años, y 17.2 % cuentan con más de 10 años de experiencia (Gráfica 4.1.7).

**Gráfica 4.1.7**

*Tiempo de experiencia en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

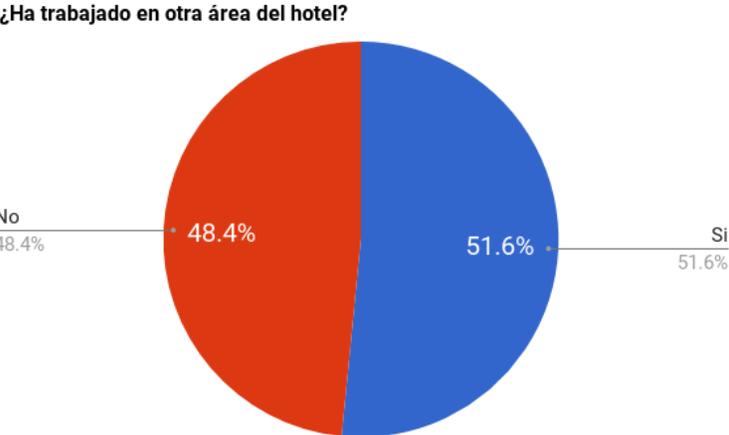


Fuente: Elaboración propia

El 51.6% de los empleados han trabajado en otra área dentro del hotel, y 48.4% únicamente han trabajado en el área en la que están. Esto quiere decir que la mitad del personal encuestado tiene experiencia en otra área (Gráfica 4.1.8).

**Gráfica 4.1.8**

*El personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que han trabajado en otra área dentro de la hotelería.*



Fuente: Elaboración propia

De los 99 empleados que han pertenecido a otra área, 30.3% son los que estaban en recepción, 15.2% en ama de llaves, 15.2% en ventas, 14.1% en alimentos y bebidas, 8.1% en contabilidad, 4% en administrativo, 4% en mantenimiento 3% en almacén, 2% en gerencia, 2% seguridad, 1 % bell boy. 1% lavandería (Gráfica 4.1.9).

**Gráfica 4.1.9**

*Otra área en la que han trabajado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

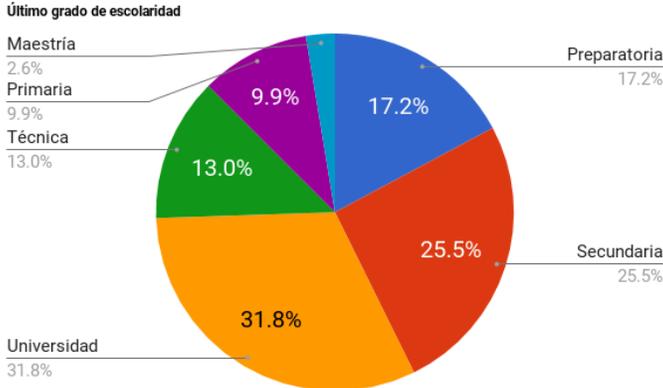


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.1.10 el último grado de escolaridad, los datos obtenidos se reparten de la siguiente manera: educación primaria 9.9%, educación secundaria 25.5%, educación preparatoria 17.2%, educación técnica 13%, Universidad 31.8%, Maestría 2.6%.

**Gráfica 4.1.10**

*Último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

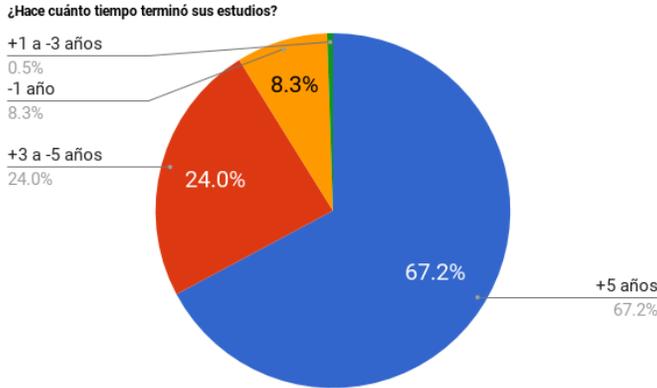


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.1.11, muestra el tiempo que ha pasado desde que terminó su último grado escolaridad, 8.3% tiene menos de 1 año, 0.5% más de 1 año menos de 3 años, 24% más de 3 años y menos de 5 años y en su mayoría con 67.2% tienen más de 5 años.

**Gráfica 4.1.11**

*Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.1.12, el 38% de los empleados dejaron los estudios por falta de recursos, 22.4% por falta de tiempo, 14.1% por matrimonio, 11.5% por haber tenido hijos, 5.2% por trabajo, 4.2% no tuvieron interés, 3.1% por ganar dinero y 1.6% por problemas familiares.

**Gráfica 4.1.12**

*Motivos por los que no continuó estudiando el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

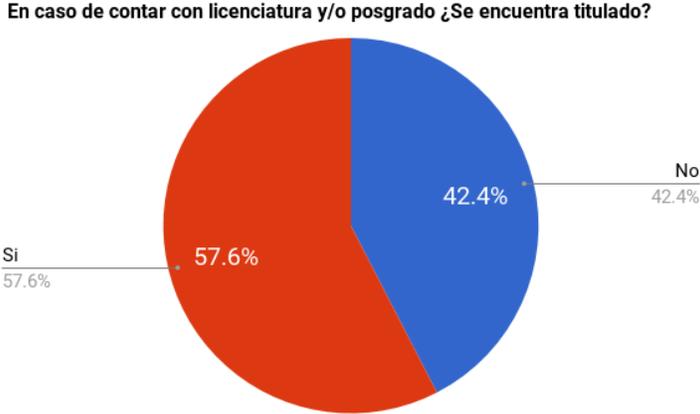


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.1.13, en el caso de los empleados que cuentan con una licenciatura y/o posgrado únicamente 57.6% de las personas se encuentran titulados, mientras que el 42.4% no. Esto quiere decir que muchos empleados tienen una licenciatura pero no cuentan con su título universitario.

**Gráfica 4.1.13**

*Personas que se encuentran titulados en caso de contar con licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

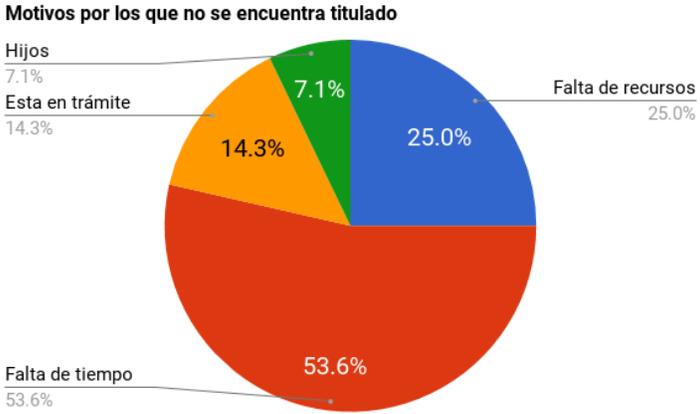


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.1.14, muestra las razones por las que no se encuentran titulados. El 53.6 %7 son por falta de tiempo, 25.0% por falta de recursos, 14.3% se encuentran en trámite de titulación y el 7.1% restante por haber tenido hijos.

**Gráfica 4.1.14**

*Motivos por los que no se encuentra titulado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que cuentan con una licenciatura y/o posgrado.*

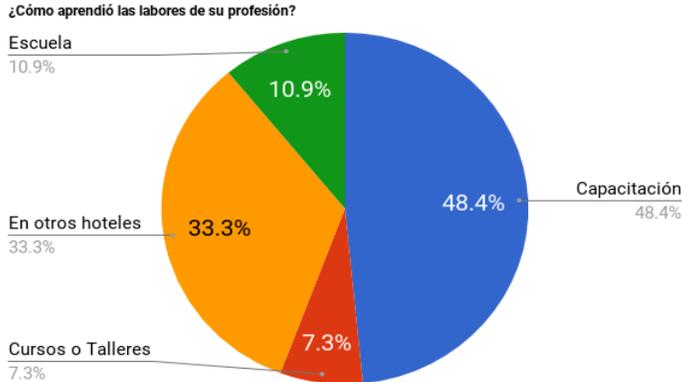


Fuente: Elaboración propia

Preguntando la manera en que aprendió las labores que lleva a cabo, el 48.4% fue por alguna capacitación recibida, 33.3% fue en otros hoteles o trabajos, 10.9% en la escuela y/o universidad y el 7.3% por cursos o talleres. Esto muestra que la mayoría del personal aprende sus labores con capacitaciones (Gráfica 4.1.15).

**Gráfica 4.1.15**

*Como aprendió las labores de la profesión el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

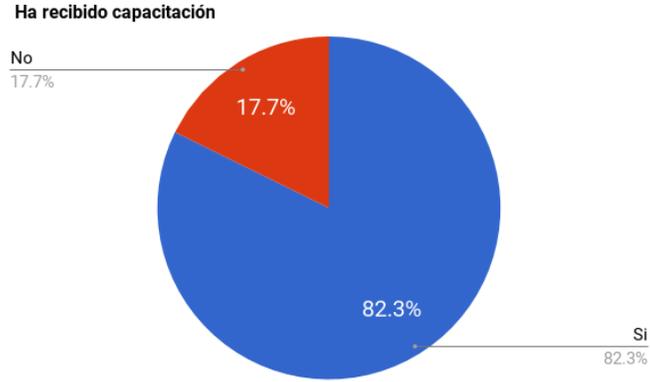


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.1.17, la mayoría de los empleados encuestados han recibido capacitación con un 82.3%, mientras que el 17.7% no. Analizando las gráficas anteriores se puede decir que la capacitación al personal es una de las principales herramientas para que ellos puedan aprender sus labores.

**Gráfica 4.1.17**

*Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que ha recibido capacitación para poder desempeñar sus funciones.*

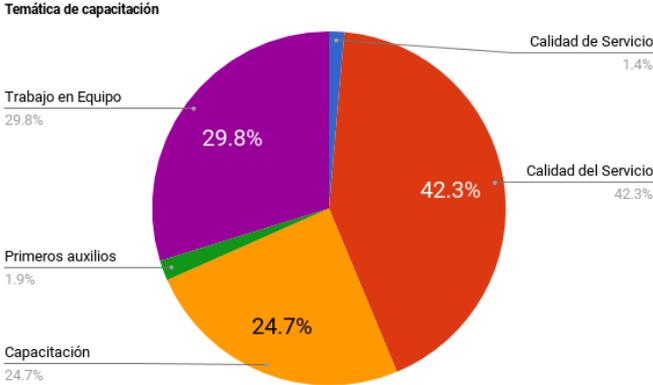


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.1.18 se muestra la temática en la que recibieron la capacitación, en su mayoría han recibido en calidad del servicio con 42.3% y en minoría con 1.9% en primeros auxilios.

**Gráfica 4.1.18**

*Temática de la capacitación recibida el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

De los entrevistados, el 59.9% (115 personas) considera que requiere algún tipo de capacitación, por el contrario, 77 personas piensan que no es necesario (es decir, el 40.1%). Esto muestra que casi la mitad del personal considera que debe recibir algún tipo de capacitación (Gráfica 4.1.19).

**Gráfica 4.1.19**

*Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato que considera que requiere algún tipo de capacitación.*



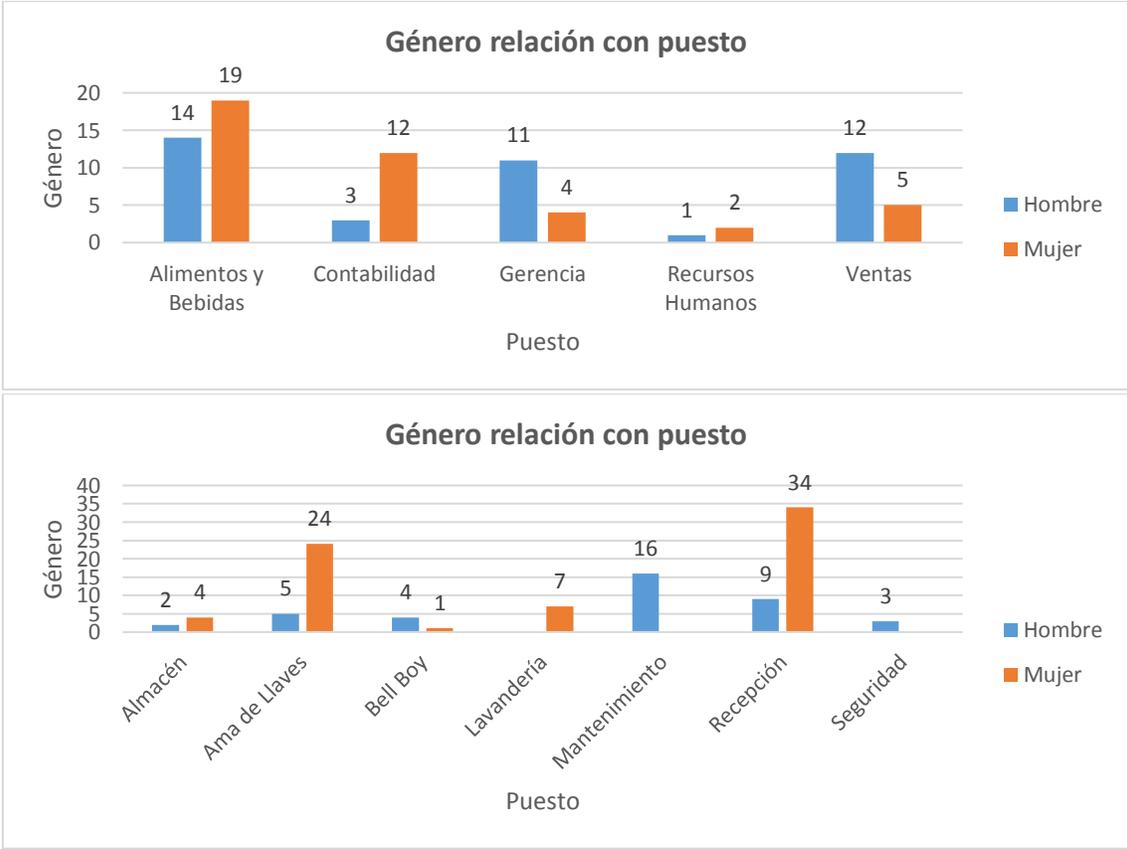
Fuente: Elaboración propia

En las siguientes gráficas se mostrará la relación que existe en las diferentes variables obtenidas en el cuestionario del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato relacionados con los datos obtenidos.

La Gráfica 4.1.20 nos muestra el género de los empleados en relación con la área a la que pertenecen, se obtiene que la mayoría de los encuestados fueron del área de recepción teniendo 17.70% de mujeres y el 4.6% de hombres, otra de las áreas con mayor porcentaje fue el área de ama de llaves obteniendo el 12.5% de mujeres y el 2.60% de hombres. Las áreas de menor porcentaje fueron las de seguridad teniendo únicamente hombres trabajando en esta área con el 1.56% y el área de bell boy con el 0.52% de mujeres y el 2.08% de hombres.

**Gráfica 4.1.20**

*Relación del género con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

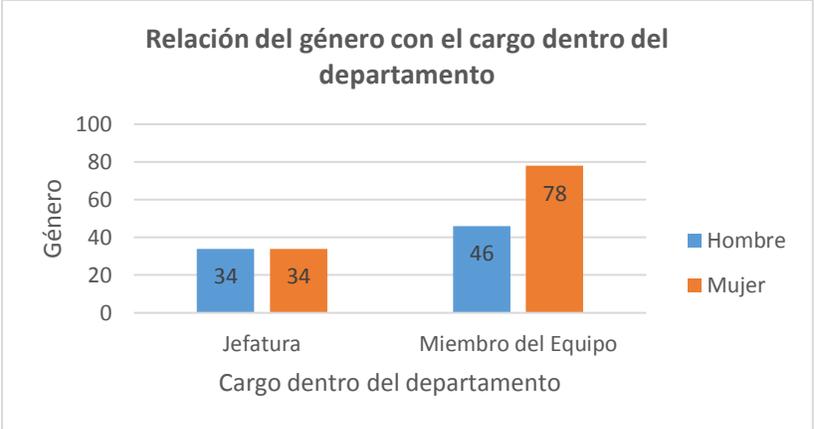


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.1.21 el 17.70% de hombres y mujeres (cada uno) son jefes dentro del departamento y el 23.95% de hombres y el 40.62% mujeres son miembros de equipo. Se muestra que tanto hombres y mujeres encuestados cuentan con una jefatura y que las mujeres sobre salen como miembros del equipo.

**Gráfica 4.1.21**

*Relación del género con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

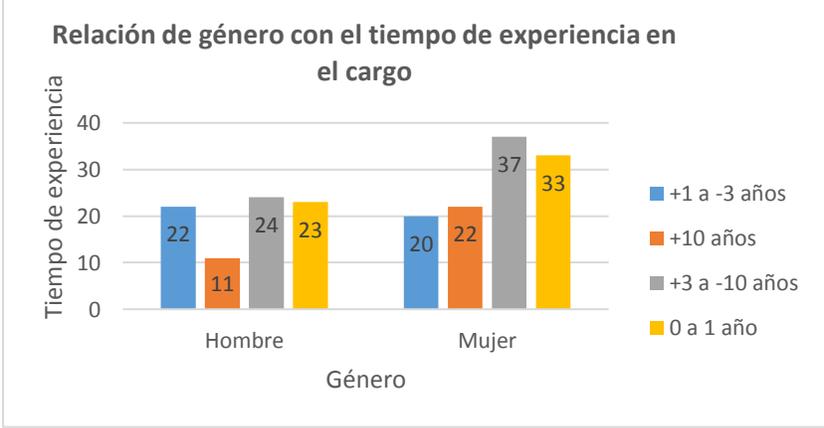


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.1.22) Se obtiene como mayoría que el 19.27% de mujeres y el 12.5% de hombres tienen entre más de 3 años y menos de 10 años de tiempo de experiencia y como minoría el 11.45% de mujeres y el 5.75% de hombres más de 10 años, esto refleja que son pocos los empleados que tienen tantos años de experiencia en el ramo y muestra la constante rotación de personal en el sector.

**Gráfica 4.1.22**

*Relación del género con el tiempo de experiencia en el cargo del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

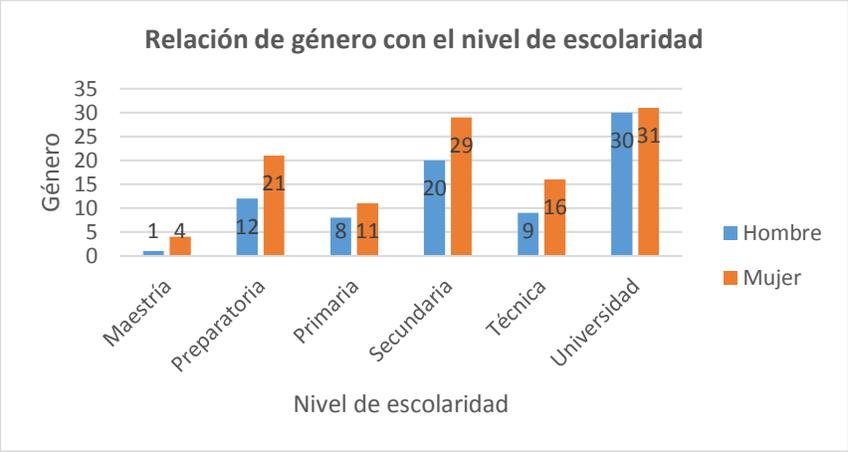


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.1.23) La mayoría del personal cuenta con nivel de escolaridad de licenciatura, el 15.62% son hombres y el 16.14% mujeres, otro nivel de escolaridad más sobresaliente fue el de secundaria teniendo 10.41% de hombres y el 15.10% mujeres. El 6.25% de hombres y 10.93% de mujeres cuentan con preparatoria, 4.68% de hombres y el 8.35% de mujeres tienen una educación técnica, los grupos más pequeños fueron del 4.16% de hombres y el 6.75% mujeres con primaria y el 0.52% de hombres y el 2.08% de mujeres cuentan con maestría. Se muestra que son las mujeres quienes cuentan con un nivel educativo más alto que el de los hombres.

**Gráfica 4.1.23**

*Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

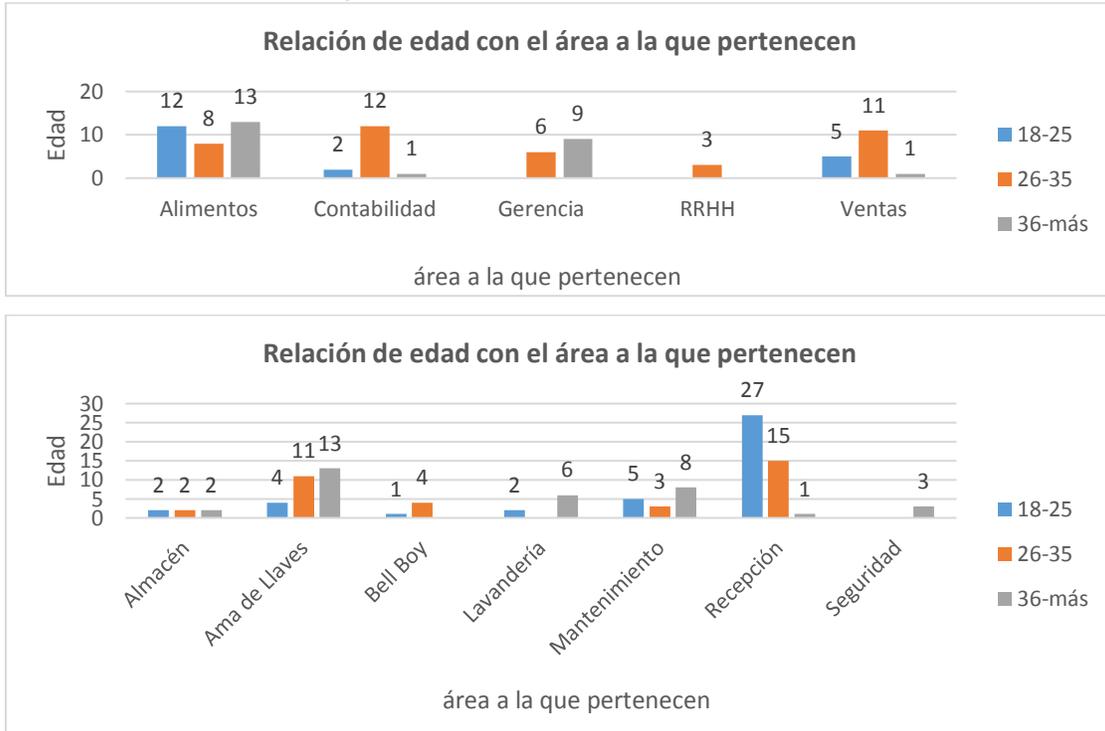


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.1.24 muestra la edad en relación con el área a la que pertenecen, los porcentajes más grandes fueron del área de recepción el 14.06% tienen entre 18-25 años, el 7.81% entre 26-35 años y el 0.52% más de 36 años. Otra área con mayor empleados encuestados fue alimentos y bebidas, se obtiene el 5.72% tienen entre 18.-25 años, el 4.16% entre 26 -35 años, el 6.77% tienen más de 36 años. Los de menor porcentaje fueron; 1.04% entre 18-25 años, 1.04% entre 26-35 años, al igual que 1.04% con más de 36 años del área de almacén. Por lo que se observa que en el área de recepción labora el personal más joven.

**Gráfica 4.1.24**

*Relación de la edad con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.1.25 los porcentajes de rango de edad dentro de las jefaturas son: 36.76% entre 18-25 años, 48.52% entre 26-35 años y el 14.70% tienen más de 36 años. En cuanto a los miembros de equipo el 40.32% tienen entre 18-25 años, el 33.87% entre 26-35 años y el 25.80% más de 36 años. Se refleja que la mayoría del personal con jefatura tiene una edad entre los 26-35 años. Y los miembros de equipo, en su mayoría, tienen una edad entre 18 y 25 años

**Gráfica 4.1.25**

*Relación de la edad con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

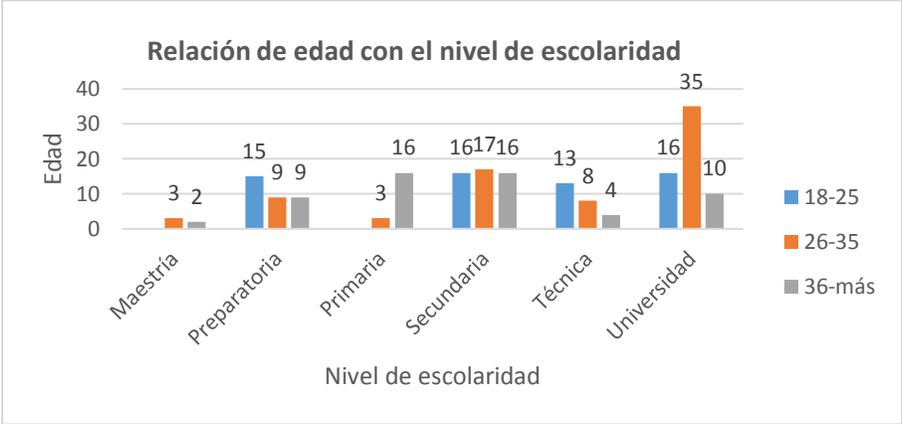


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.1.26). La mayoría de los empleados cuentan con un nivel de escolaridad de licenciatura, el 8.33% tienen una edad de 18-25 años, 18.22% entre 26-35 años y el 5.20% con más de 36 años. El menor porcentaje de los empleados encuestados fueron con escolaridad primaria son el 1.56% de edad de 26-35 años y el 8.33% con más de 36 años, al igual que los de maestría el 1.56% tienen entre 26-35 años y el 1.04% más de 36 años.

**Gráfica 4.1.26**

*Relación de la edad con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

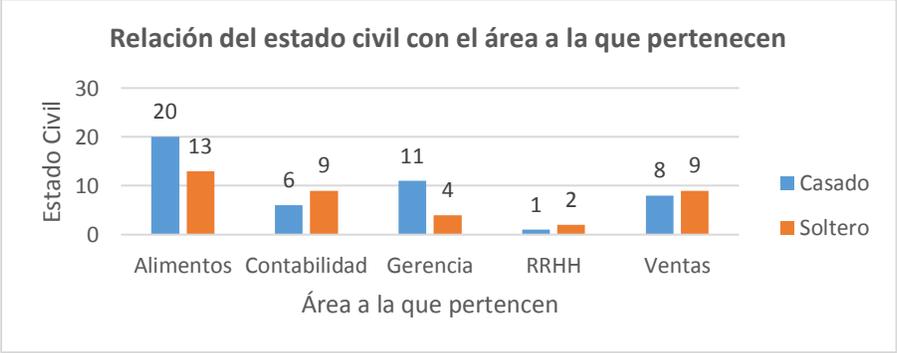


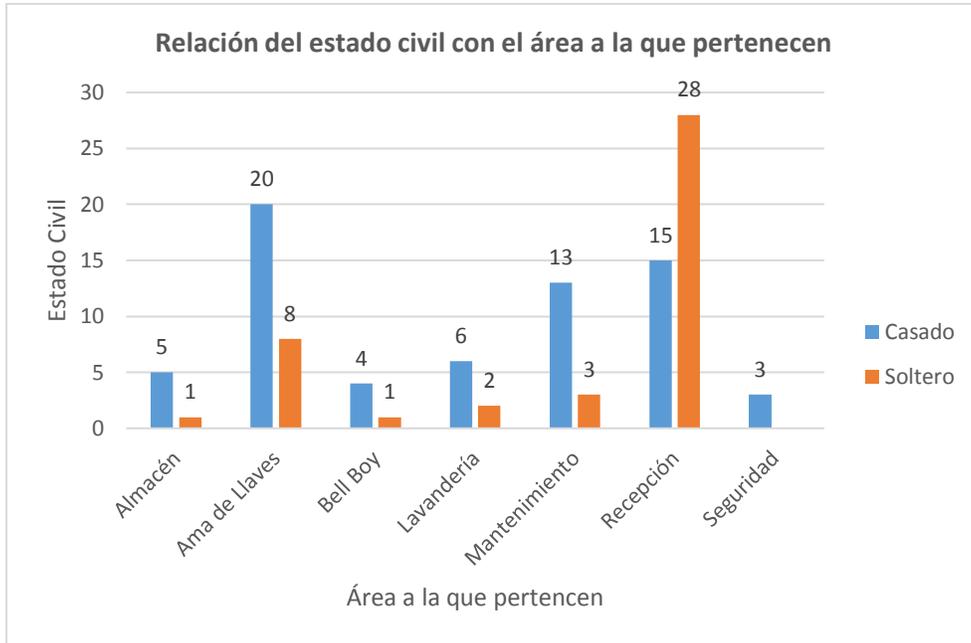
Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.1.27 se muestra el estado civil en relación con el puesto del personal, en el área de recepción el 14.58% son solteros y el 7.81% casados, en alimentos y bebidas el 6.77% son solteros y el 10.41% casados. En las áreas con menor personal encuestado es en seguridad donde el 1.56% son casados, en recursos humanos el 1.04% son solteros y el 0.52% casados.

**Gráfica 4.1.27**

*Relación del estado civil con área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*



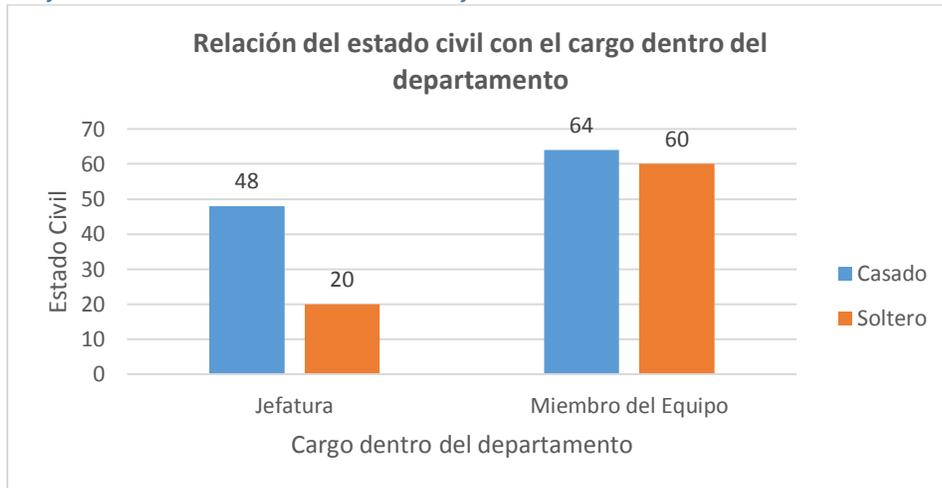


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.1.28) el 25% del personal que tiene un cargo de jefatura son casados y el 10.41% solteros, de los miembros de equipo el 35.93% son casados y el 31.35% restante son solteros.

**Gráfica 4.1.28**

*Relación del estado civil con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

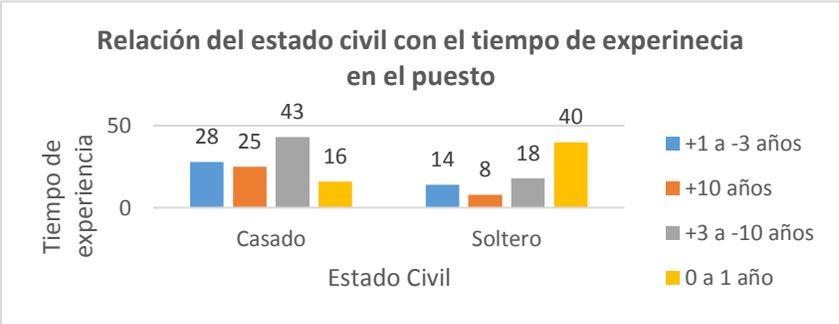


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.1.29 muestra que de los empleados que están casados, el 8.33% tienen entre menos o 1 año de experiencia en el puesto, el 14.58% entre más de 1 a menos de 3 años, el 22.39% tienen más de 3 a menos de 10 años y el 13.02% más de 10 años. En los empleados que son solteros, el 20.83% tienen entre menos o 1 año, el 7.29% tienen entre más de 1 a menos de 3 años, el 9.37% entre más de 3 y menos de 10 años y el 4.16% restante tienen más de 10 años.

**Gráfica 4.1.29**

*Relación del estado civil con el tiempo de experiencia del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

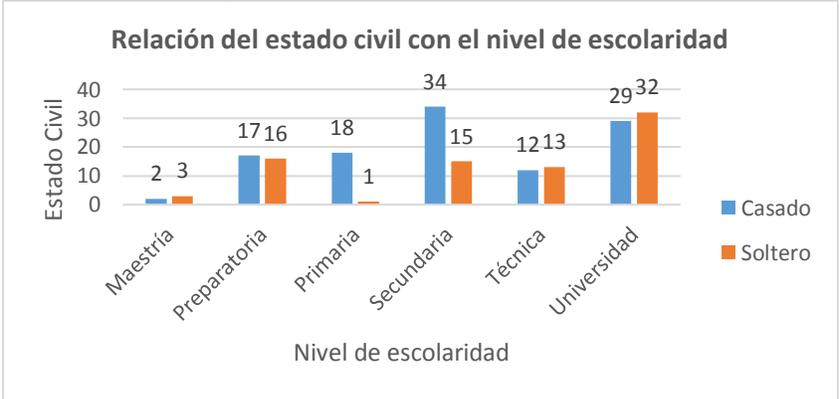


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.1.30, los empleados que cuentan con maestría el 1.04% son casados y el 1.56% solteros, los de licenciatura el 15.10% casados y el 16.66% solteros, técnicos fueron el 6.25% casados y el 6.77% solteros, en preparatoria el 8.85% casados y el 8.33% solteros, los empleados que tienen secundaria el 17.70% son casados y el 7.81% solteros y de los empleados con primaria fueron el 9.37% son casados y el 0.52% solteros.

**Gráfica 4.1.30**

*Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

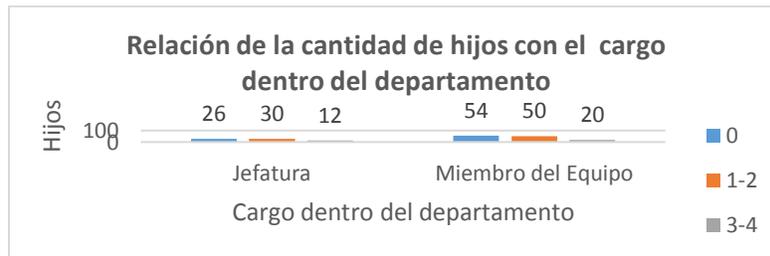


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.1.31, muestra que de los empleados que cumplen con un cargo de jefatura en su mayoría tienen de 1 a 2 hijos con el 31.91%, el 27.65% no tienen hijos y el 12.76% de 3 a 4 hijos. En relación a los miembros del equipo, la mayoría no tienen hijos con el 43.54%, el 40.32% tienen de 1 a 2 hijos y el 16.12% entre 3 y 4 hijos.

**Gráfica 4.1.31**

*Relación de la cantidad de hijos con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

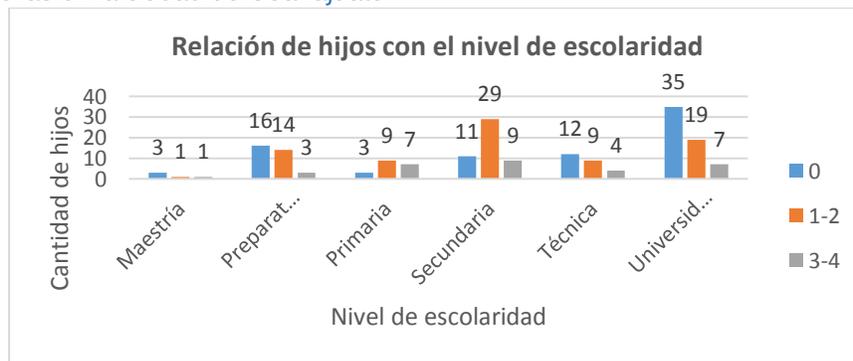


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.1.32, los empleados que cuentan con maestría el 60% no tiene hijos, el 20% tienen de 1 a 2 y el 20% de 3 a 4 hijos cada uno, los que cuentan con licenciatura la mayoría con 57.37% muestran que no tienen hijos, el 31.14% tienen de 1 a 2, el 11.47% de 3 a 4. Los empleados con nivel educativo básicos muestran los mayores porcentajes de tener hijos, los que cuentan con secundaria el 16.17% no tienen hijos, el 42.64% de 1 a 2 hijos y el 13.23% de 3 a 4, en relación con los de primaria el 4.41% no tienen hijos, 13.23% tienen de 1 a 2 hijos y el 10.29% de 3 a 4 hijos.

**Gráfica 4.1.32**

*Relación de la cantidad de hijos con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

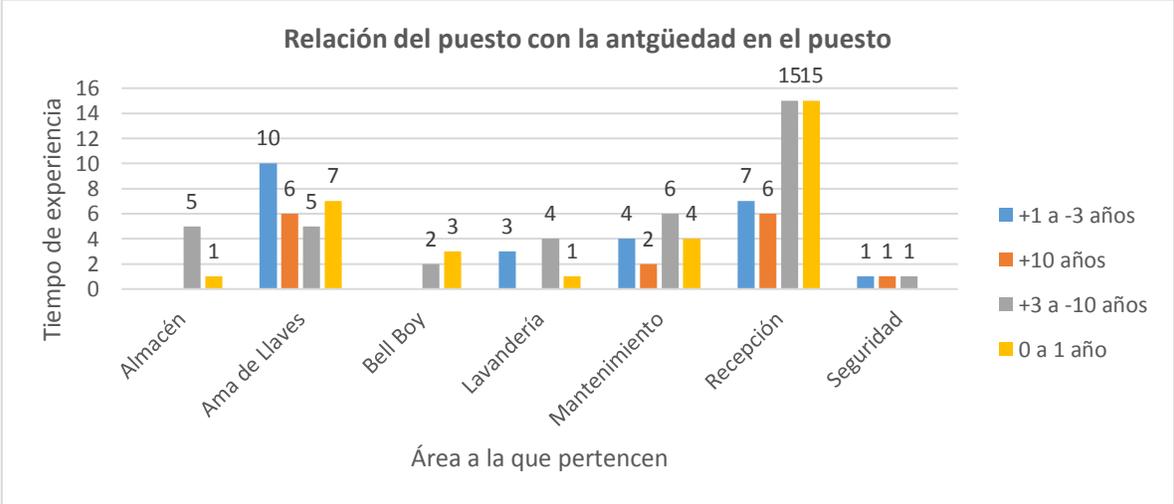
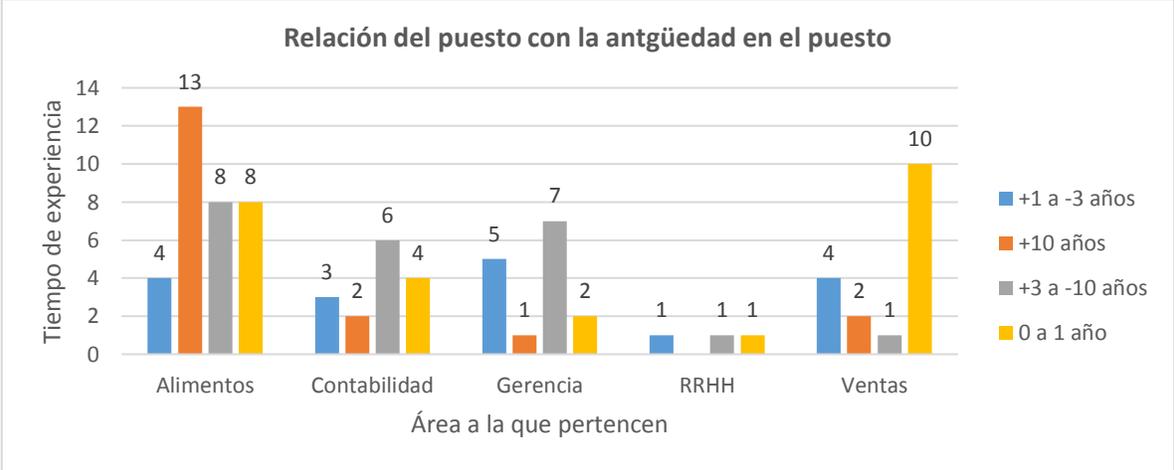


Fuente: Elaboración propia

El área con mayor personal con más de años de experiencia es alimentos y bebidas teniendo el 6.7%, con personal que tiene más de 10 años trabajando en puesto, 4.16% con personal de entre los 3 y menos de 10 años de antigüedad, otra de las áreas que cuenta con más personal con antigüedad en el pues es el área de recepción con 3.12% con más de 10 años y 7.81% entre los 3 y menos de 10 años. Las áreas con el personal con menos años de experiencia son recepción con 7.81% y ventas con 5.20% que tienen menos o 1 año en el puesto del personal encuestado. (Gráfica 4.1.33)

**Gráfica 4.1.33**

*Relación del área a la que pertenece con la antigüedad en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

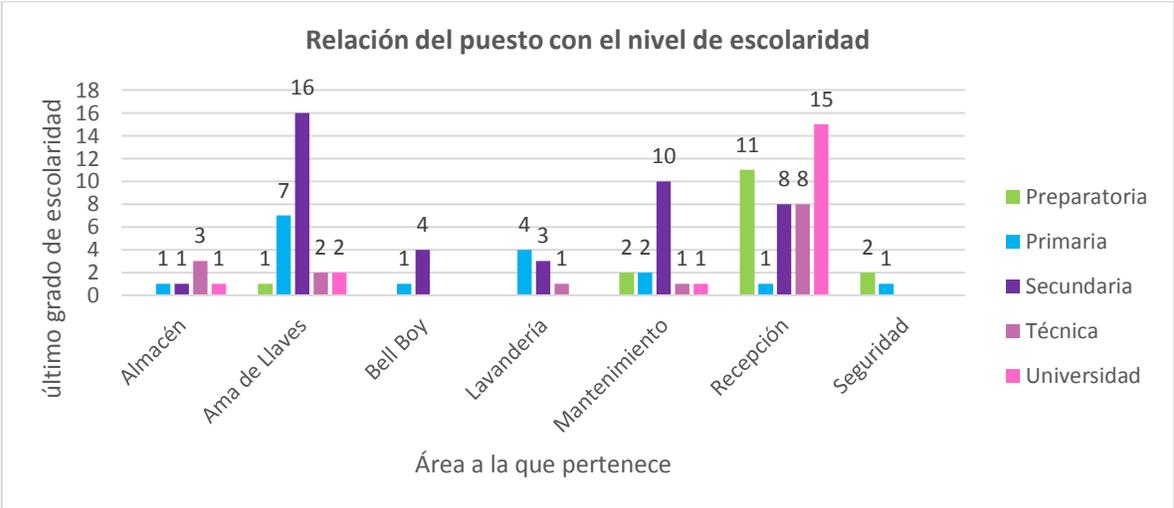
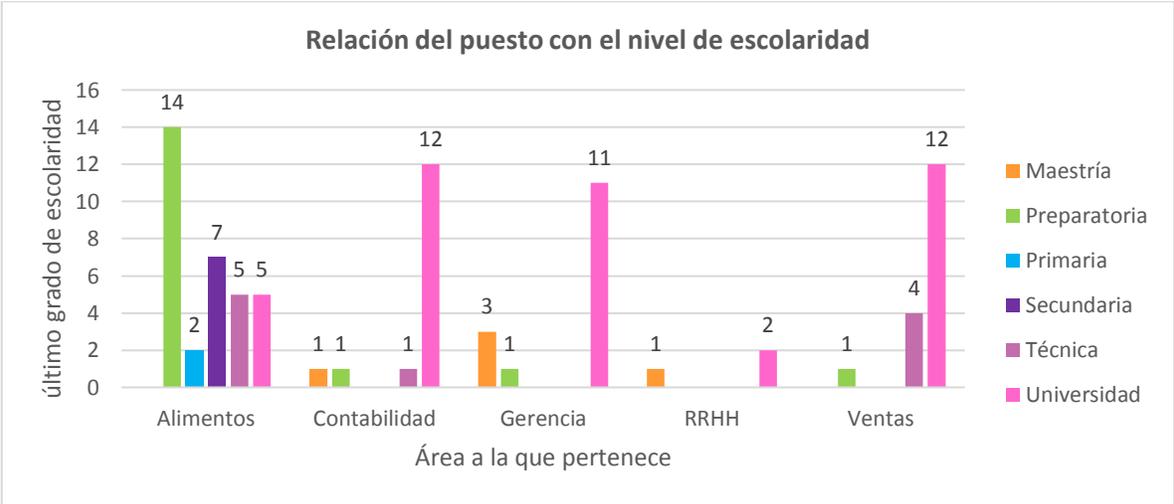


Fuente: Elaboración propia

En relación con la Gráfica 4.1.34 personal que cuenta con nivel de maestría es contabilidad con 20%, el 60% en gerencia y 20% recursos humanos, de licenciatura 8.19% en a y b, 1.63% en almacén, 1.63% en mantenimiento, 3.27% en recursos humanos, 3.27% en el área de ama de llaves, 19.67% contabilidad, 18.03% en gerencia, 24.59% en recepción y 19.67% ventas. El área que tiene menor nivel de escolaridad fue ama de llaves teniendo 57.14% en secundaria y el 25% en primaria, de todo su personal.

**Gráfica 4.1.34**

*Relación del área a la que pertenece con el último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*

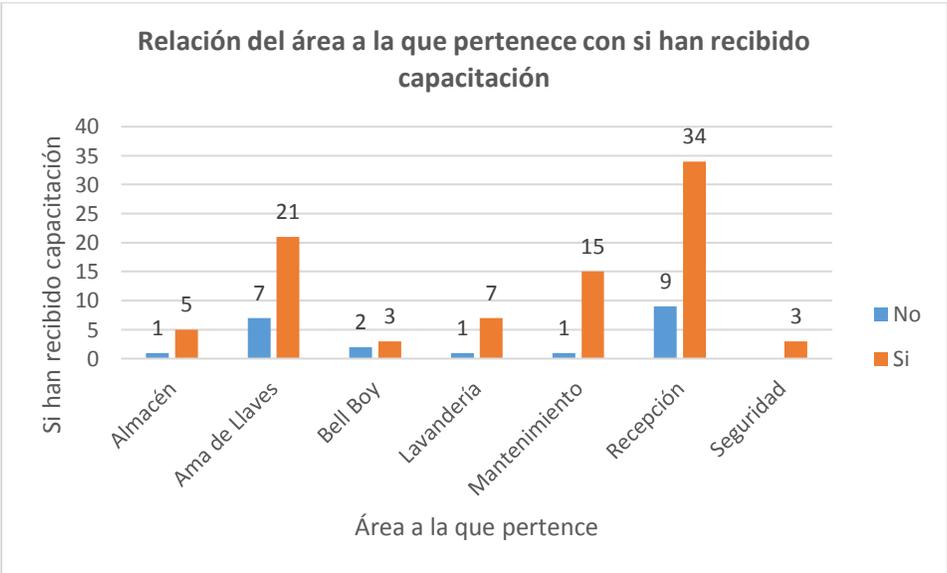
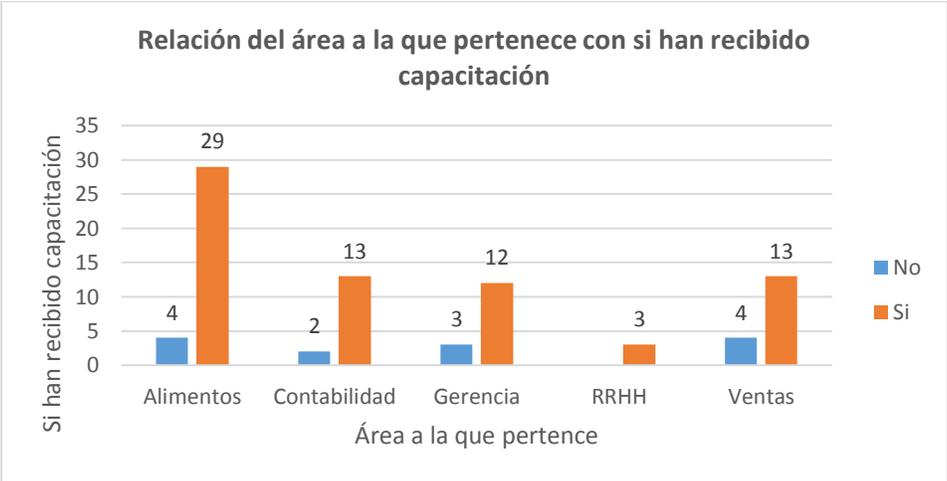


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.1.35 se muestra que todas las áreas de los hoteles encuestados han recibido capacitación sus empleados, esto quiere decir que les ofrecen las herramientas para poder desempeñar sus funciones. De los porcentajes que han recibido capacitación se encuentran 18.35% en a y b, 8.22% contabilidad, 7.59% en gerencia, 1.89 % en recursos humanos, 8.22% en ventas, 3.16% almacén, 13.29% ama de llaves, 1.89 % en bell boy, 4.43% lavandería, 9.49% de mantenimiento, 21.52% en recepción y 1.89 % en seguridad.

**Gráfica 4.1.35**

*Relación del área a la que pertenece con si han recibido capacitación del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.*



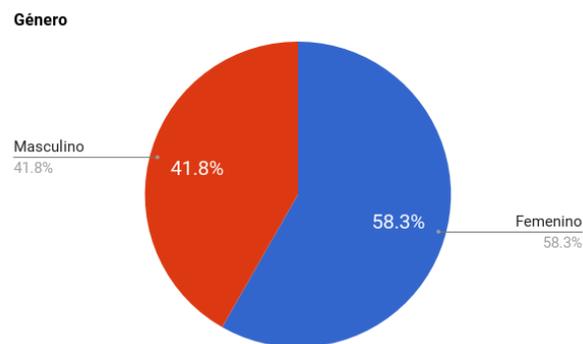
Fuente: Elaboración propia

## 4.2 Resultados obtenidos de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato

Se muestran las gráficas de los resultados obtenidos en la encuesta de calidad de servicio de los hoteles, aplicada a los turistas en diferentes puntos geográficos en la ciudad de Guanajuato. Se encuestaron a 400 turistas de los cuales 233 en su mayoría fueron mujeres y 167 hombres, representando el 58.3% y el 41.8%, respectivamente (Gráfica 4.2.1)

### Gráfica 4.2.1

*Género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

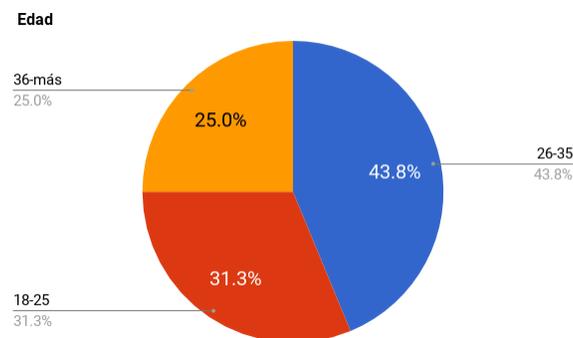


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.2.2 los grupos más grandes de los turistas encuestados el 43.8% tenían de 26 a 35 años, el segundo fue el rango de edad 31.3% tenían entre 18 y 25 años y el de menor porcentaje de 25% tenían entre 36 y más años.

### Gráfica 4.2.2

*Edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

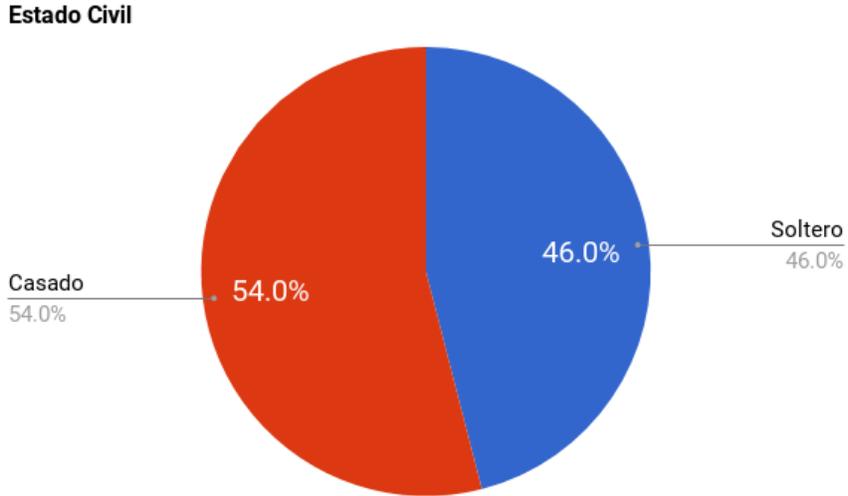


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.3) Respecto a su estado civil, la mayoría de los turistas encuestados son casados 54% y el 46%, son solteros.

**Gráfica 4.2.3**

*Estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

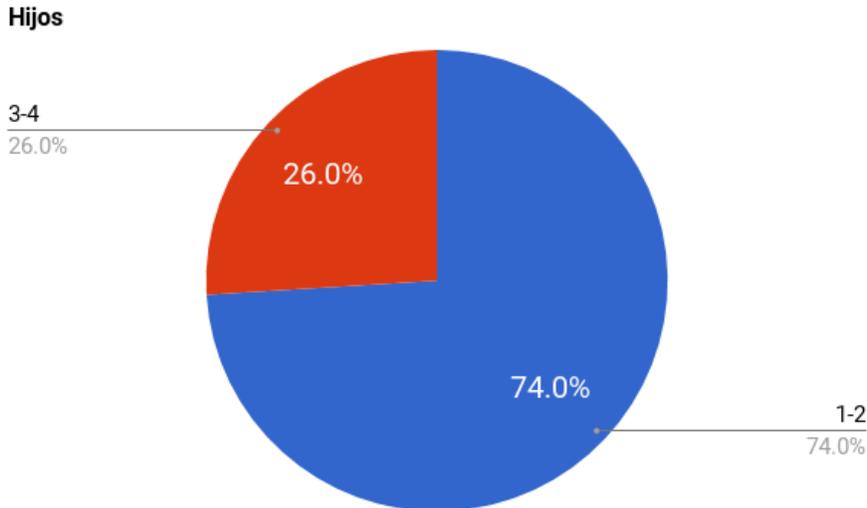


Fuente: Elaboración propia

De los 400 turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato, 231 tienen hijos, en la Gráfica 4.2.4 se muestra que la mayoría con el 74% tienen entre 1 y 2 hijos y el 26% restante tienen entre 3 y 4 hijos.

**Gráfica 4.2.4**

*Rango de hijos de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

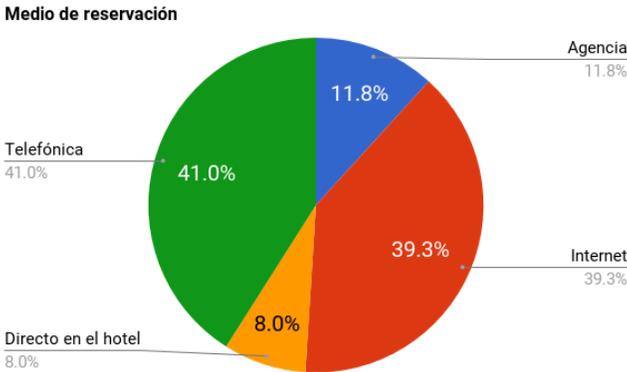


Fuente: Elaboración propia

Preguntando el medio por el que hicieron su reservación en el hotel encontramos que el medio favorito para los turistas encuestados fue por una reserva telefónica con el 41.0%, el siguiente fue el internet con el 39.3% 47, el 11.8% utilizó una agencia de viajes y el 8.0% restante no hizo reservación previa y solo asistió al hotel e la fecha de hospedaje.

**Gráfica 4.2.5**

*Medio por el cual los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato hicieron su reservación*

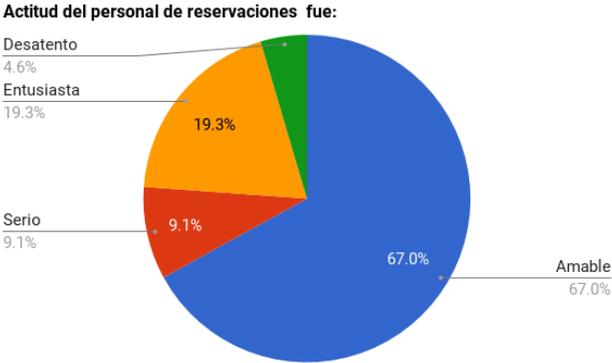


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.6) Fueron 197 turistas los que tuvieron contacto con el personal de reservaciones, les preguntamos cómo calificarían su actitud al atenderlos obteniendo que 67% fue amable, 19.3% se mostró entusiasta, 9.1% fue serio y el 4.6% fue desatento.

**Gráfica 4.2.6**

*Actitud del personal que atendió la reservación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

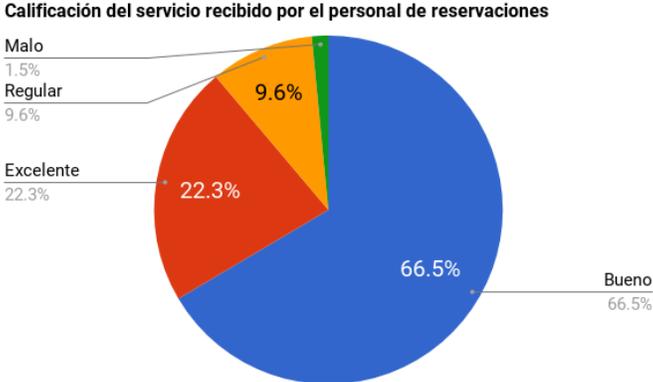


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.2.7 muestra la perspectiva de los turistas en relación al servicio recibido por el personal de reservaciones, el 22.3% lo calificaron como excelente, 66.5% bueno, 9.6 regular y 1.5% mal. Se podría decir que la mayoría de los turistas recibieron un buen servicio.

**Gráfica 4.2.7**

*Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de reservaciones*

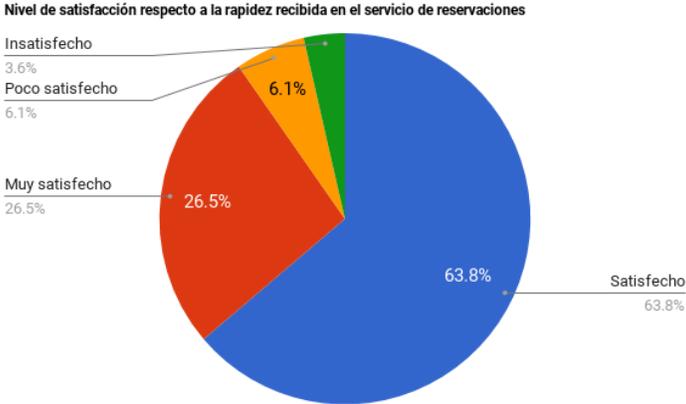


Fuente: Elaboración propia

Respecto a su nivel de satisfacción en cuanto a la rapidez en el servicio de reservaciones 26.5 % de los turistas estuvieron muy satisfechos, 63.8% satisfechos, 3.6% insatisfechos y 6.1% poco satisfechos (Gráfica 4.2.8).

**Gráfica 4.2.8**

*Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de reservación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*

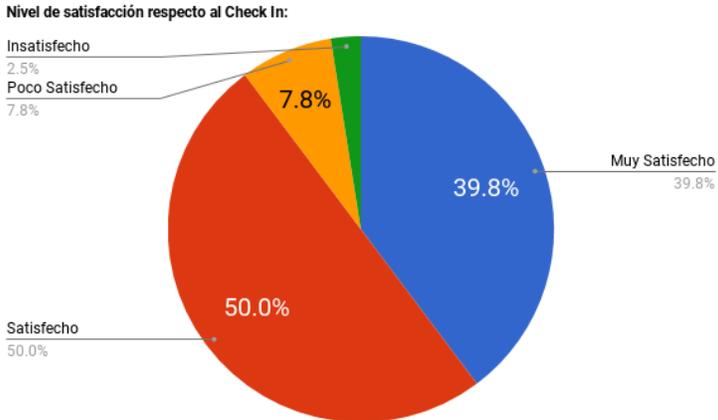


Fuente: Elaboración propia

Calificando el nivel de satisfacción en el check in 39.8% estuvieron muy satisfechos, 50.0% satisfechos, 7.8% poco satisfecho y los 2.5% restantes insatisfechos (Gráfica 4.2.9)

**Gráfica 4.2.9**

*Nivel de satisfacción respecto al check in en el hotel de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*

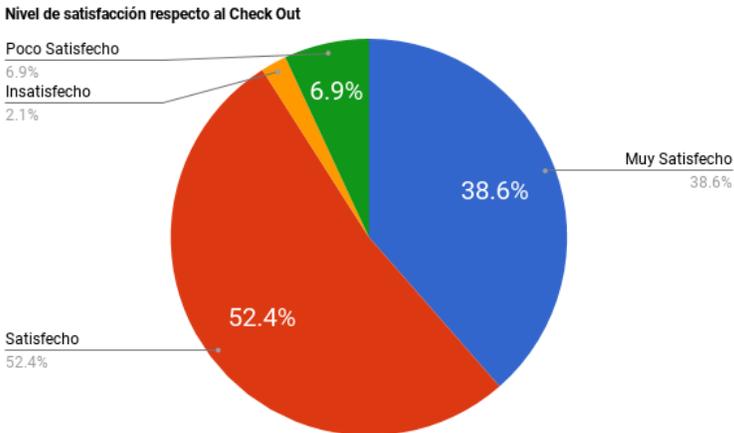


Fuente: Elaboración propia

196 turistas al encuestarlos ya habían realizado su check out en el hotel. Les preguntamos cómo calificarían el nivel de satisfacción en el check out, como se muestra en la Gráfica 4.2.10 se obtiene que el 38.6% Muy satisfecho en su mayoría y como minoría 2.1% insatisfecho.

**Gráfica 4.2.10**

*Nivel de satisfacción respecto al check out en el hotel de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*

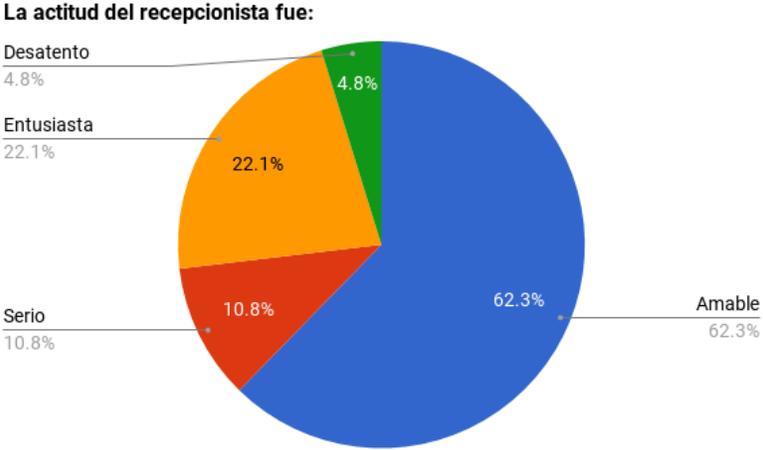


Fuente: Elaboración propia

Cuestionando sobre la actitud del personal de recepción 62.3% lo calificaron como amable, 22.1% entusiasta, 10.8% serio y el 4.8% restante lo percibieron desatento. Se podría decir que la mayoría del personal de recepción tuvo un buen trato con los huéspedes (Gráfica 4.2.11)

**Gráfica 4.2.11**

*Actitud del personal de recepción que atendió a los de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

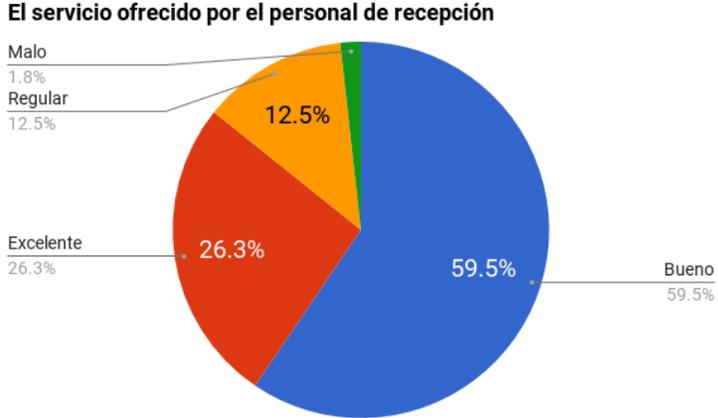


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.2.12 muestra que 26.3% de los turistas encuestados calificaron como excelente el servicio ofrecido por el personal de recepción, 59.5% bueno, 12.5% regular y el 1.8% malo (Gráfica 4.2.12)

**Gráfica 4.2.12**

*Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de recepción*

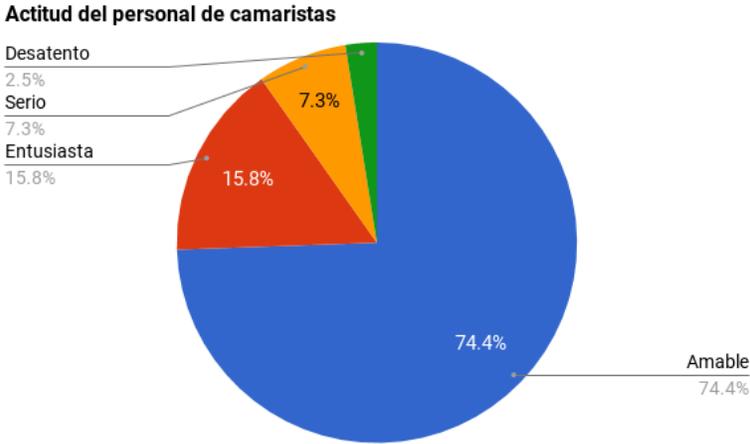


Fuente: Elaboración propia

El 74.4% de los turistas en su mayoría calificaron la actitud de las camaristas como amable el 15.8%, 7.3% serio y 2.5% en su minoría como desatentas. La mayoría de los turistas percibieron a la camarista con una buena actitud (Gráfica 4.2.13)

**Gráfica 4.2.13**

*Actitud de las camaristas que atendieron a los de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

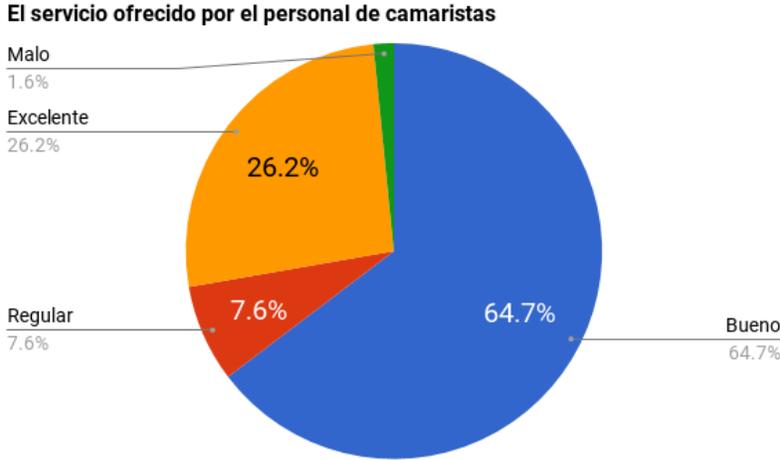


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.2.14, respecto al servicio ofrecido por el personal de camaristas 26.2% de los turistas dijeron que era excelente, 64.7% bueno, 7.6% regular y 1.6% malo.

**Gráfica 4.2.14**

*Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de camaristas*



Fuente: Elaboración propia

Calificando el nivel de satisfacción en la rapidez del personal de camaristas, como se muestra en la Gráfica 4.2.15, el 30.9% estuvieron muy satisfechos, 64.0% satisfechos, 2.5% poco satisfecho y los 2.5% restantes insatisfechos.

**Gráfica 4.2.15**

*Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de camaristas de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*

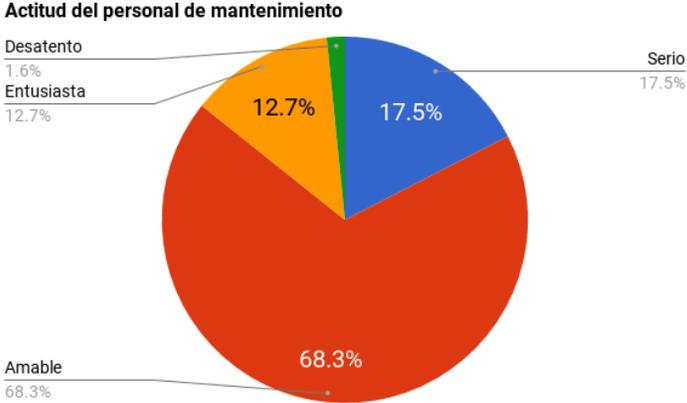


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.16) Obtuvimos 127 turistas que tuvieron interacción con el personal de mantenimiento. Les pedimos que calificaran su actitud, teniendo como resultado: el 68.3% en su mayoría de respuestas que calificaron como amable al personal y 1.6% como minoría lo califican como desatento.

**Gráfica 4.2.16**

*Actitud del personal de mantenimiento que atendió a los de los turistas encuestado en la ciudad de Guanajuato*

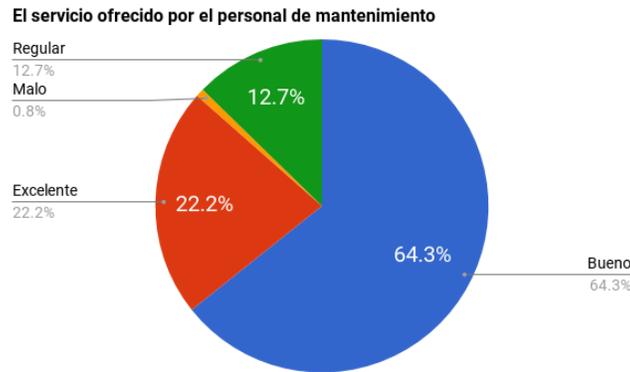


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.17 el 22.2% de turistas calificaron el servicio recibido por el personal de mantenimiento como excelente, 64.3% bueno, 12.7% regular y 0.8% malo.

**Gráfica 4.2.17**

*Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de mantenimiento*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.18) En lo que se refiere a la rapidez en el servicio recibido por el personal de mantenimiento los turistas contestaron que en su mayoría que se encontraban satisfechos 50.0% e insatisfechos el 1.6%. Analizando las gráficas respecto al área de mantenimiento se puede concluir que en su mayoría ofrecieron que en su mayoría ofrecieron un buen servicio, ya que se presentan mayores porcentajes en aspectos positivos del personal.

**Gráfica 4.2.18**

*Nivel de satisfacción respecto a la rapidez recibida en el servicio de mantenimiento de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

73 de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato tuvieron problemas durante su estadía. Las áreas que dieron solución a la queja fueron 67.1% recepción, 16.4% gerencia general, 13.7% ama de llaves y 2.7% ventas.

**Gráfica 4.2.19**

*Áreas que resolvieron conflicto durante la estancia en el hotel de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*

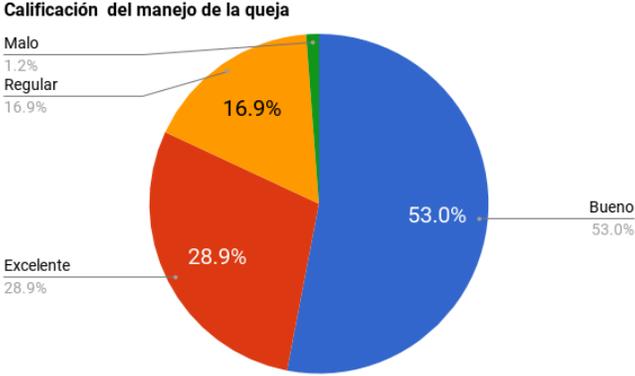


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.20 se muestra la calificación de los turistas respecto al manejo de quejas, en su mayoría el 53% de las quejas fueron resueltas con un buen servicio (53%), excelente (28.9%), regular (16.9%) y malo (1.2%). Se muestra un gran porcentaje de que los turistas encontraron un buen servicio a la solución de los problemas que pudieron presentarse durante su estancia. La mayoría de los turistas que calificaron regular o malo el servicio fue porque no le dieron solución al problema.

**Gráfica 4.2.20**

*Calificación del manejo de la queja en los hoteles de la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.2.21 muestra los turistas que tuvieron contacto con otra área, se obtiene que el 94.5% de los 400 turistas de la ciudad de Guanajuato no tuvieron contacto con otra área y 5.5% sí.

**Gráfica 4.2.21**

*Turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato que tuvieron contacto con otra área*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.22) De nuestros 22 turistas que tuvieron contacto con otra área 12 tuvieron contacto con el área de alimentos (54.5%), 7 con gerencia (31.8%), 2 con bell boy (9.1%) y 1 con ventas (4.5%).

**Gráfica 4.2.22**

*Otras áreas con las que se tuvo contacto los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia

Respecto a cómo calificarían el servicio recibido por las demás áreas el 66.2% sería bueno, 22.1% excelente, 10.8% regular y 1% malo. Esto indica que los mayores porcentajes son en aspectos positivos en la percepción de los turistas a las demás áreas.

**Gráfica 4.2.23**

*Calificación de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato respecto al servicio recibido por el personal de otras áreas*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.24 muestra el género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato y el cómo calificaron el servicio de reservaciones. Del género femenino el 37.56% lo calificaron como bueno, el 12.18% excelente, 1.01% malo y el 5.07% regular. El género masculino el 28.93% lo calificaron como bueno, 10.15% excelente, 0.50% malo y el 4.56% restante regular.

**Gráfica 4.2.24**

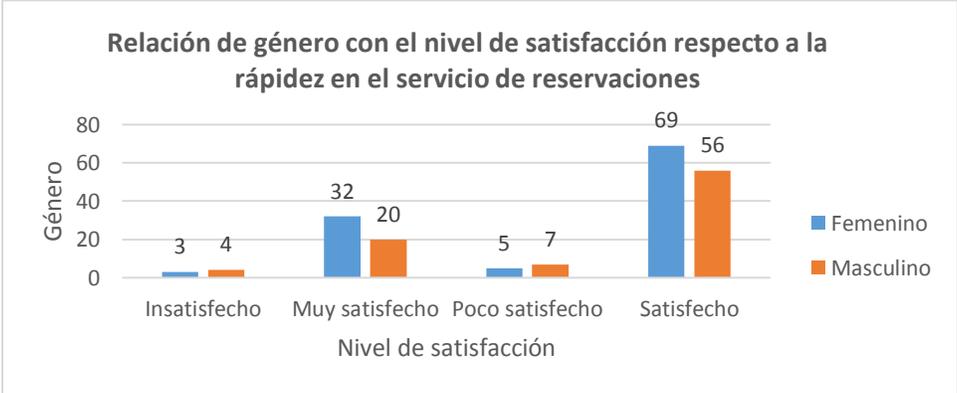
*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.25, las mujeres tuvieron como nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio de reservaciones como mayoría el 35.20% estuvieron satisfechas, el 16.32% muy satisfecha, 2.55% poco satisfecha, 1.53% insatisfecha. De los hombres el 28.57% estuvieron satisfechos, el 10.20% muy satisfecho, 3.57% poco satisfecho y el 2.04% insatisfecho.

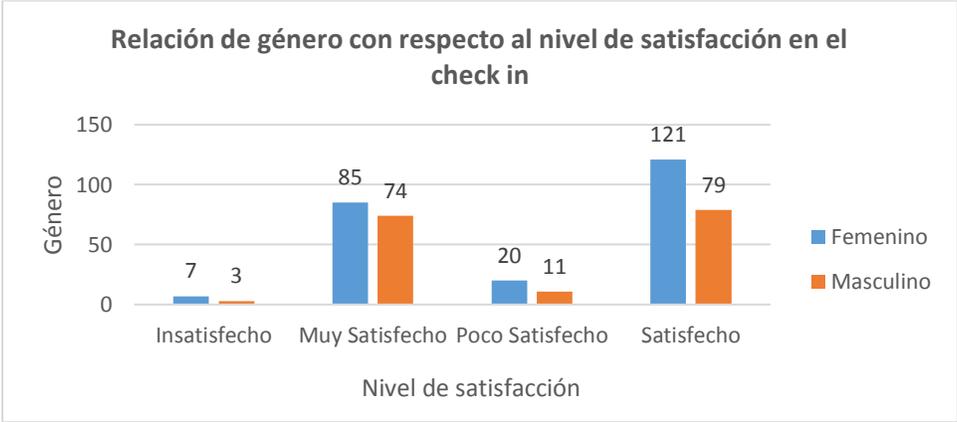
**Gráfica 4.2.25** *Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.2.26, el 30.25% de las mujeres estuvieron satisfechas, el 21.25% muy satisfecha, 5% poco satisfecha y el 1.75% insatisfecha. El 19.75% de los hombres estuvieron satisfechos, el 8.5% estuvieron muy satisfechos, 2.75% poco satisfecho y el 0.75% insatisfecho, respecto al check in.

**Gráfica 4.2.26** *Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en check in.*

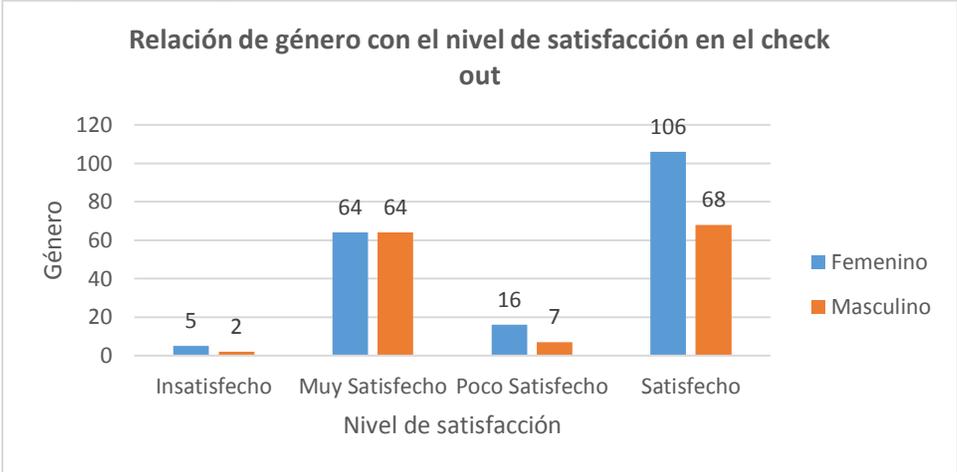


Fuente: Elaboración propia

En relación con la Gráfica 4.2.27, el 31.92% de las mujeres estuvieron satisfechas, el 19.27% muy satisfecha, 4.81% poco satisfecha y el 1.50% insatisfecha. El 20.48% de los hombres estuvieron satisfechos, el 19.27% estuvieron muy satisfechos, 2.10% poco satisfecho y el 0.60% insatisfecho, respecto a la rapidez en el check out.

**Gráfica 4.2.27**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en check out.*

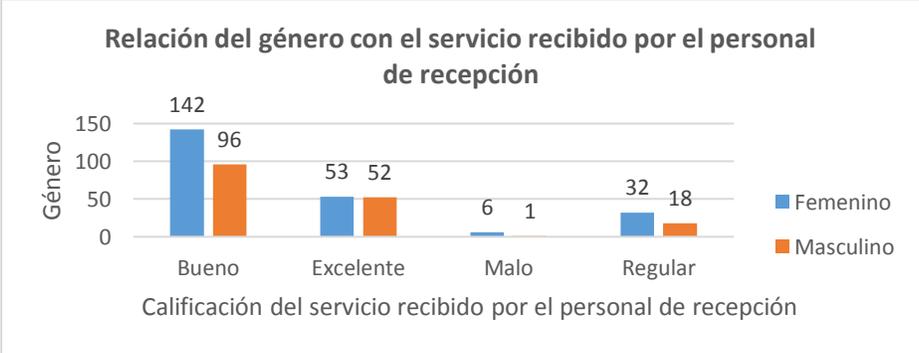


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.28 son como mayoría e 35.5% de mujeres y el 24% hombres lo calificaron como bueno y como menor porcentaje el 1.5% de mujeres y el 0.25% de hombres lo calificaron como malo, el servicio recibido por el personal de recepción.

**Gráfica 4.2.28**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción.*

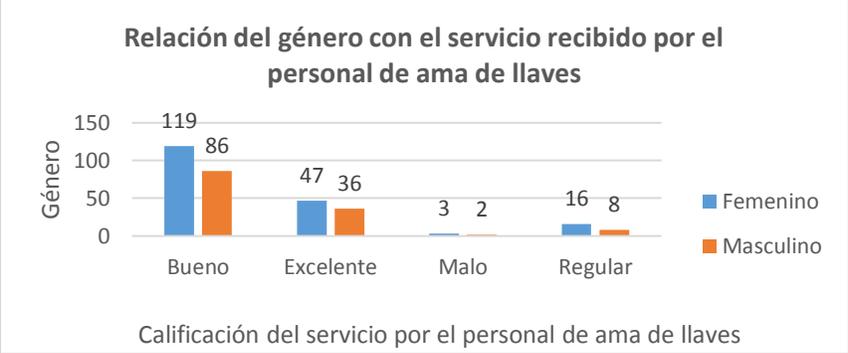


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.2.29 muestra el género de los turistas encuestados en relación con como calificaron el servicio del personal de ama de llaves, se obtiene que en su mayoría el 37.53% de mujeres y el 27.12% de hombres lo calificaron como bueno y como menor porcentaje el 0.94% de mujeres y el 0.63% de hombres lo calificaron como malo.

**Gráfica 4.2.29**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves.*

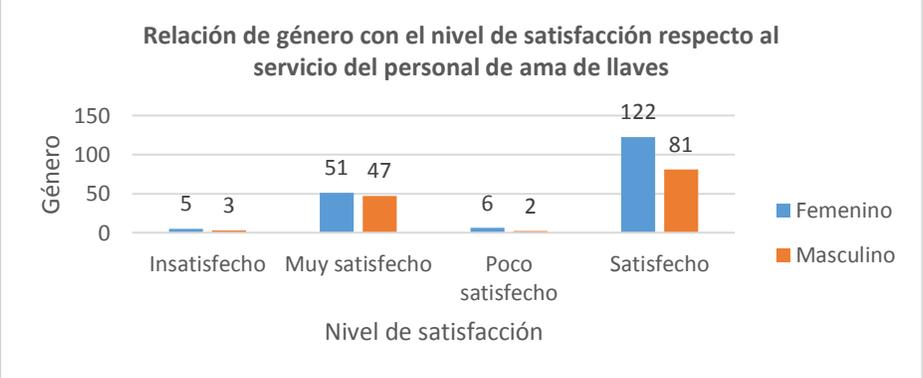


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.30) Se muestra el género de los turistas con relación al nivel de satisfacción en la rapidez del personal de ama de llaves del género femenino el 16.08% muy satisfechas, 38.48% satisfechas, 1.89 poco satisfechas, el 1.57% insatisfecho. Del género masculino 25.55% estuvieron muy satisfechos, 14.82% satisfecho, 0.63% poco satisfecho y el 0.94% insatisfecho. Un porcentaje significativo de turistas calificaron como buen servicio al personal de ama de llaves.

**Gráfica 4.2.30**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*

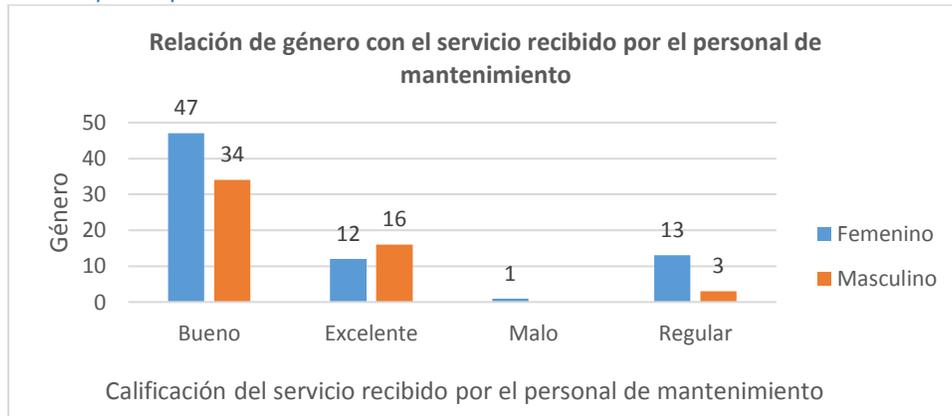


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.31) El 37.30% de mujeres y el 26.98% de hombres en su mayoría calificaron el servicio del personal de mantenimiento como bueno y como minoría únicamente el 0.79% de mujeres lo calificaron como malo.

**Gráfica 4.2.31**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.32) La mayoría de hombres y mujeres tuvieron un nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento de satisfecho con el 26.19% y 23.80% respectivamente. Y como menor porcentaje 0.79% de hombres y mujeres, cada uno. El personal de mantenimiento son el área que cuenta con menores porcentajes con aspectos negativos, la mayoría de los turistas encontraron un buen servicio.

**Gráfica 4.2.32**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*

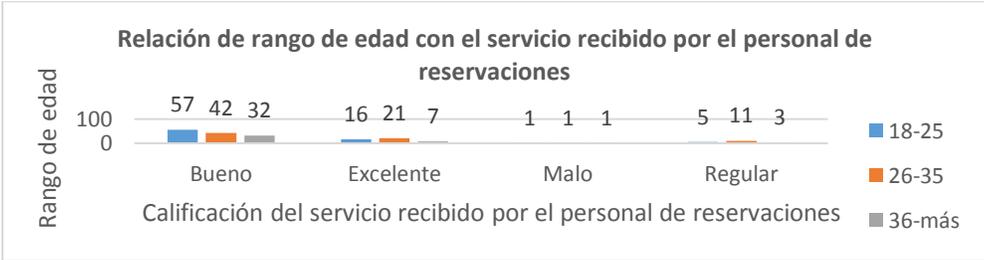


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.33 muestra los turistas que calificaron como excelente servicio el del personal de reservaciones el 8.12% tenía una edad entre 18-25 años, el 10.65% de 26-35 años y 3.55% 36 o más. Los que calificaron como buen servicio el 28.93% tenían entre 18-25 años, el 21.31% de 26-35 años, el 16.24% 36 o más años. Los que recibieron un servicio regular el 2.53% tenía entre 18-25 años, el 5.58% de 26-35 años y 1.52% 36 o más años y el 0.50% restante en cada una de las edades recibieron un mal servicio.

**Gráfica 4.2.33**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de reservaciones.*

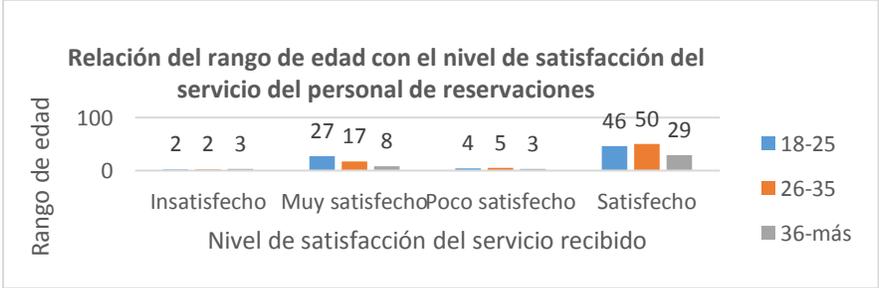


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.34, el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio del personal de reservaciones, la mayoría fue de satisfecho, de acuerdo a su edad el 23.46% tenía entre 18 y 25 años, el 25.51% entre 26 y 35 años y el 13.26% más de 36 años, los que tuvieron este nivel de satisfacción. Los de menor porcentaje fueron los turistas que mostraron un nivel insatisfecho respecto al servicio recibido, el 1.02% tenían entre 18-25 años, el 1.02% 26-35 años y el 1.53% más de 36 años. Se muestra que los turistas entre los 26 y 35 años de edad tienen mayor nivel de satisfacción.

**Gráfica 4.2.34**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*

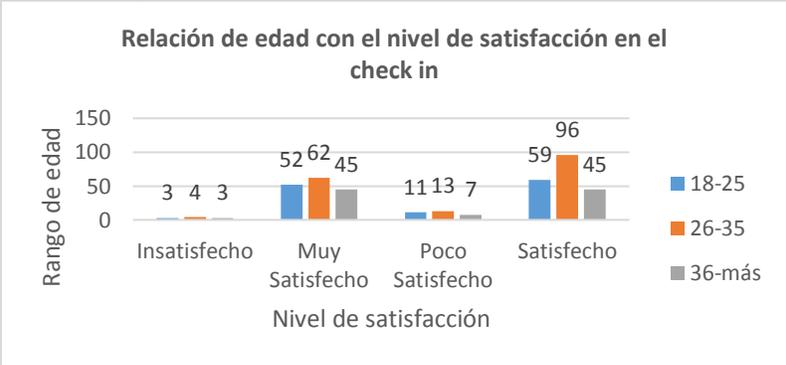


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.35) Respecto al nivel de satisfacción en el check in, el 14.75% de los turistas con una edad entre 18-25 años estuvieron satisfechos, al igual que el 24% entre 26-35 años y el 11.25% entre 36 o más años. Fueron menores los porcentajes de turistas que estuvieron insatisfechos, el 1.5 tuvieron una edad entre los 18 y 35 años y el 1% entre 36 o más años.

**Gráfica 4.2.35**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in.*

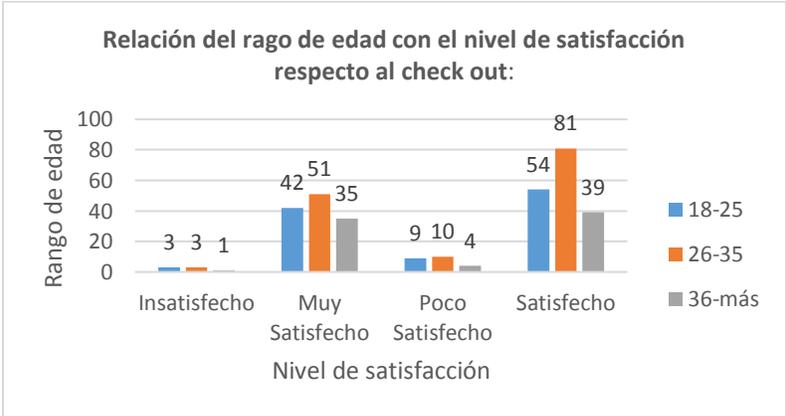


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.36) Al igual que en el check out la mayoría de los turistas tuvieron un nivel de satisfechos. El 31.03% tenía una edad de 18-25 años, el 46.55% entre 26-25 años y el 22.41% entre 36 o más. Esto muestra que el personal de recepción tanto en el check in, como en el check out ofreció un servicio rápido y los turistas lo percibieron como bueno.

**Gráfica 4.2.36**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out.*

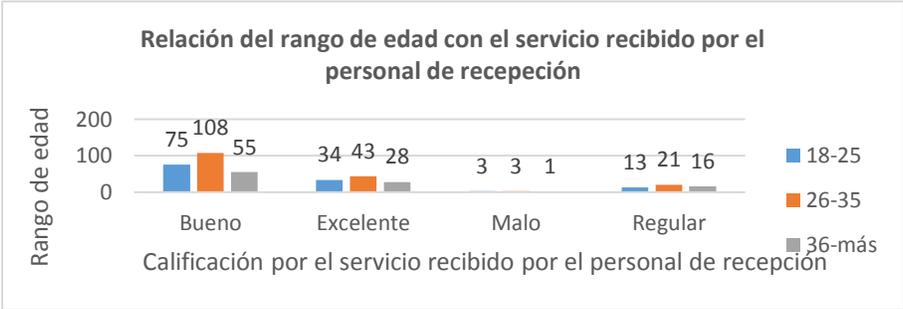


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.37 muestra el rango de edad con respecto a cómo calificaron el servicio del personal, la mayoría de los turistas percibieron el servicio como bueno, el 11.25% tenían una edad entre 18-25 años, el 27% entre 26-35 años y el 13.75 más de 36 años. El menor porcentaje de turistas encuestados el servicio les pareció malo el 0.75% tenían una edad entre 18-25 años, el otro 0.75% entre 26-35 años y el 0.25 más de 36 años.

**Gráfica 4.2.37**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción.*

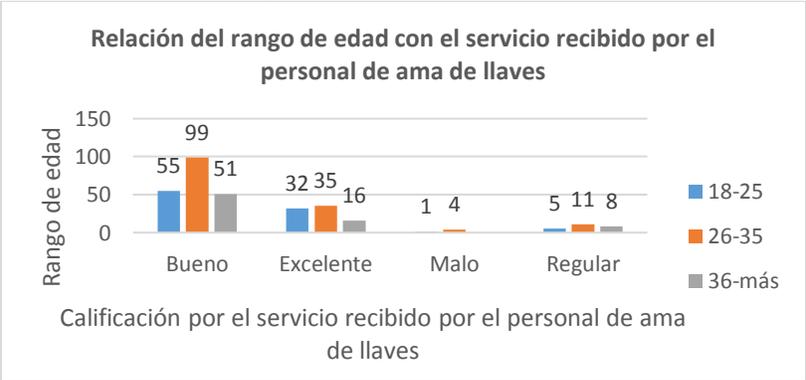


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.38 se muestra que la mayoría de los turistas encuestados calificaron el servicio de ama de llaves como bueno, el 17.35% tiene una edad entre 18-25 años, el 31.23% entre los 26-35 años, el 5.04% entre 36 o más años. Únicamente el 0.31% de las personas entre los 18- 25 años y el 1.26% entre 26- 35 años, lo calificaron como malo, cabe mencionar que ninguna persona entre los 36 o más años calificaron como malo el servicio de ama de llaves.

**Gráfica 4.2.38**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves.*

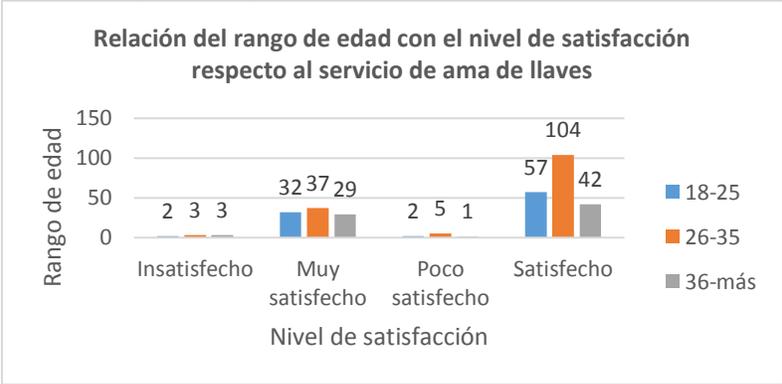


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.39, el 28.07% de los turistas entre los 18 y 25 años estuvieron satisfechos, el 51.23% entre los 26-35 años y el 20.68% entre los 36 o más años respecto a la rapidez en el servicio de ama de llaves, que fue la respuesta más elegida por los turistas encuestados, que tuvieron contacto con el ama de llaves.

**Gráfica 4.2.39**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*

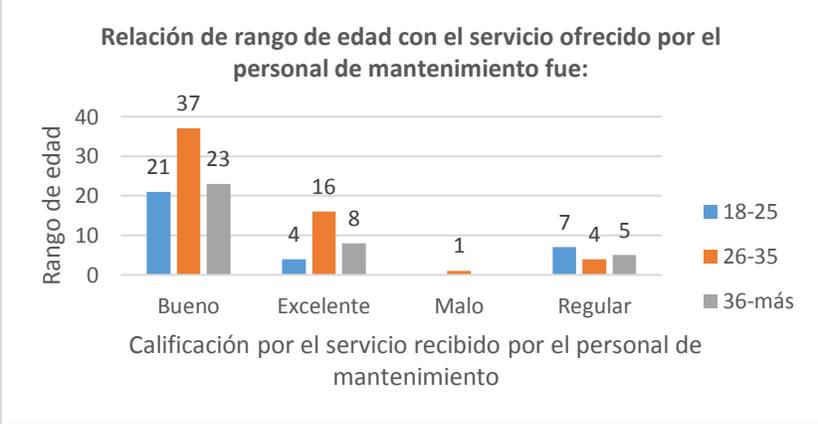


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.40) Únicamente el 0.79% de los turistas entre los 26 y 35 años de edad percibieron como malo el servicio recibido por el personal de mantenimiento, mientras que el 16.66% de los turistas entre los 18-25 años, 29.36% entre los 26-35 años y el 18.25% entre los 36 o más, mayoritariamente lo calificaron como bueno.

**Gráfica 4.2.40**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento.*

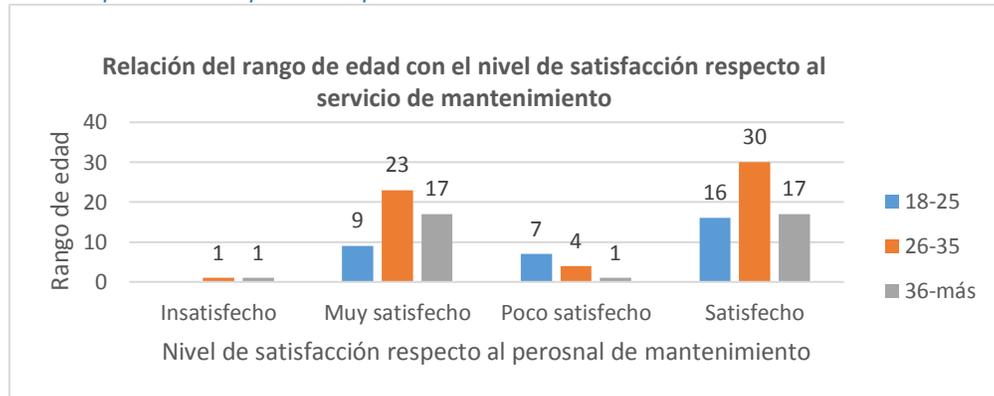


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.41 muestra que únicamente el 0.79% entre los 26-35 años y el 0.25% entre los 36 o más años de los turistas estuvieron insatisfechos respecto a la rapidez en el servicio de mantenimiento. Mientras que 12.69% entre los 18-25 años, el 23.80% entre los 26-35 años y 13.49% entre los 36 o más años estuvieron muy satisfechos, el rango más alto.

**Gráfica 4.2.41**

*Relación del rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*

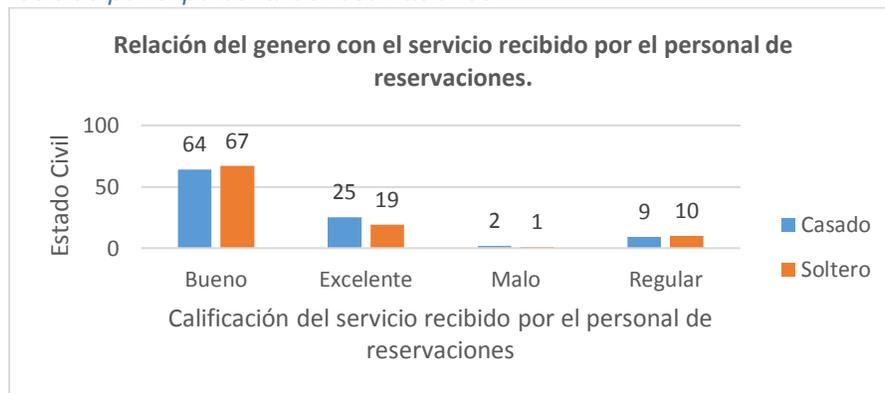


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.42 muestra que la mayoría de los turistas calificaron el servicio del personal de reservaciones como bueno, el 32.48% fueron casados y el 34.01% solteros, como minoría 1.01% de los casados y el 0.50 % de los solteros lo calificaron como malo.

**Gráfica 4.2.42**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de reservaciones*

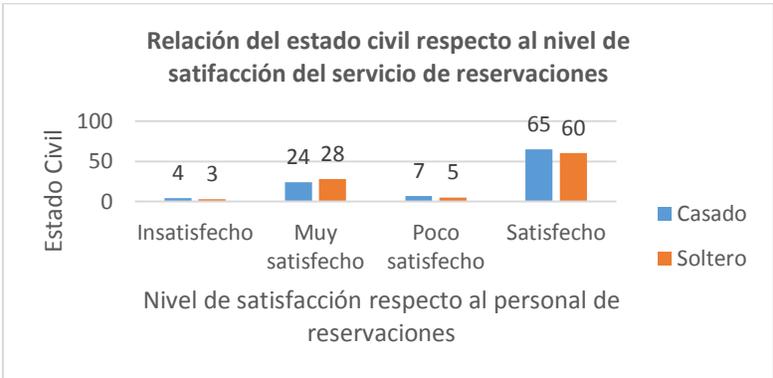


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.43 muestra el estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato y el cómo calificaron el servicio de reservaciones. De los casados el 12.24% estuvo muy satisfechos, el 33.16% satisfechos, el 3.57% poco satisfechos, el 2.04% insatisfechos, en cuanto a los solteros, el 14.28% estuvieron muy satisfechos, el 30.61% satisfechos, 2.55% poco satisfechos y el 1.53% restante insatisfechos.

**Gráfica 4.2.43**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*

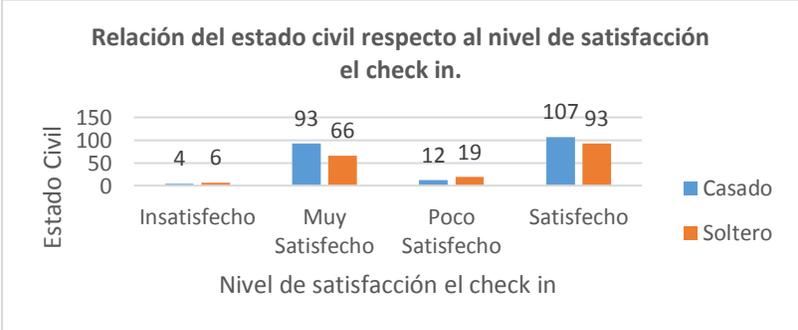


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.2.44) La mayoría de los turistas estuvieron satisfechos en el check in, respecto a su estado civil la mayoría estaban casados con el 26.75%, el otro 23.25% fueron solteros. De los que se encontraron insatisfechos respecto a la rapidez en el servicio el 1% estaban casado y el 1.5% solteros.

**Gráfica 4.2.44**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in.*

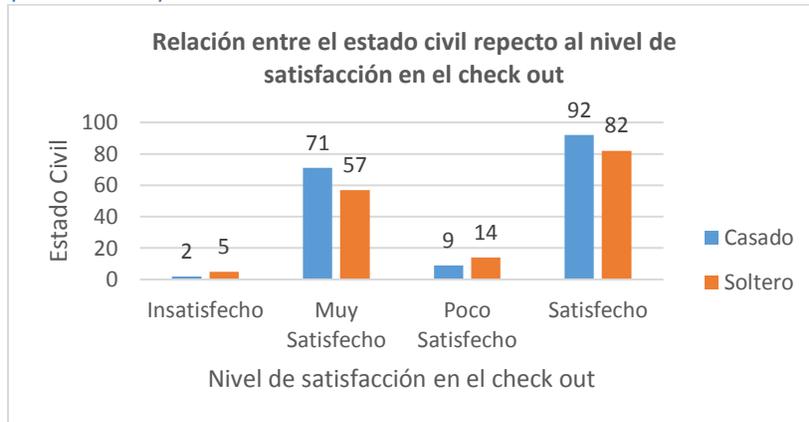


Fuente: Elaboración propia

En la relación al check out, en la Gráfica 4.2.45 se muestra que la mayoría de los turistas estuvieron satisfechos por la rapidez en el servicio 27.71%estuvieron casados, mientras que 24.69% solteros. Son únicamente el 0.60% de casados y el 1.50% solteros los que mostraron un nivel insatisfecho.

**Gráfica 4.2.45**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out.*

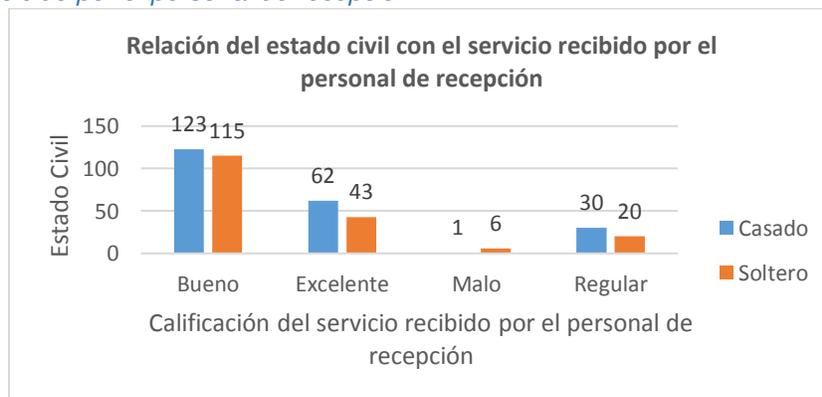


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.46 muestra el estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato y el cómo calificaron el servicio de recepción. De los casados el 30.75% lo calificaron como bueno, el 15.5% excelente, 7.5% regular y el 0.25% malo. Los turistas solteros el 28.75% lo calificaron como bueno, 15.5% excelente, 1.5% malo y el 5.0% restante regular.

**Gráfica 4.2.46**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de recepción*

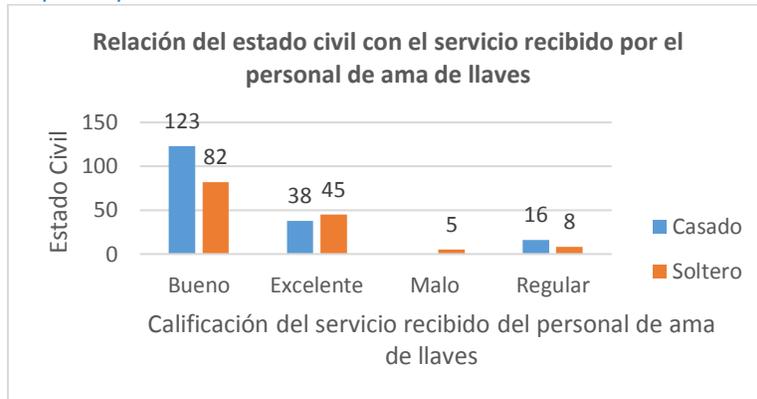


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a cómo calificaron el servicio del personal de ama de llaves, la mayoría de los turistas casados dijeron que era bueno con (38.80%), al igual que los solteros (20.86%), únicamente el 1.57% de los solteros lo percibieron como malo. (Gráfica 4.2.47)

**Gráfica 4.2.47**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de ama de llaves.*

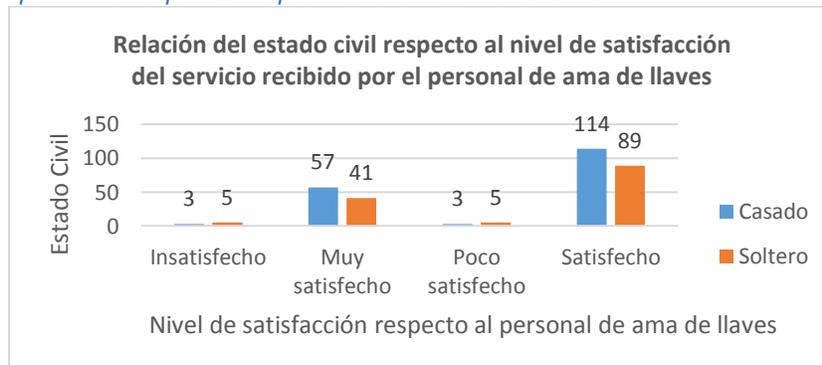


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.2.48, los turistas con estado civil casado tuvieron como nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio de ama de llaves como mayoría el 35.96% estuvieron satisfechos, el 17.98% muy satisfechos, 0.94 % poco satisfecha, 0.94 % insatisfecha. De los solteros el 28.07% estuvieron satisfechos, el 17.98% muy satisfecho, 1.57% poco satisfecho y el 1.57% insatisfecho.

**Gráfica 4.2.48**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*

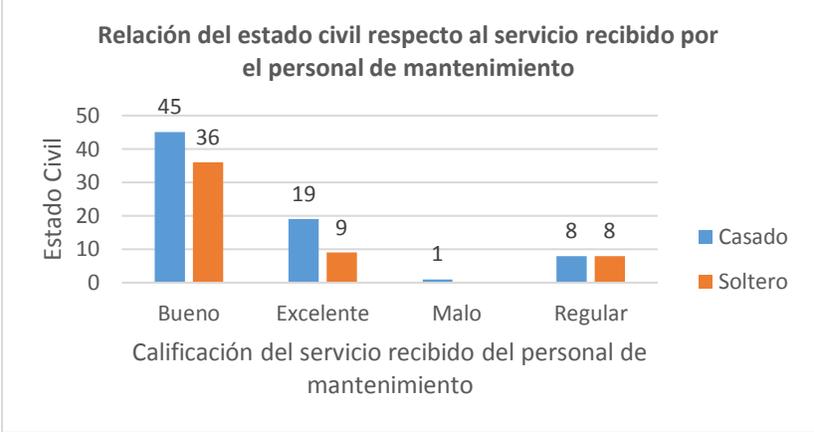


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.2.49 muestra que el 15.07% de los casados y 2.83 % de los solteros tienen la perspectiva más alta que es el excelente, mientras que únicamente 0.79 % tuvo una perspectiva de que el servicio del personal de mantenimiento era malo.

**Gráfica 4.2.49**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con la calificación del servicio recibido por el personal de mantenimiento.*

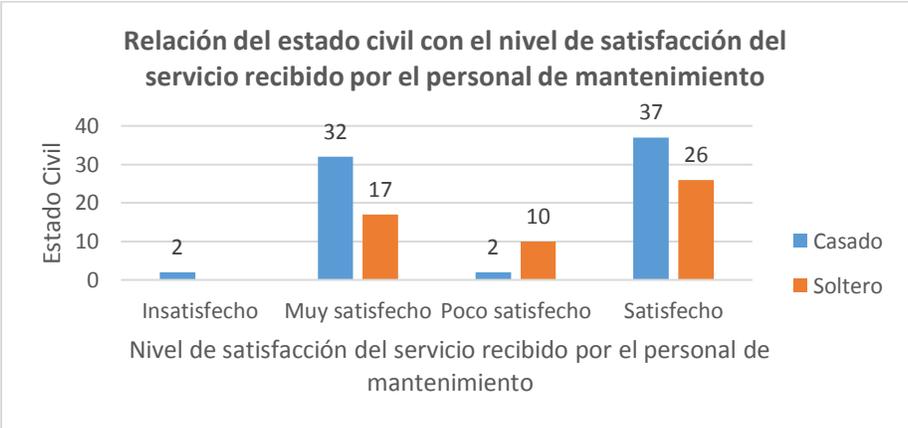


Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de satisfacción de respecto a la rapidez en el servicio de mantenimiento, el 25.39% estuvieron muy satisfechos, el 29.36% satisfechos, 1.58% poco satisfecho y 1.58% insatisfechos de los turistas con estado civil casado. El 13.49% muy satisfecho, el 20.63% satisfecho, 7.93% poco satisfecho y ninguno insatisfecho de los turistas con estado civil soltero.

**Gráfica 4.2.50**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*



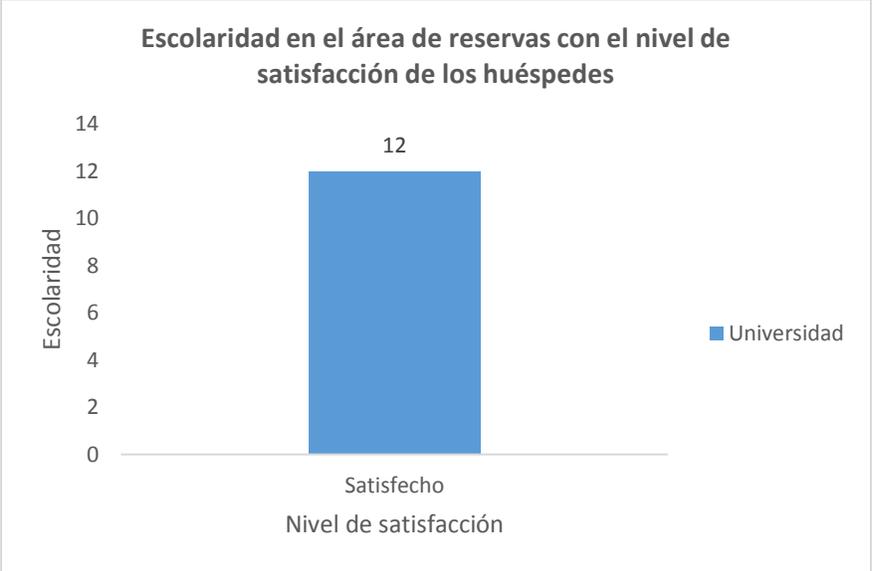
Fuente: Elaboración propia

### 4.3 Correlación de la escolaridad de los empleados con el nivel de satisfacción de los turistas en la ciudad de Guanajuato.

En esta parte se mostraran las gráficas de las áreas dentro del hotel, con la escolaridad del personal encuestado y el nivel más alto de satisfacción que tuvieron los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato, con el objetivo de conocer si el nivel de escolaridad de los empleados influye en la satisfacción de los huéspedes.

(Gráfica 4.3.1) la mayoría con el 70.58% del personal de reservaciones cuenta con una escolaridad de universidad y el 66.5% de los turistas encuestados en su mayoría se encontraban satisfechos por el servicio recibido. La mayoría de del personal cuenta con una escolaridad superior y ofrecen un buen servicio para tener a sus clientes satisfechos.

**Gráfica 4.3.1**  
*Correlación de la escolaridad de los empleados de reservación con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*

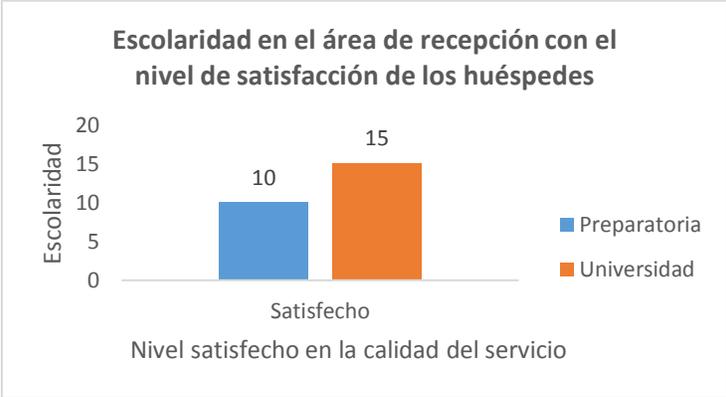


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.3.2) El 52.4% de los turistas encuestados en su mayoría se encontraban satisfechos por el servicio recibido por el personal de recepción y la mayoría con el 60.46% cuenta con una escolaridad de preparatoria o universidad.

**Gráfica 4.3.2**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de recepción con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*

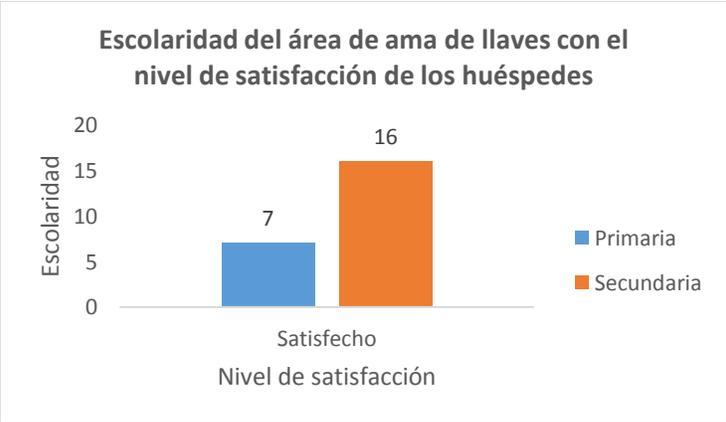


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica 4.3.3, la mayoría del personal en el área de ama de llaves cuenta con un nivel de escolaridad de primaria y secundaria, representando el 28.57%, en relación con el nivel de satisfacción el 64% de los turistas estuvieron satisfechos. A pesar de tener un nivel de escolaridad básico el personal de ama de llaves ofrece un buen servicio.

**Gráfica 4.3.3**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de ama de llaves con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.3.4 muestra que la mayoría del personal de mantenimiento tiene una escolaridad de preparatoria (60%) y el 50% de los turistas encuestados tienen un nivel de satisfecho en relación a su servicio prestado. Esto quiere decir que no necesita contar con una licenciatura para desempeñar bien su trabajo o dar un buen servicio al cliente.

**Gráfica 4.3.4**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de mantenimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*

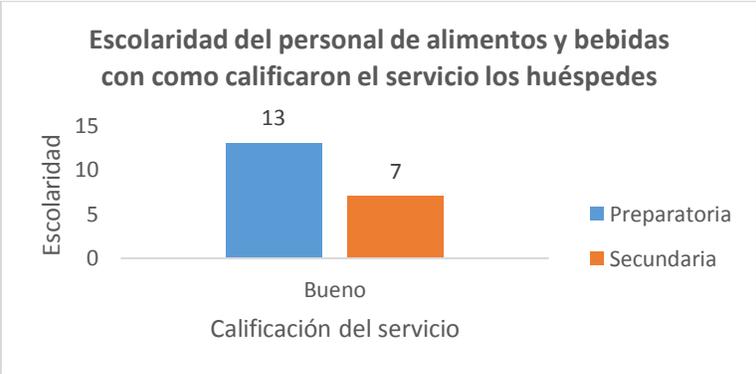


Fuente: Elaboración propia

En relación con las otras áreas con las que los turistas tuvieron contacto calificando su servicio como; excelente, bueno, regular y malo y correlacionándolo con su escolaridad obtenemos los siguientes resultados. En la Gráfica 4.3.5 se muestra que la mayoría del personal de a y b tiene una escolaridad de preparatoria o secundaria son el 63.63% del personal encuestado en esta área. El 66.2% de los turistas lo calificaron como bueno.

**Gráfica 4.3.5**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de alimentos y bebidas con como calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*

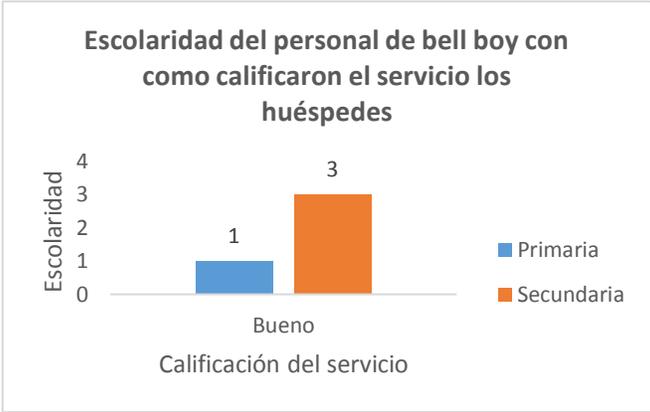


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.3.6) Todos los empleados que se encuestaron y pertenecían al área de bell boy tenían una escolaridad de primaria y secundaria, es decir una escolaridad básica en relación a los turistas que tuvieron contacto con el área y calificaron el servicio, mencionaron que el servicio era bueno con el 66.2%. Se muestra que a pesar de no contar con personal que tenga un nivel de escolaridad medio superior o superior el área de bell boy ofrece un buen servicio a sus clientes.

**Gráfica 4.3.6**

*Correlación de la escolaridad de los empleados del área de bell boy con como calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*

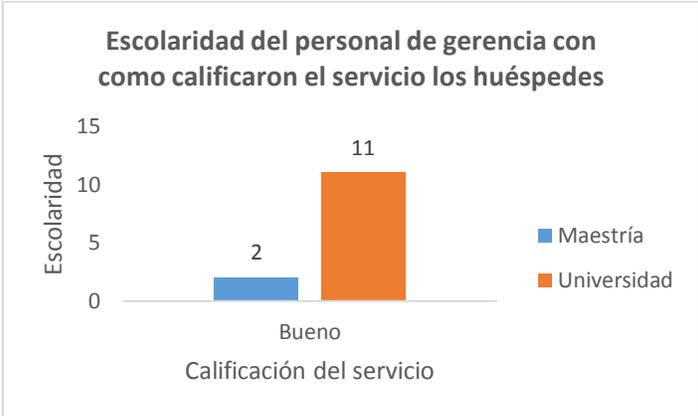


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.3.7, el 80% del personal de gerencia cuenta con un nivel de escolaridad de nivel superior, es decir, universidad o maestría al calificar su servicio el 66.2% califican el servicio como bueno.

**Gráfica 4.3.7**

*Correlación de la escolaridad de los empleados del área de gerencia con como calificaron el servicio los huéspedes en la ciudad de Guanajuato.*



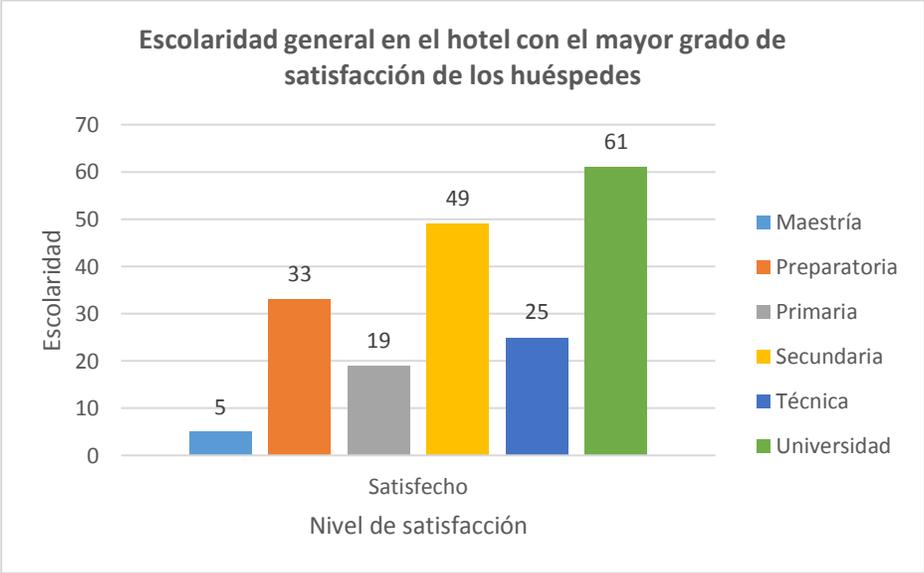
Fuente: Elaboración propia

La gráfica 4.3.8 muestra la escolaridad en general de todos los empleados encuestados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas con el nivel de satisfacción mayor que se obtuvo de las encuestas realizadas a los turistas.

Se muestra que la mayoría del personal cuenta con un universidad con el 31.8% y secundaria con el 25.5%, como se muestra en las gráficas anteriores al analizar cada una de las áreas con la mayor escolaridad con la que cuenta el personal y el nivel de satisfacción de sus huéspedes, en el caso de la ciudad de Guanajuato no importo que su nivel de escolaridad fuera básica para prestar un buen servicio como lo fue en los casos de las áreas de mantenimiento y ama de llaves, cabe mencionar a demás que todas las áreas, el grado más alto de satisfacción fue satisfecho, ninguna conto con que la mayoría de los huéspedes estuvieran muy satisfechos, al igual que no se presentaron mayores porcentajes que lo calificaran con aspectos negativos lo cuales serían; poco satisfecho o insatisfecho. Esto quiere decir que el nivel de escolaridad no influyo en la calidad del servicio prestado.

**Gráfica 4.3.8**

*Correlación de la escolaridad en general de los empleados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas con el nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato.*



Fuente: Elaboración propia

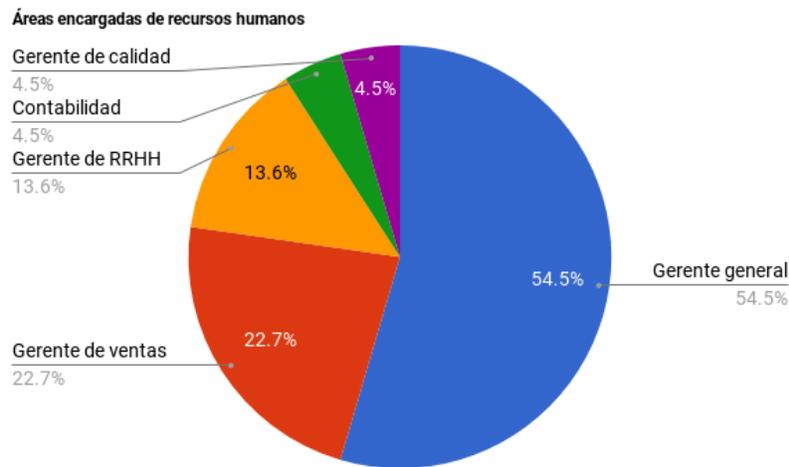
#### 4.4 Resultados obtenidos de la entrevista con los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.

A continuación se muestran las gráficas que contienen los datos del personal encargado en recursos humanos y/o gerente de los hoteles que participaron en la investigación, dicha entrevista como se ha mencionado antes se realizó para conocer si conocían el nivel educativo del personal y conocer los demográficos de los encargados.

En la Gráfica 4.4.1 se muestran las áreas encargadas del capital humano 54.5% fue el gerente general, 22.7% gerente de ventas, 13.6% gerente de recursos humanos, 4.5% contador y el 4.5% el gerente general. Se muestra que en la mayoría de los hoteles en la ciudad de Guanajuato el encargado de llevar el control del capital humano son los gerentes generales de los establecimientos encuestados.

**Gráfica 4.4.1**

*Áreas a las que pertenecen los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

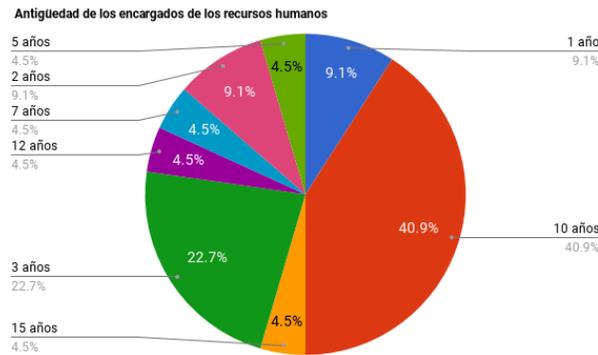


Fuente: Elaboración propia

Respecto a la antigüedad de los encargados de recursos humanos en la Gráfica 4.4.2 muestra que la mayoría tiene 10 años trabajando con 40.9%. Los de mayor tiempo con 15 años y 12 años son representados con el 4.5% cada uno, los encargados, los que cuentan con un tiempo intermedio con 5 y 7 años representan el 4.5 cada uno, los de menor tiempo en la industria son los de 2 años y 3 años con el 9.1% y el 22.7% respectivamente. Esto quiere decir, que la mayoría de las jefaturas o gerentes cuentan con años de experiencia dentro de la industria hotelera.

**Gráfica 4.4.2**

*Antigüedad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

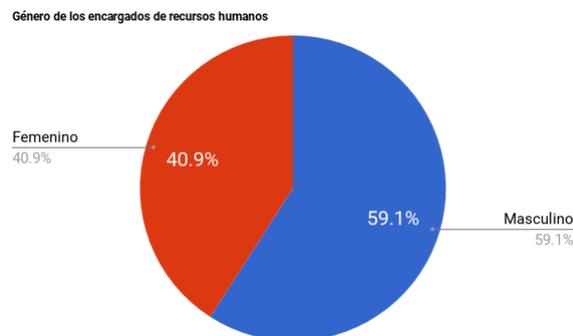


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.4.3) el 59.7% de los encargados del capital humano son hombre y el 40.9% mujeres.

**Gráfica 4.4.3**

*Género de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

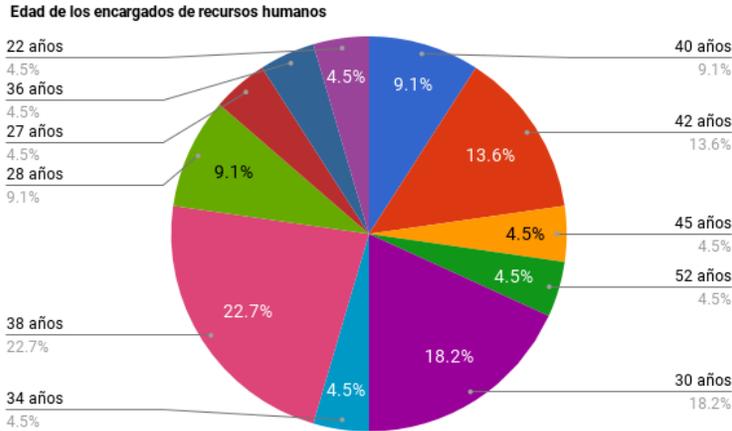


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.4.4) Los encargados del capital humano que tienen un rango entre los 20 y 30 años representan el 36.3% de los encuestados, el 40.8 % entre 31 y 40 años y el 22.6% entre 41 o más años. Se refleja que la mayoría tiene una edad de 38 años (22.7%) y 30 años (18.2%).

**Gráfica 4.4.4**

*Edad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*

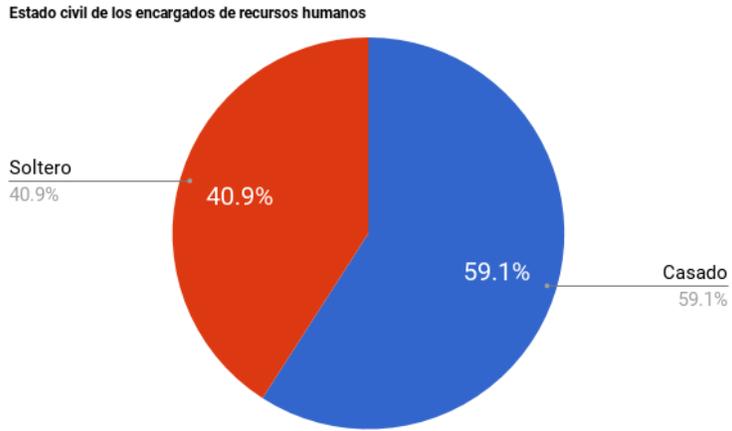


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.4.5 la mayoría de los encargados están casados representado con el 59.1% y el 40.9% solteros.

**Gráfica 4.4.5**

*Estado civil de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato*



Fuente: Elaboración propia

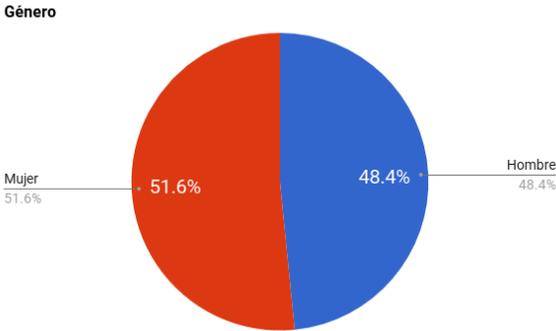
## 4.5 Resultados obtenidos del personal hotelero en la ciudad de San Miguel de Allende

Dentro de esta parte se mostraran las gráficas obtenidas en la encuesta del personal hotelero, para el caso de la ciudad de San Miguel de Allende se encuestaron 537 empleados dentro de los hoteles de 4 y 5 estrellas.

(Gráfica 4.5.1) Fueron en su mayoría 277 mujeres y 260 hombre, representando el 51.6% y el 48.4%, respectivamente.

### Gráfica 4.5.1

*Género del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

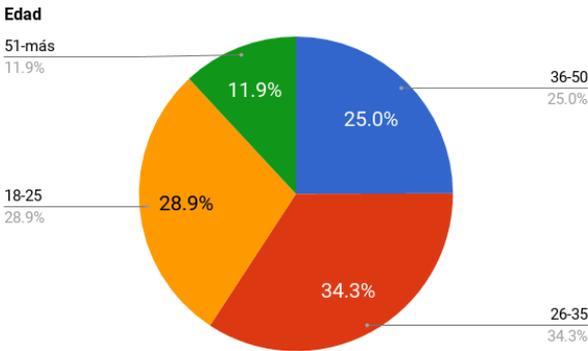


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.2) En el rango de edad de los trabajadores en su mayoría se encuentran entre los 26 y 35 años de edad, representando el 34.3% de los encuestados y en minoría entre los 51 años o más representado por el 11.9%.

### Gráfica 4.5.2

*Edad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

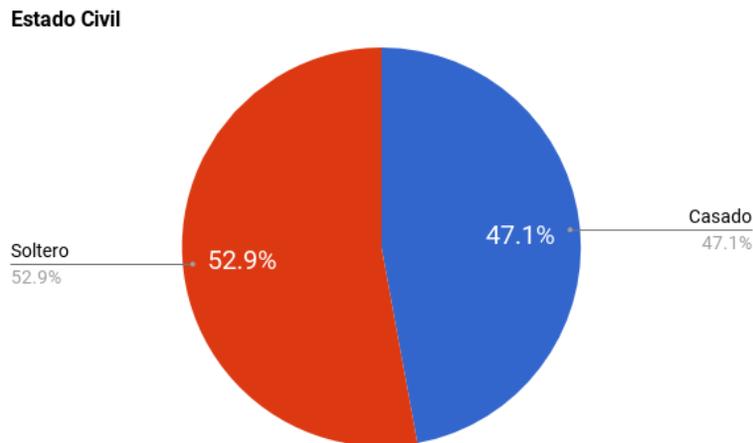


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.3) La mayoría del personal encuestado se encuentra en un estado civil soltero representado por el 52.9 y el 47.1% restante se encuentran casados.

#### Gráfica 4.5.3

*Estado Civil del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

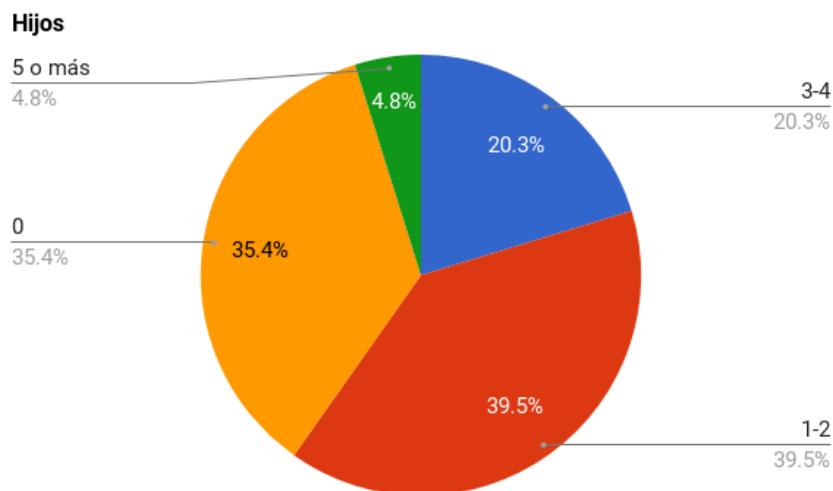


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.4 muestra que de 537 empleados, son 347 los que tiene hijos, 39.5% de ellos tienen de 1 a 2, y son 20.3% de ellos los que tienen de 3 a 4 hijos y el 4.8% tienen 5 o más hijos.

#### Gráfica 4.5.4

*Rango de hijos del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

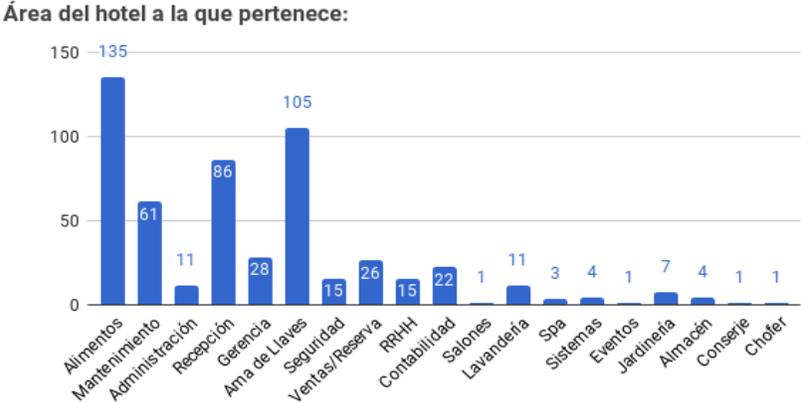


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.5) En los hoteles de 4 y 5 estrellas con los que se realizó la investigación encuestamos en su mayoría al personal de alimentos y ama de llaves representando el 25.13% y 19.55%. De las áreas donde se encuesta únicamente una persona fueron: salones, eventos, conserje y chofer representado con el menor de los porcentajes cada una con el 1.18%

**Gráfica 4.5.5**

Área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.

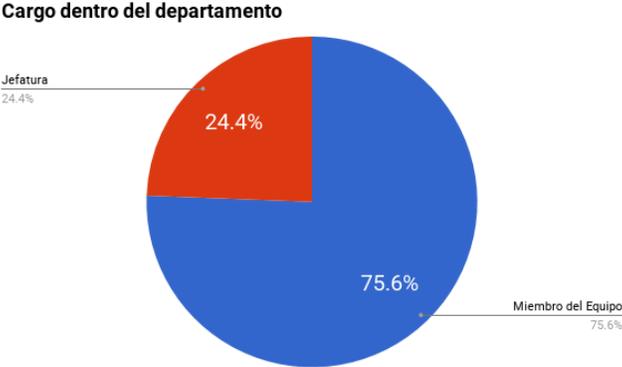


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el cargo (Gráfica 4.5.6) desempeñado dentro del hotel en su mayoría con el 75.6% son miembros de equipo y el 24.4% tienen un cargo como jefatura.

**Gráfica 4.5.6**

Cargo dentro del departamento que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.7) Preguntándoles cuánto tiempo tenían dentro del cargo, supimos que el 28.5% tienen 1 año o menos, 21.2% están entre más de 1 año y menos de 3 años, 29.6% llevan más de 3 años y menos de 10 años, y 20.7% cuentan con más de 10 años de experiencia. Se muestra entonces que la mayoría del personal tiene entre 4 y 9 años de antigüedad en el cargo.

**Gráfica 4.5.7**

*Tiempo de experiencia en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

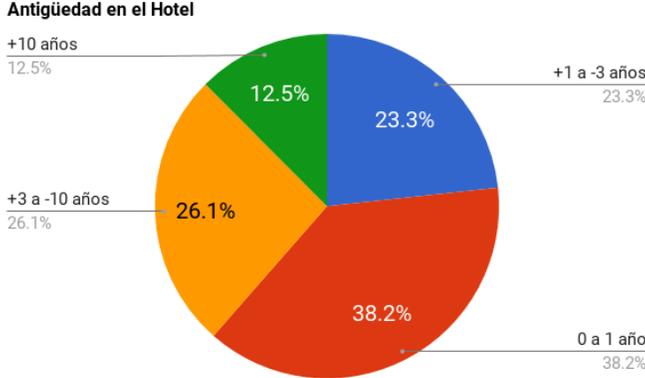


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.8) En relación a la antigüedad dentro de hotel obtuvimos que la mayoría tienen 1 año o menos con 38.2%, y como minoría 12.5% cuentan con más de 10 años de experiencia.

**Gráfica 4.5.8**

*Tiempo en general trabajando en el Hotel del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

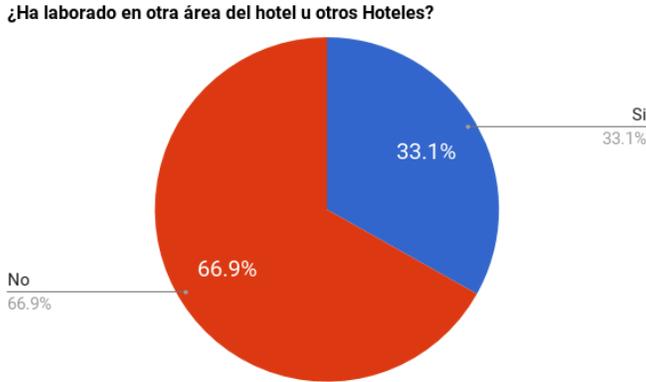


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.9 muestra que de las 537 encuestas realizadas, se obtuvieron las siguientes respuestas: 359 empleados no han trabajado en otra área dentro de la hotelería y 178 sí. Esto representa un 66.9% y 33.1% del total, respectivamente.

**Gráfica 4.5.9**

*El personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende que han trabajado en otra área dentro de la hotelería.*

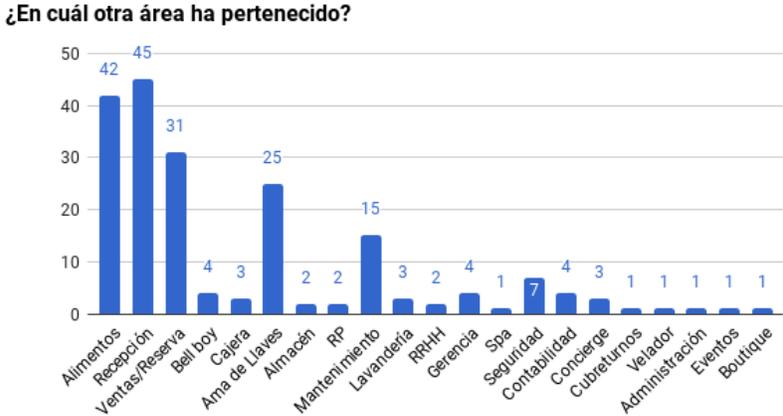


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.10) Fueron 178 empleados encuestados que han pertenecido a otra área, en su mayoría, pertenecieron al área de recepción, alimentos y ventas y/o reservas, representados con 8.37%, 7.82% y 5.77% respectivamente. De las áreas con menor porcentaje son spa, velador, administración, eventos, boutique y cubre turnos con el 0.18% cada uno.

**Gráfica 4.5.10**

*Otra área en la que han trabajado el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

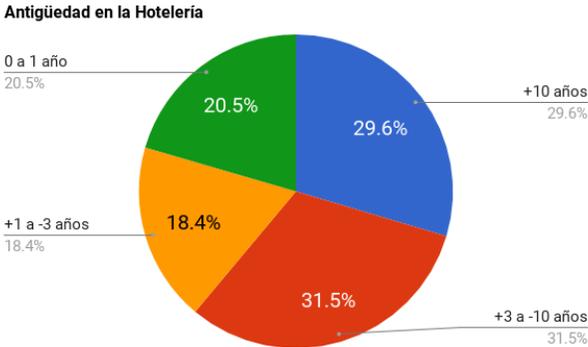


Fuente: Elaboración propia

Cuestionando sobre el tiempo que ha pasado en general en el sector hotelero, 110 tienen menos de 1 año, 99 más de un año pero menos de 3, 169 más de 3 años y menos de 10 y los 159 restantes tienen más de 10 años, es decir, 20.5%, 18.4%, 31.5% y 29.6%, respectivamente. Se refleja en la Gráfica 4.5.11 que la mayoría del personal tiene entre 4 y 9 años trabajando en la industria hotelera.

**Gráfica 4.5.11**

*Tiempo en general trabajando en la hotelería del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

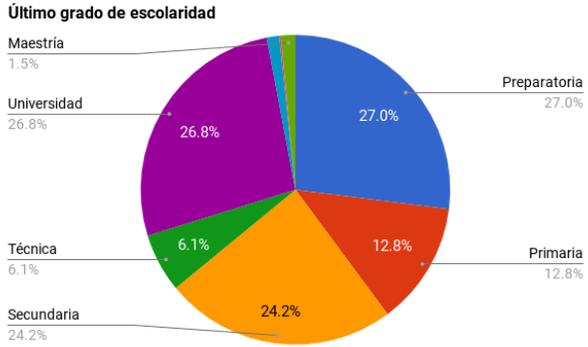


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.12) Referente al nivel educativo del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato el 12.8% del personal tiene como último grado de escolaridad primaria, 24.2% secundaria, 6.1% técnica, 27.0% preparatoria, 26.8% universidad y el 1.5% restante cuenta con maestría, el 1.3% no estudió.

**Gráfica 4.5.12**

*Último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

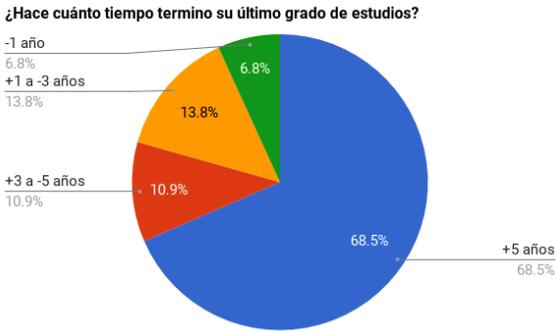


Fuente: Elaboración propia

En relación sobre el tiempo que ha pasado desde que terminó su escolaridad, 35 empleados lo hicieron hace menos de 1 año, 71 entre más de 1 año y menos 3 años, 56 tienen entre 3 años y menos de 5 años y más de 5 años los 352 restantes, es decir, 13.8%, 10.9% y 68.5%, respectivamente. La Gráfica 4.5.13 muestra entonces que la más de la mitad del personal tiene más de 5 años de haber cursado su último grado de estudios.

**Gráfica 4.5.13**

*Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

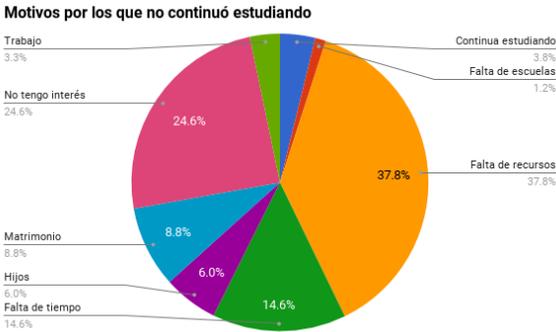


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.14) 37.8% personas dejaron los estudios por falta de recursos, 24.6% no tenían interés por continuar estudiando, el 14.6% por falta de tiempo, el 8.8% fue por contraer matrimonio, 6.0% por tener hijos, 3.3% por trabajo, % 1.2 por falta de escuelas. Entendemos entonces que el mayor motivo fue la falta de recursos.

**Gráfica 4.5.14**

*Motivos por los que no continuó estudiando el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

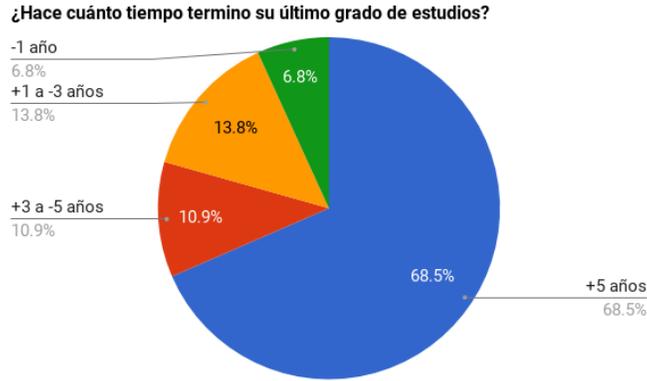


Fuente: Elaboración propia

De los entrevistados, el 68.5% (352 personas) tienen más de 5 años de haber terminado sus estudios, 10.9% (56 personas), tienen un rango de más de 3 años y menos de 5 años, el 13.8% (71 personas) tienen más de 1 año y menos de 3 años y el 6.8% (35 personas) restante tiene menos de un año. La Gráfica 4.5.15 Muestra que más de la mitad del personal tiene más de 5 años trabajando.

**Gráfica 4.5.15**

*Rango del tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado de estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*

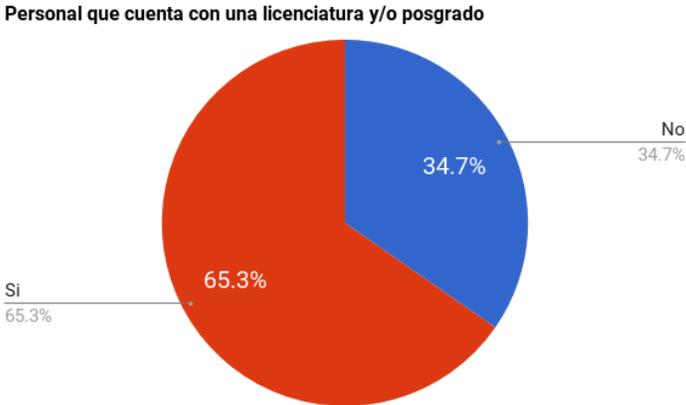


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.5.16 representa el personal que se encuentra titulado, únicamente 152 personas cuentan con una licenciatura habiendo 98 titulados y 52 sin haberlo hecho, es decir, 65.3% y 34.7%.

**Gráfica 4.5.16**

*Personas que se encuentran tituladas en caso de contar con licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende*

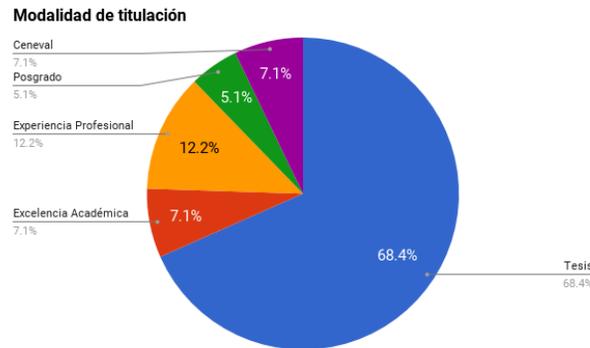


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.17) De los 98 empleados que se encuentran titulados la modalidad que realizaron para obtener su titulación fue en su mayoría tesis con 68.4%, siguiendo experiencia profesional con 12.2%, 7.1% ceneval, 7.1% excelencia académica y por minoría posgrado con 5.1%

**Gráfica 4.5.17**

*Modalidad en la que se titularon las personas que cuenta con una licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.18) Cuestionando a los 52 empleados el motivo por el cual no se encuentran titulados obtuvimos que el 34% fue por falta de tiempo, 20.8% por falta de recursos, 20.8% se encuentran aún en el transcurso de su licenciatura, 11.3% se encuentran en trámite, 7.5% por cuestiones de trabajo, 1.9% por los hijos y 3.8% por matrimonio. Esto quiere decir que la mayoría del personal no tiene el tiempo suficiente para poder obtener su título universitario.

**Gráfica 4.5.18**

*Motivo por el cual aún no se encuentran tituladas las personas que cuentan con una licenciatura y/o posgrado del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende*

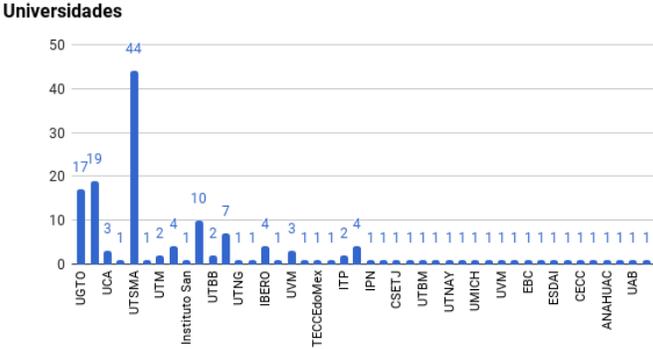


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.5.19 muestra las universidades donde estudió el personal, mayormente con el 28.9% de los empleados encuestados estudiaron en la UTSMA (que es la universidad que se encuentra en San Miguel de Allende), de los otros dos grupos significantes fueron con 12.5% en la UDL y 11.2% UGTO.

**Gráfica 4.5.19**

*Universidades donde realizaron sus estudios el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende*

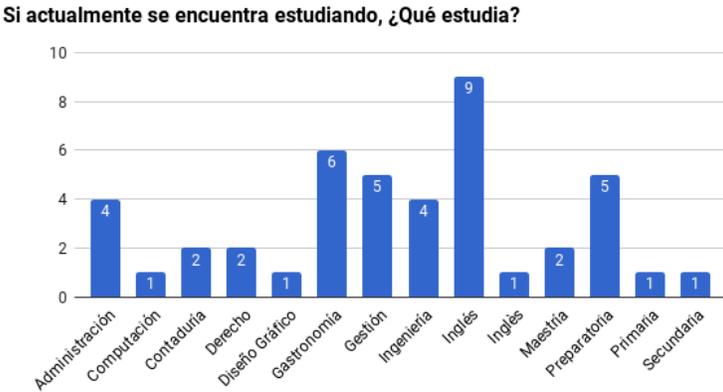


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.20) 44 empleados de los encuestados continúan estudiando, la mayoría con el 20.5% estudian inglés, el 13.6% gastronomía, el 11.4% gestión empresarial y con el otro 11.4% la preparatoria. Cabe notar que los establecimientos de hospedaje permiten que sus empleados continúen estudiando.

**Gráfica 4.5.20**

*Estudios del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende que aún acuden a la escuela*

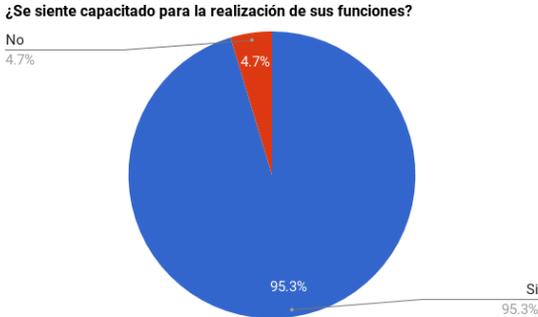


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.21) Cuestionado sobre si el personal se sentía capacitado para la realización de sus funciones obtuvimos que el 95.3% si se encuentra capacitado mientras que el 4.7% no. Esto representa que la mayoría del personal se siente capacitado para realizar sus funciones.

**Gráfica 4.5.21**

*Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel Allende que se encuentran capacitados para la realización de sus funciones.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.22 se muestra como aprendieron las labores de su profesión los trabajadores encuestados mayormente con 39.8% con capacitación, el 32.1% en otros trabajos, el 13.9 % en la escuela y/o universidad, 12.1% en cursos externos, 1.5% empíricamente y el 0.5% por la práctica. Los dos grupos más significantes lo han aprendido por las capacitaciones recibidas y por la experiencia en sus otros trabajos.

**Gráfica 4.5.22**

*Como aprendió las labores de la profesión el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.23) En relación a las capacitaciones el 77.6% de los empleados encuestados si han recibido capacitación y el 22.4% no. Como se observó la gráfica anterior la capacitación permite a los empleados poder aprender como desempeñar sus funciones.

**Gráfica 4.5.23**

*Personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende que ha recibido capacitación para poder desempeñar sus funciones.*

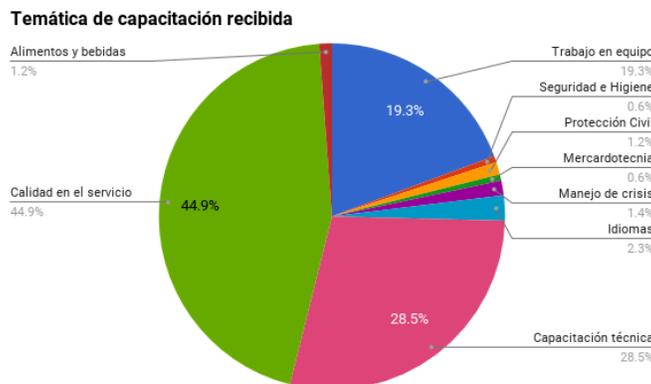


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.5.24, el 44.9% de los empleados han recibido capacitación de calidad en el servicio, el 28.5% capacitación técnica, el 19.3% en trabajo en equipo y con menor porcentaje de 0.6 fueron mercadotecnia y seguridad e higiene cada una.

**Gráfica 4.5.24**

*Temática de la capacitación recibida por el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

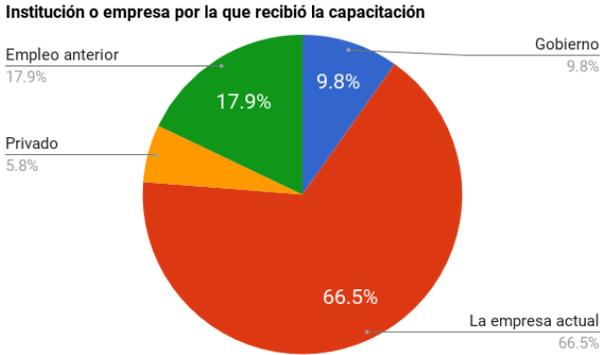


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.5.25) El 66.5% de los empleados recibieron la capacitación por la empresa actual, el 17.9% en el empleo anterior, el 9.8% por el gobierno y el 5.8% por una institución o empresa privada. La mayoría de los hoteles les dan la capacitación para realizar sus labores.

**Gráfica 4.5.25**

*Empresa o institución por la que ha recibido la capacitación el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



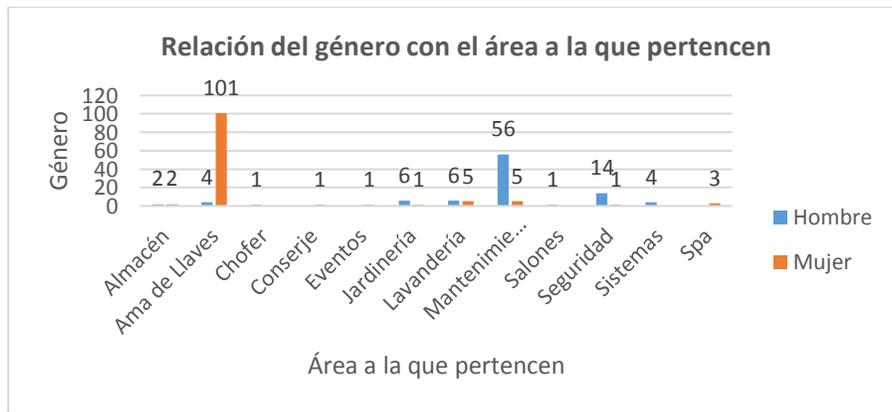
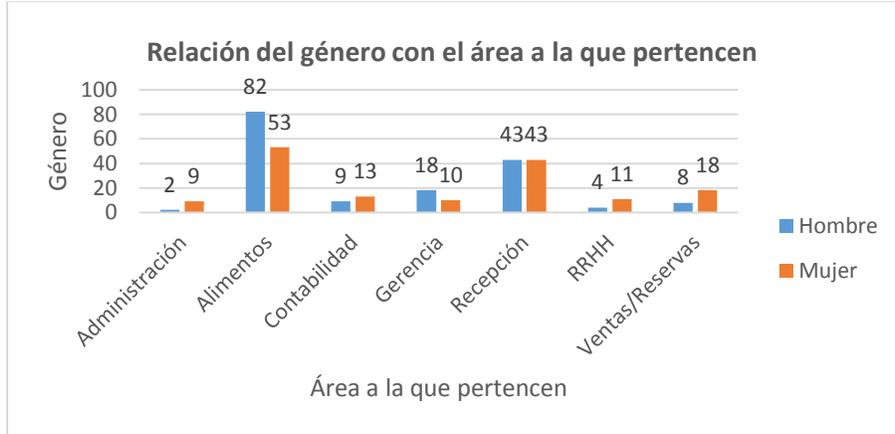
Fuente: Elaboración propia

En las siguientes gráficas se mostrará la relación que existe en algunas variables demográficas obtenidas en el cuestionario del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato relacionados con los datos obtenidos.

En la Gráfica 4.5.26, muestra el género del personal encuestado con el área a la que pertenece. Dos de los grupos más grandes que encuestados fueron ama de llaves el 18.80% fueron mujeres y el 0.74% hombres, recepción que el 8.0% fueron hombres y mujeres cada uno, la otra área fue a y b donde en su mayoría con el 15.27% fueron hombres y el 9.86% mujeres. De las áreas con menor personal encuestado fue con 0.18% de hombres en el área de chofer, 0.18% hombres en el área de salones y el 0.18% mujeres en conserje.

**Gráfica 4.5.26**

Relación del género con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.

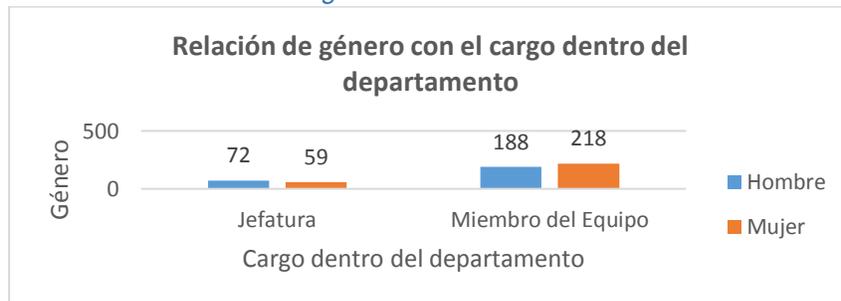


Fuente: Elaboración propia

En relación al cargo dentro del departamento en la Gráfica 4.5.27, en las jefaturas dentro de los hoteles, el 13.40% son hombres y 10.98% mujeres, en cuanto a los miembros de equipo el 22.09% son hombres y el 40.59% mujeres.

**Gráfica 4.5.27**

Relación del género con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.

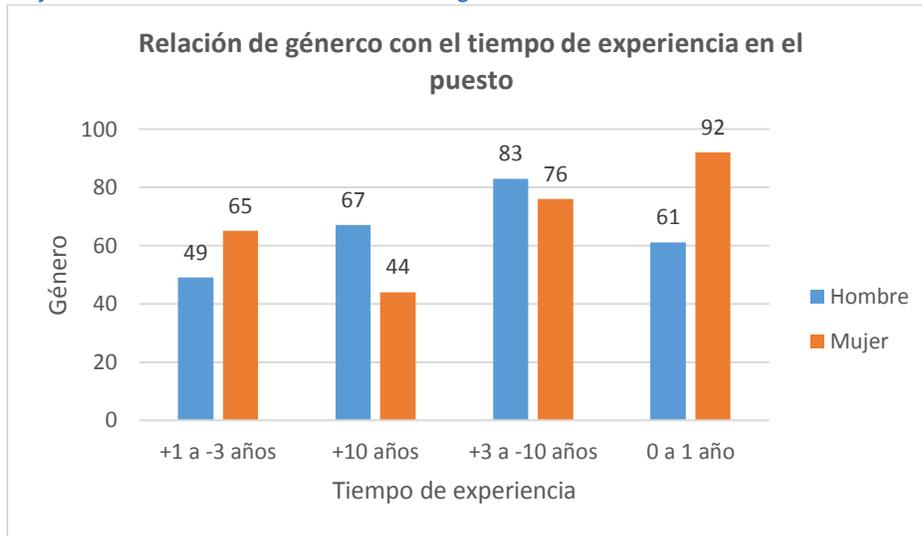


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.5.28 el personal con más de 10 años de experiencia el 12.47% fueron hombres y el 8.19% fueron mujeres y los de menor tiempo de experiencia entre un año o menos el 11.35% fueron hombres y 17.13% mujeres.

**Gráfica 4.5.28**

*Relación del género con el tiempo de experiencia en el cargo del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

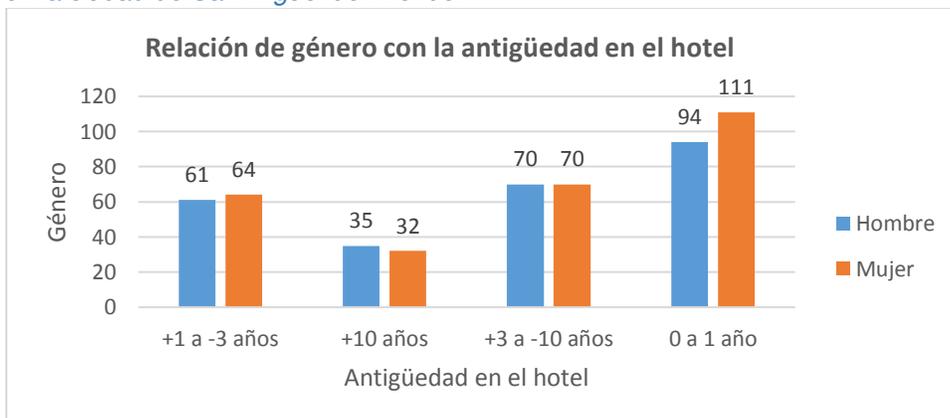


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.5.29 muestra que la mayoría del personal tiene entre 1 año o menos, el 17.50% fueron hombres y el 20.67% fueron mujeres, en menor porcentaje el personal tiene más de 10 años, el 6.51% fueron hombres y el 5.95% mujeres.

**Gráfica 4.5.29**

*Relación del género con la antigüedad en el hotel del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

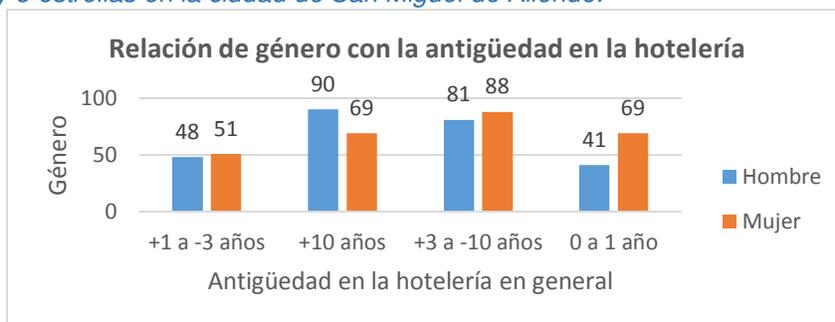


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.5.30 el personal con más de 10 años de experiencia en la hotelería en general el 17.13% fueron hombres y el 12.84% fueron mujeres y los de menor tiempo de experiencia entre un año o menos el 7.63% fueron hombres y 12.84% mujeres.

**Gráfica 4.5.30**

*Relación del género con la antigüedad en el hotelería en general del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.5.31, los tres grupos más grandes fueron; el personal que cuenta con una licenciatura el 13.03% fueron hombres y el 13.78% mujeres, en segundo lugar fue el personal que estudió la preparatoria el 12.47% fueron hombres y 14.52% mujeres. Se muestra además que son 77 hombres que cuentan con licenciatura, maestría o doctorado y 76 mujeres con licenciatura o maestría, esto quiere decir que el género masculino que trabaja en el sector hotelero en la ciudad de San Miguel tiene nivel educativo más el femenino.

**Gráfica 4.5.31**

*Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

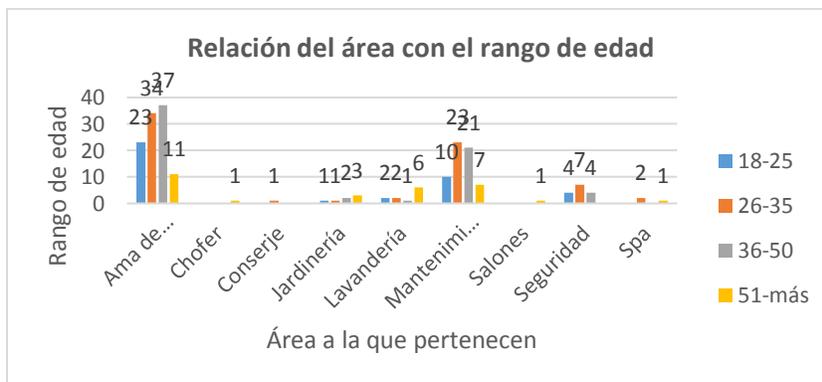
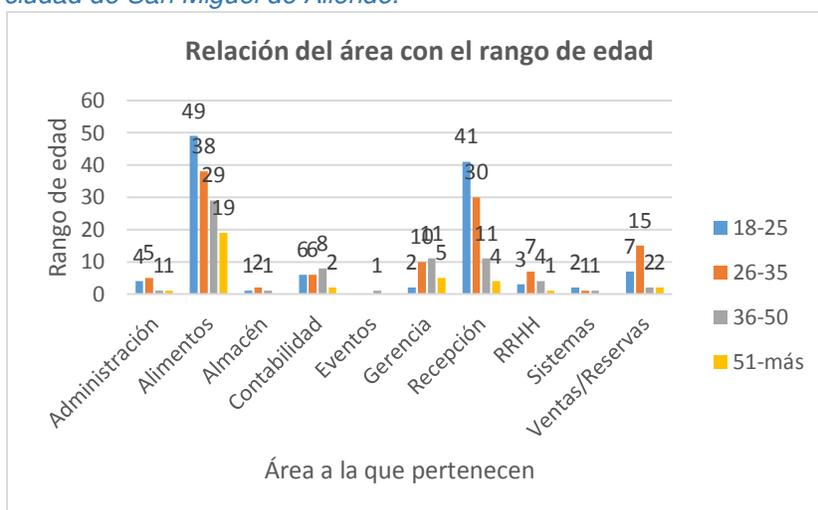


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.5.32, las áreas que tienen empleados más jóvenes entre los 18 y 25 años son; a y b con 9.12%, recepción con 7.63%, ama de llaves con 4.28 y mantenimiento con 1.86%. Las áreas con mayor personal entre los 26 y 35 años son alimentos con 7.07%, ama de llaves con 6.33%, recepción con 5.58% y 4.2% mantenimiento. Las áreas que tienen mayor personal entre los 36 y 50 años fueron con 6.89% ama de llaves, con el 3.9% en mantenimiento y 3.7% alimentos. Por último las áreas que cuentan con personal con más años fueron alimentos 3.53% ay b, 2.04% ama de llaves y 1.3% mantenimiento. Se puede decir entonces que el área de alimentos y bebidas cuenta con el mayor porcentaje de empleados jóvenes y adultos.

**Gráfica 4.5.32**

*Relación de la edad con el área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el cargo dentro del departamento como se muestra en la Gráfica 4.5.33 el rango de edad dentro de la jefaturas son; 2.79% entre los 18-25 años, 10.42% entre 26 y 35 años, 8.19% entre los 36 y 50 años y el 2.97% 51 o más años. En cuanto a los miembros del equipo 26.07% tienen entre los 18 y 25 años, 23.83% entre los 26 y 35 años, el 16.75% entre los 36 y 50 años y el 8.93% entre 51 o más.

**Gráfica 4.5.33**

*Relación de la edad con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

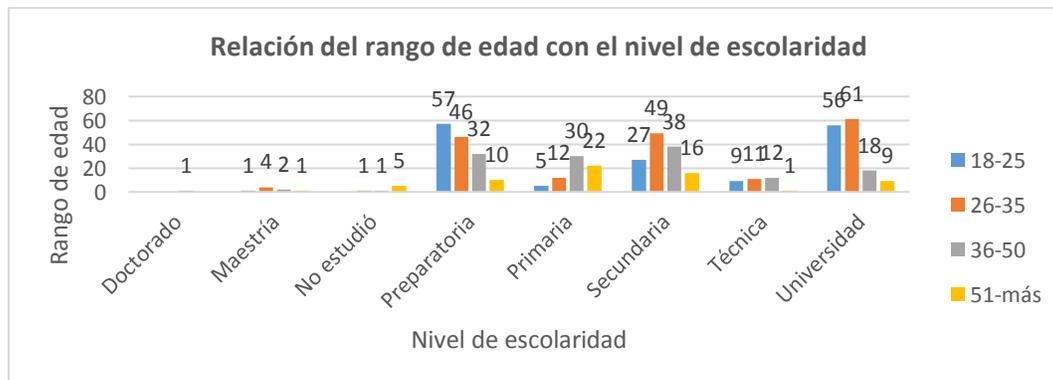


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.5.34 el personal que cuenta con un nivel de escolaridad de licenciatura o posgrado tienen el siguiente rango de edad; los que cuentan con doctorado el 100% tienen una edad entre 36-50 años, los de maestría el 12.05% entre los 18-25 años, 50% entre 26-35 años, 25% entre los 36-50 años y el 12.05% entre 51 o más años, por último los de licenciatura el 38.88% entre los 18-25 años, el 42.36% entre 26-35 años, el 12.5% 36-50 años y el 6.25% 51 o más.

**Gráfica 4.5.34**

*Relación de la edad con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

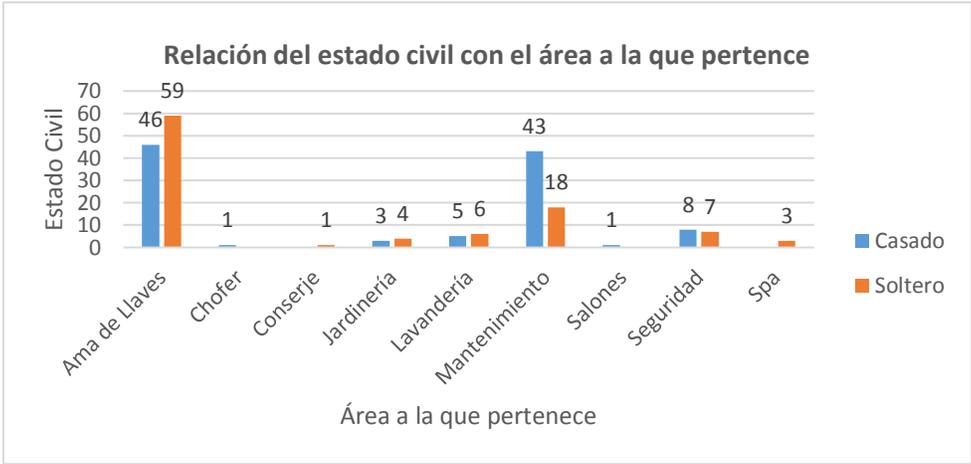
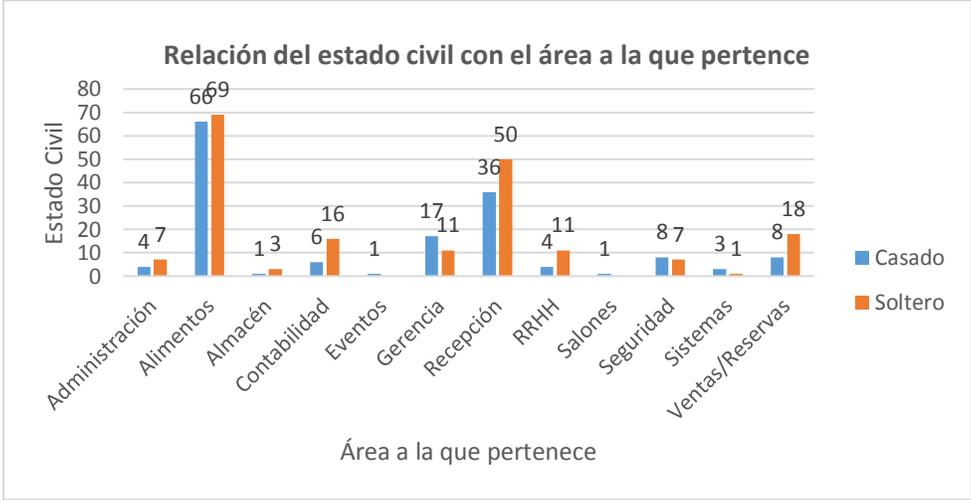


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el estado civil del personal con el área a la que pertenecen, se muestra en la Gráfica 4.5.35 de las áreas con mayor personal, las cuales son las siguientes; en el área de alimentos el 12.29% son casados y el 12.84% solteros, en recepción el 6.70% son casados y el 9.31% solteros, en ama de llaves el 8.56% son casados y el 10.98% solteros, en el área de mantenimiento 8% casados y 3.35% solteros.

**Gráfica 4.5.35**

*Relación del estado civil con área a la que pertenecen el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

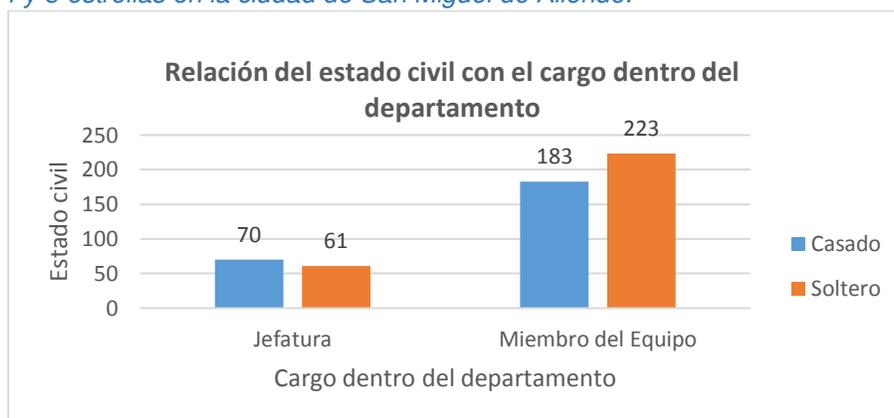


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.5.36, el 13.03% son casados y el 11.35% son solteros en las jefaturas, en cuanto a los miembros de equipo el 34.07% son casados y 41.52% solteros.

**Gráfica 4.5.36**

*Relación del estado civil con el cargo dentro del departamento del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

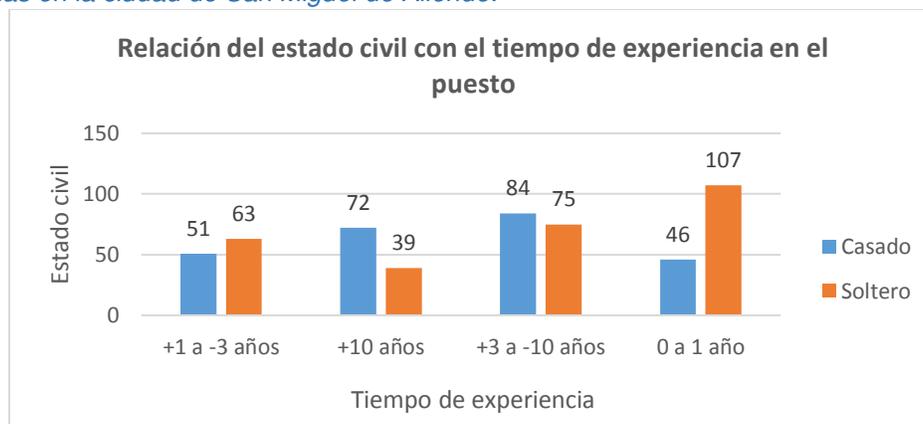


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.37 muestra que de los empleados que están casados, el 8.56% tienen entre menos o 1 año de experiencia en el puesto, el 9.49% entre más de 1 a menos de 3 años, el 15.64% tienen más de 3 a menos de 10 años y el 13.40% más de 10 años. En los empleados que son solteros, el 19.92% tienen entre menos o 1 año, el 11.73% tienen entre más de 1 a menos de 3 años, el 13.96% entre más de 3 y menos de 10 años y el 7.26% restante tienen más de 10 años.

**Gráfica 4.5.37**

*Relación del estado civil con el tiempo de experiencia del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.38, muestra que el personal que no estudió el 0.93% son casado y el 0.37% solteros, los que cuentan con una educación básica, en primaria el 6.33% son casados y el 16.01% solteros y los de secundaria el 15.64% son casados y el 8.56% solteros. En las gráficas anteriores encontrábamos que el matrimonio representa el 8.8% de las razones por las que no continúan estudiando (Gráfica 4.110)

**Gráfica 4.5.38**

*Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

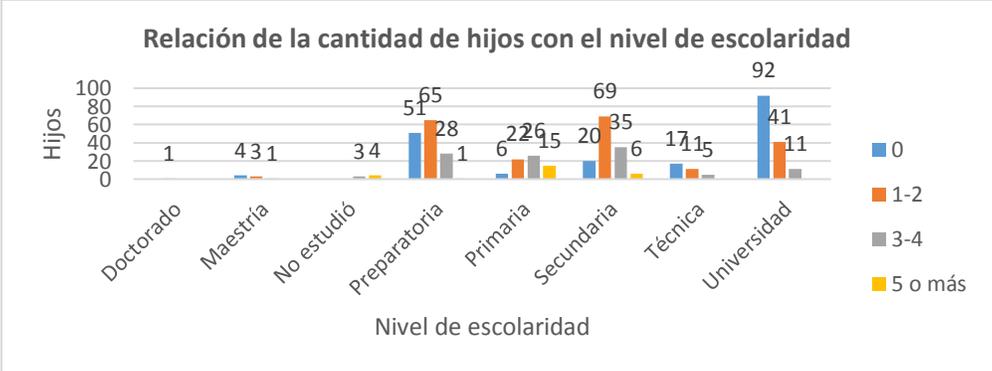


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.5.39, en los niveles más bajos de escolaridad se presenta la mayor cantidad de hijos entre 5 o más, el 0.64% es del personal que no curso ningún grado de estudio, el 2.79% en primaria y el 1.11% secundaria. Para el caso de licenciatura presenta el más alto porcentaje en el personal que no tiene hijos con el 17.13%. El tener hijos es uno de los motivos por las cuales el personal no continua estudiando con el 6.0% del personal encuestado.

**Gráfica 4.5.39**

*Relación de la cantidad de hijos con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

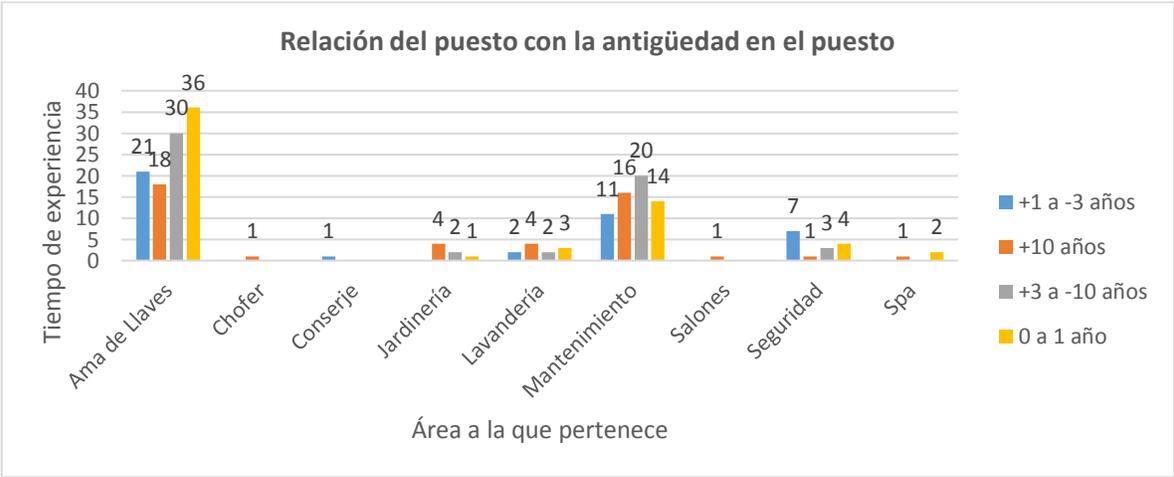
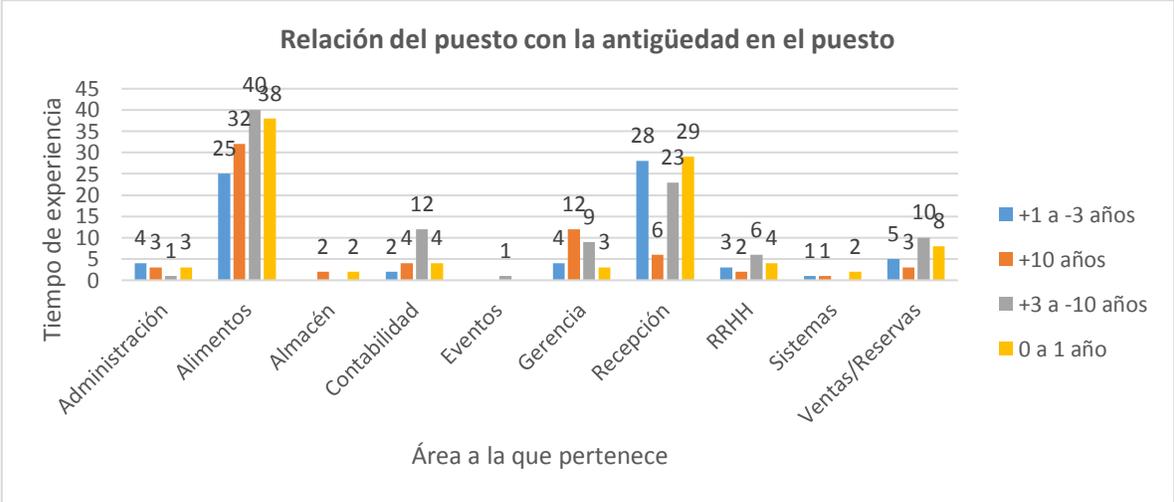


Fuente: Elaboración propia

En relación con la antigüedad que llevan en el puesto desempeñado la Gráfica 4.5.40, muestra que El área con mayor personal con más de años de experiencia es alimentos y bebidas teniendo el 5.95%, con personal que tiene más de 10 años trabajando en puesto, 7.44% con personal de entre los 3 y menos de 10 años de antigüedad, otra de las áreas que cuenta con más personal con antigüedad en el pues es el área de mantenimiento con 2.97% con más de 10 años y 3.72% entre los 3 y menos de 10 años. Las áreas con el personal con menos años de experiencia son recepción con 5.21% y alimentos con 4.65% que tienen menos o 1 año en el puesto del personal encuestado.

**Gráfica 4.5.40**

*Relación del área a la que pertenece con la antigüedad en el puesto del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

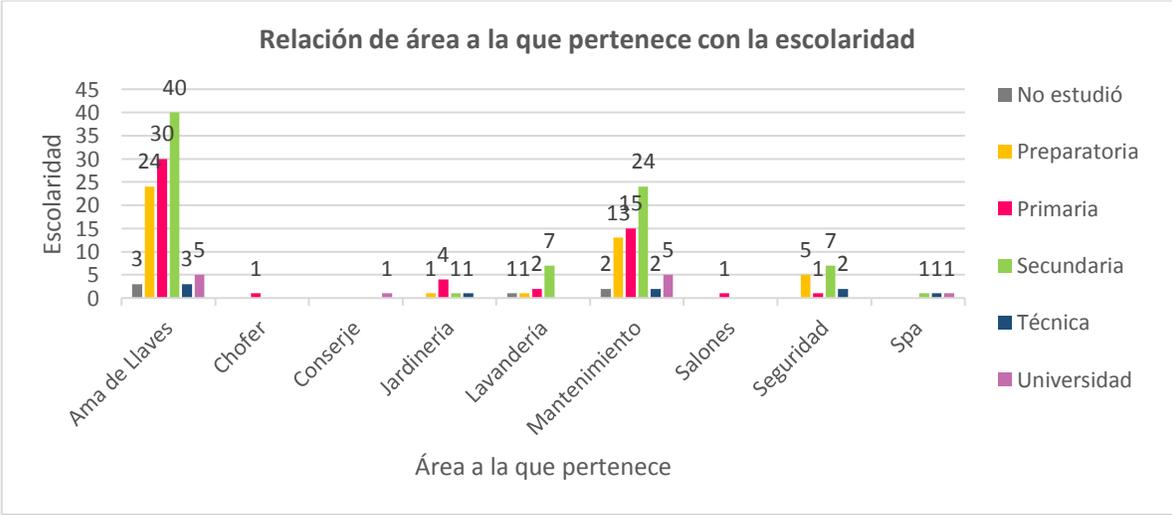
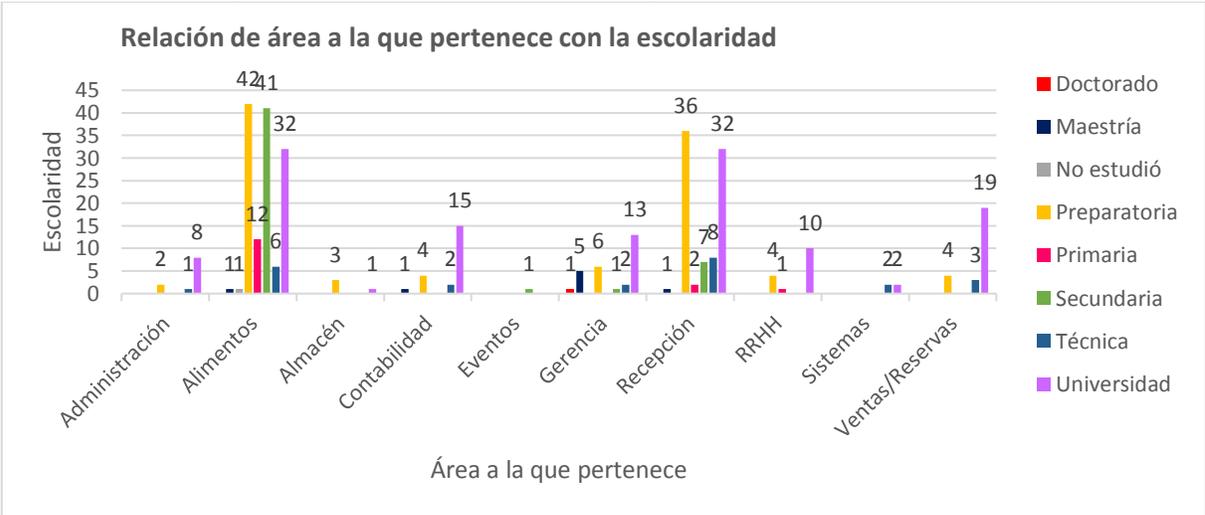


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.5.41, la única área que cuenta con personal con doctorado es gerencia con 0.18%, las áreas que tiene personal con maestría son; alimentos con 0.18%, contabilidad con 0.18% recepción con 0.18% y gerencia con 0.93%, del total encuestado. Las áreas que cuentan con mayor personal con licenciatura son; alimentos con 5.95%, recepción con 5.95% y ventas o reservas con 3.53%, por otra parte el área con mayor personal con educación básica es el área de ama de llaves teniendo 5.58% en educación primaria y 7.44% en secundaria.

**Gráfica 4.5.41**

*Relación del área a la que pertenece con el último grado de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

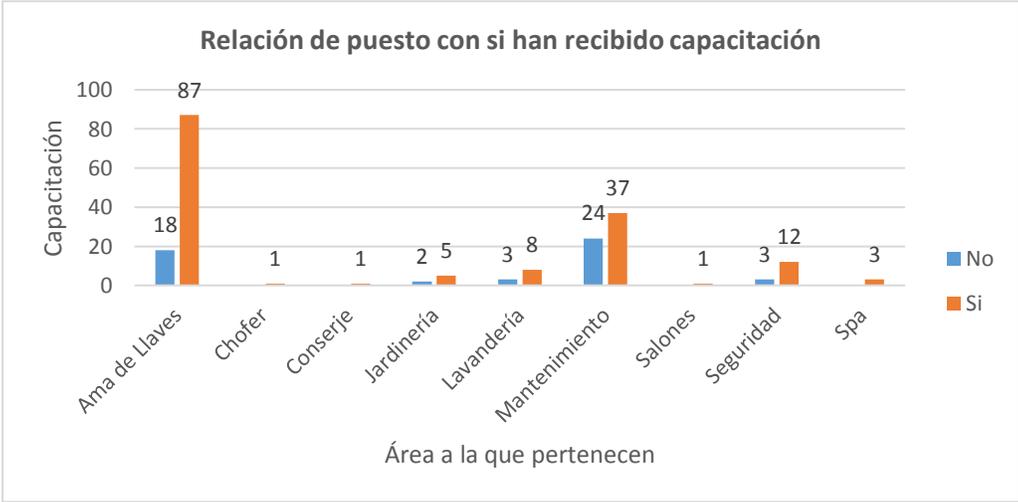
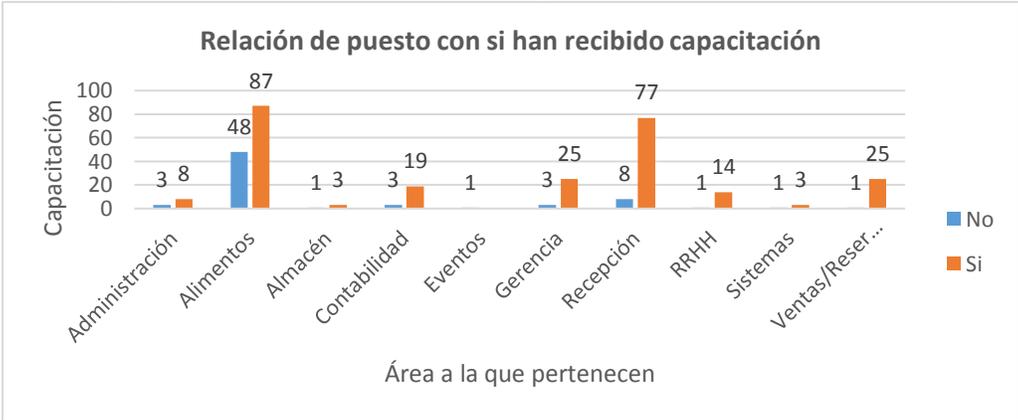


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.5.42 se muestra que en la mayoría de las áreas de los hoteles encuestados han recibido capacitación sus empleados, a excepción de eventos, esto quiere decir que les ofrecen las herramientas para poder desempeñar sus funciones. De los porcentajes que han recibido capacitación se encuentran 1.92 % administración, 20.91% alimentos, 0.72 % almacén, 4.56% contabilidad, 6.0% gerencia, 18.50% recepción, 3.36% en recursos humanos, 0.772 % sistemas, 6.0% reservas, 120.91% ama de llaves, 0.24% chofer, 0.24% conserje, 1.20% jardinería, 1.92 % lavandería, 8.89% mantenimiento, 0.24 % salones, 2.88 % seguridad y 0.72% spa.

**Gráfica 4.5.42**

*Relación del área a la que pertenece con si ha recibido capacitación del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende*



Fuente: Elaboración propia

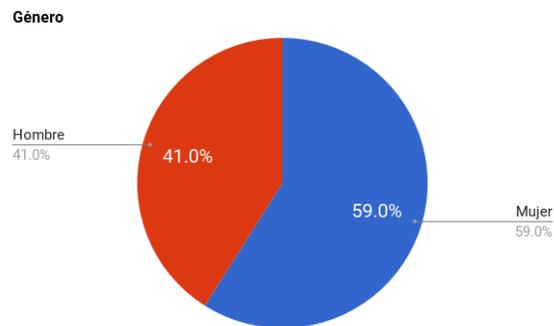
#### 4.6 Resultados obtenidos de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.

Se muestran las gráficas de los resultados obtenidos en la encuesta de calidad de servicio de los hoteles de San Miguel de Allende, se obtuvieron en puntos turísticos de la ciudad, encuestando 429 turistas.

En la Gráfica 4.6.1 muestra el género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende, en su mayoría fueron mujeres con 59% y el 41% hombres.

##### Gráfica 4.6.1

*Género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

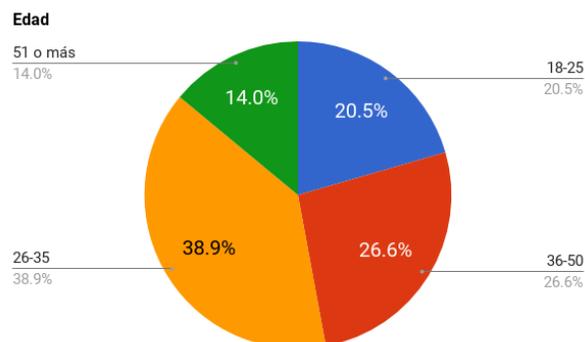


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la edad del turista, Gráfica 4.6.2, la simple cuantificación del número de encuestados por cada grupo de edad permite ver que el más grande es el de 26-35 años con 38.9 % y el más pequeño es el de 51 o más años con el 14% de las encuestas aplicadas.

##### Gráfica 4.6.2

*Rango de edad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

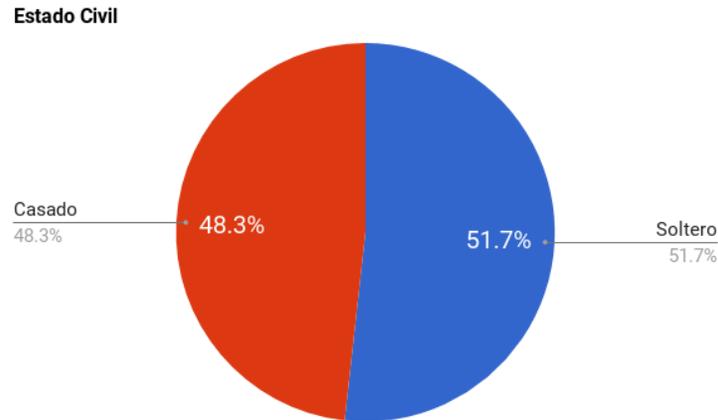


Fuente: Elaboración propia

Respecto al estado civil de los turistas en la Gráfica 4.6.3, se observa que la mayoría de ellos son solteros obteniendo el 51.7 % y el 48.3% restante se encuentran casados.

#### Gráfica 4.6.3

*Estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

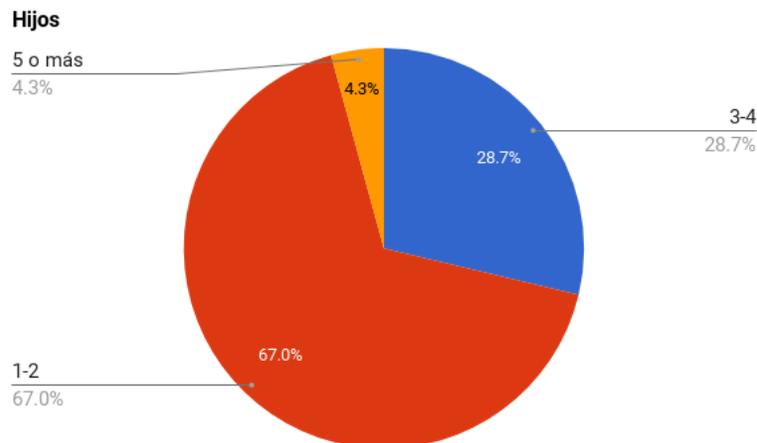


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.4 respecto a la cantidad de hijos que tienen los turistas encuestados se obtiene que, el 67% tienen de 1 a 2 hijos, 28.7 % de 3 a 4 hijos y el 4.3% tiene de 5 a más hijos.

#### Gráfica 4.6.4

*Rango de hijos de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

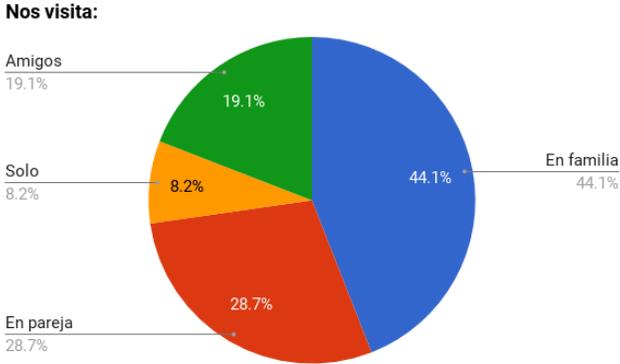


Fuente: Elaboración propia

En el Gráfica 4.6.5 se puede distinguir las preferencias de viajes de los visitantes en aspecto de con quien realizar el viaje, primero la mayoría (44.1%) prefiere viajar en familia, el segundo nivel lo ocupan las parejas (28.7%), en seguida (19.1%) en pareja y un 8.2% solos,

**Gráfica 4.6.5**

*Grupo de viaje de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

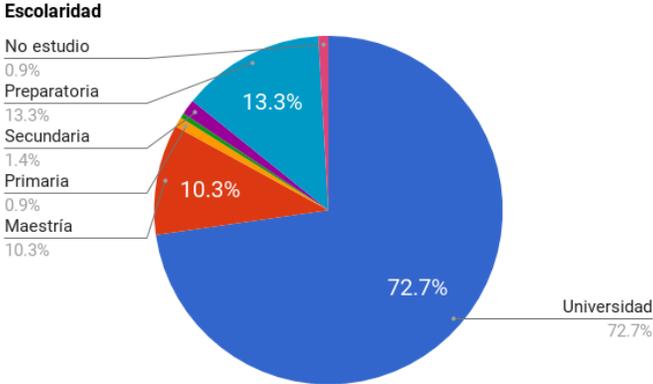


Fuente: Elaboración propia

Como se observa en la Gráfica 4.6.6, el nivel de escolaridad de los turistas en su mayoría es de licenciatura con el 72.7%, los de menor porcentaje son el color morado representando a los turistas que no cuentan con ningún grado de estudió (0.9%), el rosa son los que tienen primaria (0.9%) y en su minoría con color azul los que cuentan con doctorado (0.5%).

**Gráfica 4.6.6**

*Escolaridad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

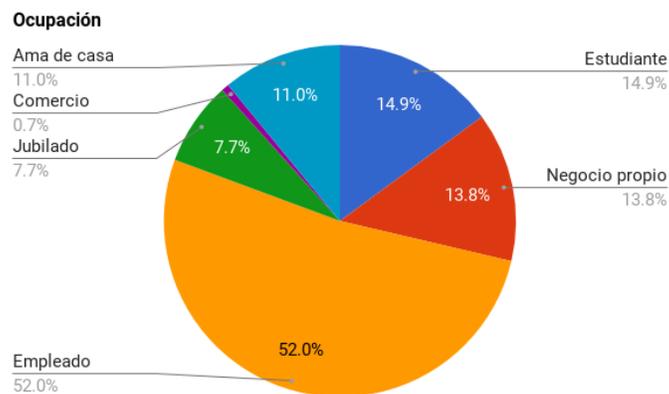


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.7) El 52% de las personas encuestadas su ocupación es ser empleado, 14.9% son estudiantes, 13.8% cuentan con negocio propio, 11% amas de casa, 7.7% jubilado y el 0.7 % comercio. Esto quiere decir que la mayoría de nuestros encuestados cuentan con ingreso económico propio para realizar la actividad turística.

**Gráfica 4.6.7**

*Ocupación de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

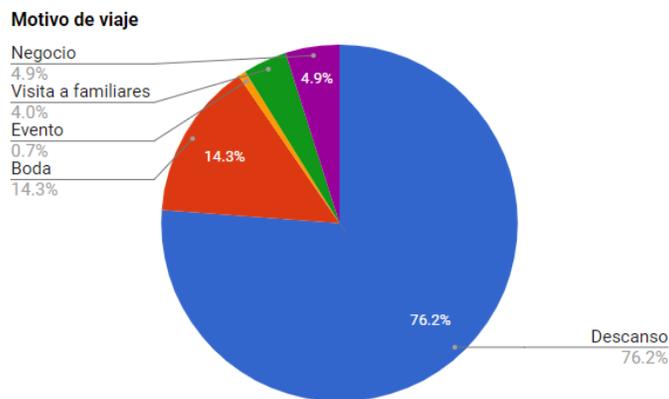


Fuente: Elaboración propia

El motivo de viaje de los turistas encuestados según la Gráfica 4.6.8 determina que el 76.2% es de descanso, 14.2% visitaron la ciudad para ir a una boda, el 4.9% por negocios, 4% visita a familiares y el 0.7% eventos, la mayoría de los turistas lo visitaron la ciudad para descansar de sus actividades laborales.

**Gráfica 4.6.8**

*Motivo de viaje de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

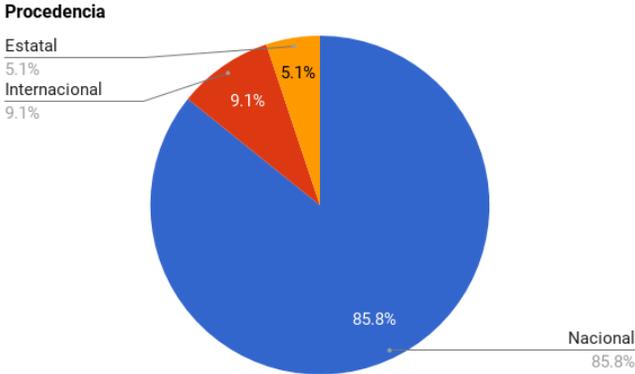


Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la procedencia de los 428 turistas en la Gráfica 4.6.9 muestra que el 85.8% fueron nacionales, 9.1% internacionales y el 5.1% estatales, permite ver que el grupo más significativo de turistas que visitaron la ciudad fueron personas de toda la república.

**Gráfica 4.6.9**

*Nacionalidad de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

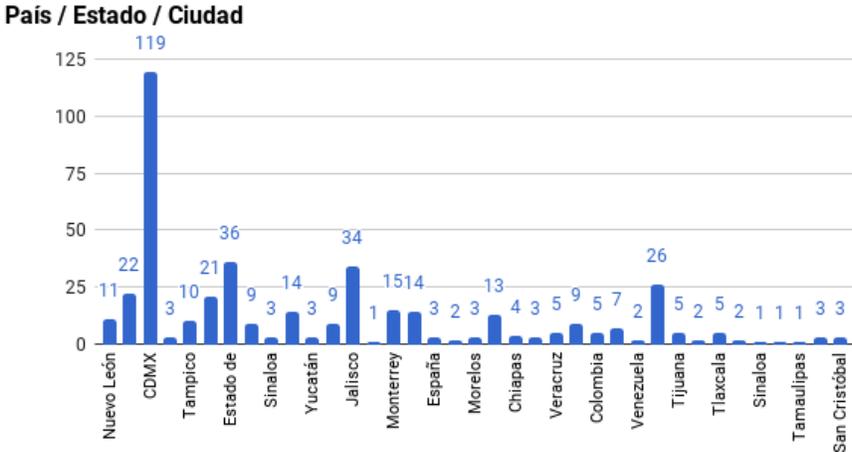


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.10, la mayoría de los turistas encuestados provenían de la Ciudad de México con el 27.7%, los siguientes grupos más significativos provenían del Estado de México (8.4%) y Jalisco (7.9%).

**Gráfica 4.6.10**

*Procedencia de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

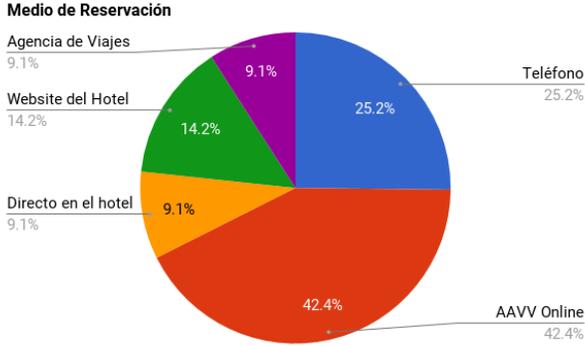


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.11, el medio favorito para realizar la reservación de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende son las agencias de viajes online (42.4%), por siguiente son las reservaciones telefónicas (25.2%), después el sitio web del hotel (14.2%) y finalmente con el mismo porcentaje de turistas agencias de viajes y directamente en el hotel (9.1% cada uno).

**Gráfica 4.6.11**

*Medio de reservación de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*

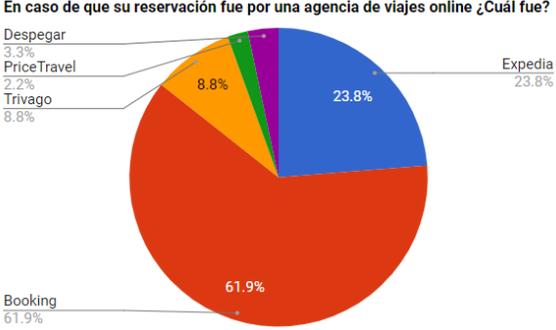


Fuente: Elaboración propia

Como analizamos en el párrafo anterior actualmente los turistas prefieren realizar sus reservaciones por internet, son 181 turistas que realizaron su reservación por una agencia de viajes online como se refleja en la Gráfica 4.6.12 mayormente con 61.5% de nuestros encuestados utilizaron booking, otra de las favoritas con 23.6% fue expedia, 9.3% trivago, 3.3% despegar y 2.2 % price travel.

**Gráfica 4.6.12**

*Agencias de viajes online por las que hicieron reservaciones los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

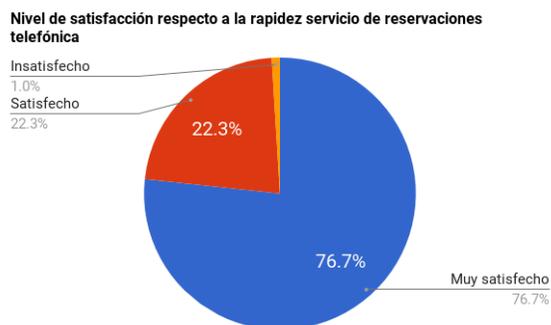


Fuente: Elaboración propia

En la presente investigación se midió la satisfacción de las expectativas en relación a la calidad de los servicios dentro del hotel calificando la rapidez y amabilidad del personal, utilizando ítems muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho y muy insatisfecho. 103 turistas realizaron su reservación por teléfono en la Gráfica 4.6.13, se muestra el nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio el 76.7% se encuentran muy satisfechos, 22.3% satisfechos y solo el 1% insatisfechos.

#### Gráfica 4.6.13

*Nivel de satisfacción en respecto a la rapidez del personal que atendió la reservación telefónica de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.14) Respecto a la amabilidad del personal que atendió la reservación telefónica de los 103 turistas, el 68.9% se encontraba muy satisfecho, 30.1% satisfecho y 1% insatisfecho. En relación con el personal de reservaciones se puede notar que una muestra significativa de los turistas se encontró muy satisfecho respecto al servicio prestado.

#### Gráfica 4.6.14

*Nivel de satisfacción en respecto a la amabilidad del personal que atendió la reservación telefónica de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*



Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.15, el 64.6% de los turistas se encontraron satisfechos con respecto a la rapidez en el check in del hotel, 29.4% satisfechos, 3.3% insatisfechos y 2.8% muy insatisfecho.

#### Gráfica 4.6.15

*Nivel de satisfacción en respecto a la rapidez en el check in del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

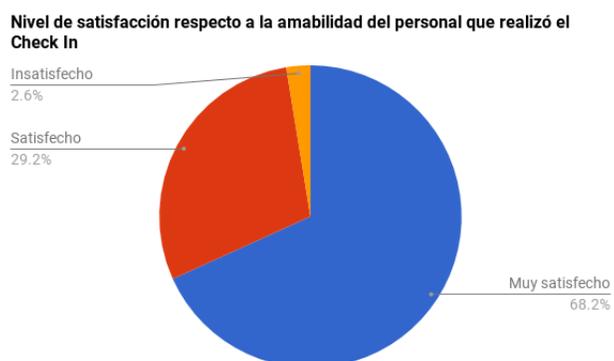


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.16, refleja el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal que atendió el check in del hotel, que el grupo de turistas encuestados escogió un nivel muy satisfecho para calificar el servicio, representando el 68.2%, el 29.2% se encuentran satisfechos y el 2.6% con minoría insatisfechos. Analizando las dos gráficas en relación al servicio de check in, se puede reflejar que si obtuvieron turistas que no lo calificaron como un buen servicio aunque es en un menor porcentaje.

#### Gráfica 4.6.16

*Nivel de satisfacción en respecto a la amabilidad del personal que atendió el check in del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.17) De los 428 turistas encuestados, 203 ya habían realizado el check out y calificaron el servicio. El 65.3% se encontraron muy satisfechos, 32.7% satisfechos y 2% insatisfecho en relación a la rapidez en el servicio.

#### Gráfica 4.6.17

*Nivel de satisfacción en respecto a la rapidez en el check out del hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.18) Respecto a la amabilidad del personal que atendió el check out, 65.3% de los turistas se encontraron muy satisfechos, 30.7% satisfechos y el 4% restante insatisfechos. Analizando las dos gráficas referentes al personal que atendió el check out, la mayoría de los turistas lo calificaron como un buen servicio, sin embargo respecto a la rapidez encontramos el 2% insatisfechos y en relación la amabilidad 4% insatisfechos, teniendo aún áreas de oportunidad para mejorar el servicio.

#### Gráfica 4.6.18

*Nivel de satisfacción en respecto a la amabilidad del personal que atendió el check out del Hotel de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

Únicamente 131 turistas tuvieron contacto con el personal de concierge calificando su servicio. En la Gráfica 4.6.19 se muestra el nivel de satisfacción respecto a la rapidez del servicio prestado el 76.2% muy satisfecho, 21.5% satisfecho y el 2.3% insatisfecho.

**Gráfica 4.6.19**

*Nivel de satisfacción en respecto a la rapidez del personal de concierge, de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

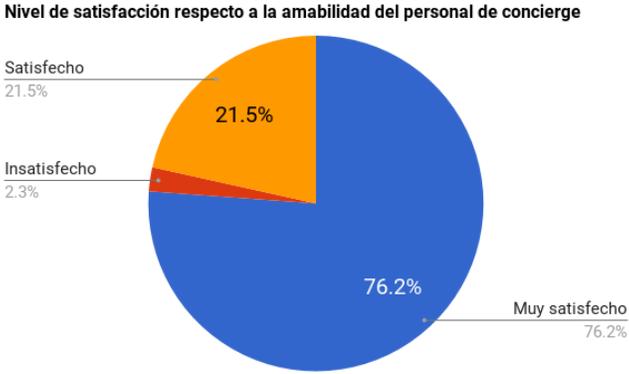


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.20, se refleja el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del concierge el 76.2% de los turistas se encontraron muy satisfechos, el 21.5% satisfechos y el 2.3% insatisfechos. Relativamente ofrece un buen servicio con amabilidad y rapidez ya que la mayoría de los turistas se encontraron satisfechos.

**Gráfica 4.6.20**

*Nivel de satisfacción en respecto a la amabilidad del personal de concierge, de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

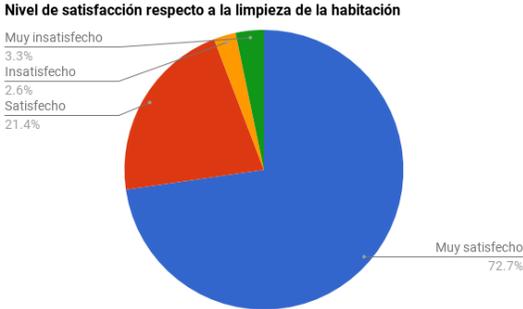


Fuente: Elaboración propia

Para conocer el aseo de las instalaciones cuestionamos sobre el nivel de satisfacción en relación a limpieza de la habitación, el 72.7% estuvieron muy satisfechos, el 21.4% satisfechos, el 3.3 muy insatisfechos y el 2.6% insatisfechos. La parte de la limpieza es un factor fundamental para la imagen del hotel, se puede analizar de acuerdo a la Gráfica 4.6.21 que no todos los turistas se encontraron satisfechos al encontrar su habitación esto quiere decir que se debe de sensibilizar al personal de limpieza de llegar al detalle cuando se limpia y acondiciona las habitaciones.

**Gráfica 4.6.21**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la limpieza de la habitación del Hotel*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.22) El 69.7% de los turistas encuestados se encontraron muy satisfechos respecto a la rapidez del personal de camaristas, el 28% satisfechos y el 2.3% insatisfechos. Esto quiere decir que la mayoría de las veces hacen el servicio de limpieza en tiempo corto, teniendo a los turistas satisfechos.

**Gráfica 4.6.22**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de camaristas.*



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.6.23, el 78% de los turistas se encontraron muy satisfechos, el 21.2% satisfechos y 0.8% insatisfechos respecto a la amabilidad de las camaristas. Se puede concluir que tienen un buen trato hacia los clientes.

**Gráfica 4.6.23**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de camaristas*



Fuente: Elaboración propia

39 de los turistas tuvieron contacto con el personal de mantenimiento, los cuestionamos sobre el servicio prestado para conocer el nivel de satisfacción. Mayormente los turistas se encontraron muy satisfechos (60.5%), el segundo lugar satisfechos (31.6%) y por último insatisfechos (7.9%) respecto a la rapidez en su servicio (Gráfica 4.6.24).

**Gráfica 4.6.24**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*

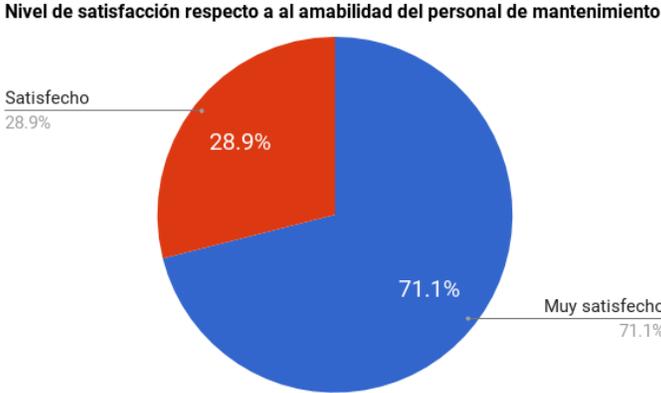


Fuente: Elaboración propia

Se puede reflejar que el 71.1% de los turistas estuvieron muy satisfechos y el 28.9% satisfechos respecto a la amabilidad del personal, a diferencia de las demás áreas que anteriormente se analizaron el personal de mantenimiento tuvo a todos los turistas satisfechos (Gráfica 4.6.25).

**Gráfica 4.6.25**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.26 representa los 109 turistas que tuvieron contacto con el personal de hostess calificando el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad el 64.2% estuvieron muy satisfechos, el 30.3% estuvieron satisfechos y el 5.5% insatisfechos.

**Gráfica 4.6.26**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de hostess.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.27) 143 turistas calificaron el servicio de los meseros. Referente a su amabilidad 62.9% estuvieron satisfechos, 30.8% satisfechos, 3.5% muy insatisfechos y 2.8 insatisfechos.

**Gráfica 4.6.27**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la amabilidad del personal de meseros.*

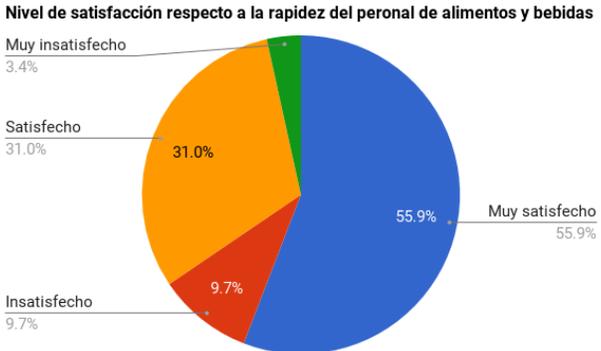


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.28 se refleja que 55.9% de los turistas encuestados estuvieron muy satisfechos, el 31.0% satisfechos, 9.7% insatisfechos y el 3.4% muy insatisfecho respecto a la rapidez del mesero. Analizando las dos gráficas podemos encontrar a algunos turistas que se encontraron inconformes respecto a la amabilidad y rapidez de los meseros, pudiendo encontrar un área de oportunidad de mejora.

**Gráfica 4.6.28**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del personal de meseros.*

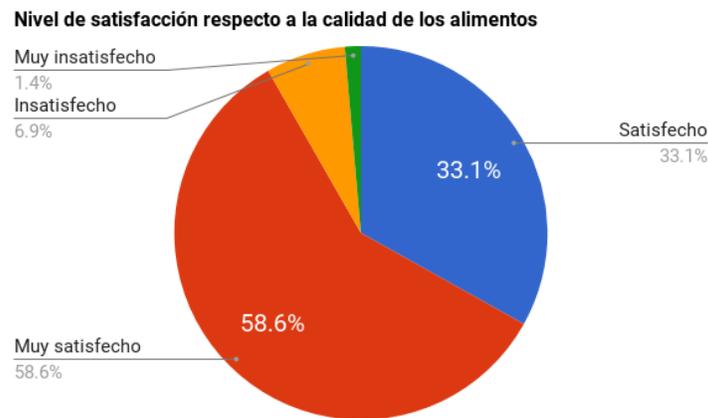


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.29) El 58.6% de los encuestados estuvieron muy satisfechos respecto a la calidad de los alimentos, el 33.1% satisfechos, 6.9% insatisfechos y el 1.4% muy insatisfechos. Encontrando que el 8.3% de los turistas están inconformes.

#### Gráfica 4.6.29

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la calidad de los alimentos.*

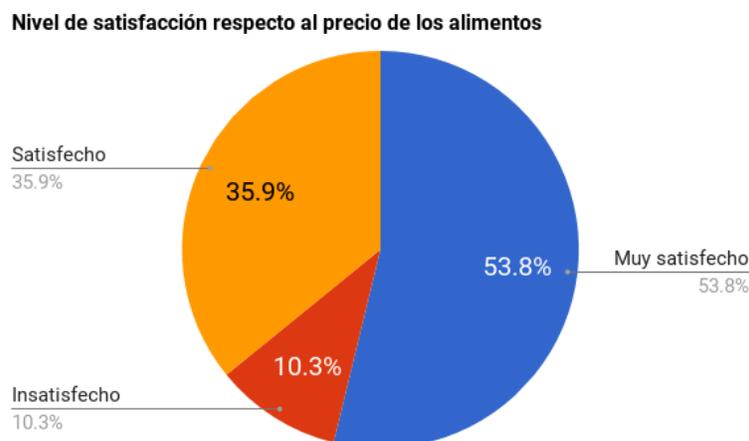


Fuente: Elaboración propia

Respecto al precio de los alimentos en la Gráfica 4.6.30 muestra que el 53.8% de los turistas estuvieron muy satisfechos, el 35.9% satisfechos y el 10.3% insatisfechos. Se podría decir que la mayoría encontraron un precio razonable en relación a sus alimentos.

#### Gráfica 4.6.30

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto al precio de los alimentos.*

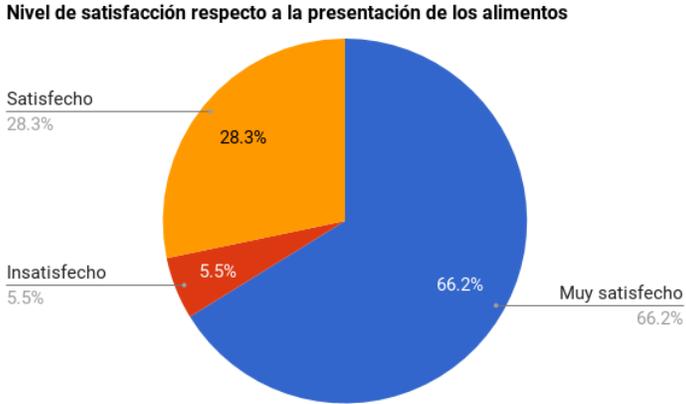


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.31) En relación a la presentación de los alimentos el 66.2% de los turistas estaban muy satisfechos, el 28.3% satisfechos y el 5.5% insatisfechos. La mayoría de los turistas encuestados tiene un nivel de satisfacción elevado.

**Gráfica 4.6.31**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la presentación de los alimentos.*

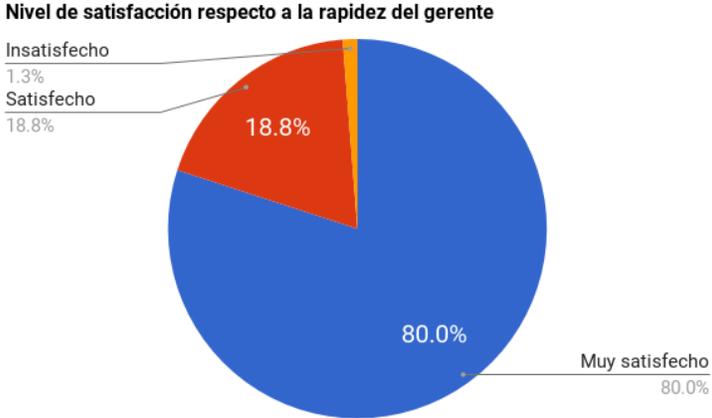


Fuente: Elaboración propia

Se obtuvieron 80 turistas que tuvieron contacto directamente con el gerente cuestionado el nivel de satisfacción respecto a la rapidez de su servicio se obtiene que el 80.2% de ellos estuvieron muy satisfechos, el 18.5% satisfechos y el 1.2% insatisfechos, representados en la Gráfica 4.6.32.

**Gráfica 4.6.32**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la rapidez del gerente*

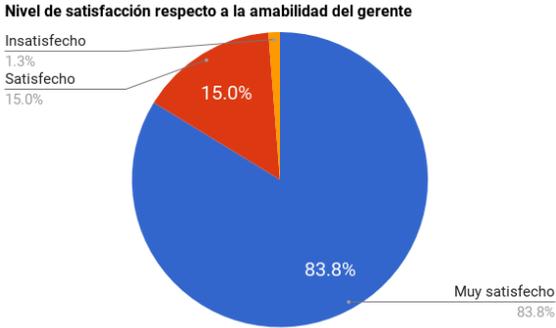


Fuente: Elaboración propia

Referente a la amabilidad de los gerentes en la Gráfica 4.6.33 muestra, el 83.8% de los turistas se encontraron muy satisfechos con su amabilidad, el 15% satisfechos y el 1.3% insatisfechos. Con las dos gráficas relacionadas con el personal de gerencia podemos notar que la mayoría de los turistas se encontraron satisfechos en relación a su servicio, sin embargo se puede notar un pequeño porcentaje que lo calificaría como un mal servicio.

**Gráfica 4.6.33**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a amabilidad del gerente*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.34, se muestra el nivel de satisfacción en la estancia en general de los turistas encuestados, se observa que el 68.9% estuvieron muy satisfechos, el 27.3% satisfechos y el 3.7% insatisfechos. De los dos grupos más significantes se puede obtener que la mayoría de los turistas obtuvieron un buen servicio en su estancia.

**Gráfica 4.6.34**

*Nivel de satisfacción de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto a la estancia en general en el hotel*



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.35, representa las áreas que resolvieron conflictos durante la estancia de los turistas el 50% lo resolvió el área de recepción, alimentos, ama de llaves, conserje y gerencia general resolvieron el 6.3% de los problemas cada uno y significativamente el 25% de los problemas no tuvieron solución, esto significa que una cuarta parte de los turistas no lograron resolver el problema o queja, esto se puede convertir en los malos comentarios sobre el establecimiento y el no lograr la satisfacción de los huéspedes.

**Gráfica 4.6.35**

*Áreas que resolvieron conflictos en la estancia de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

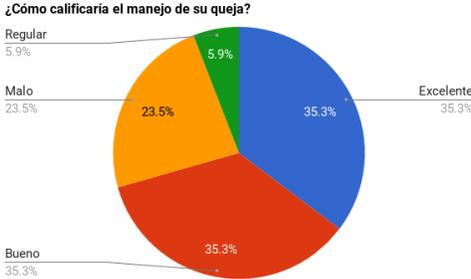


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.36, el 35.3% de los turistas encuestados calificarían el manejo de su queja como excelente, 35.3% como bueno, el 5.9% regular y el 23.5% malo, esto quiere decir que también la manera en que están manejando las quejas necesita mejorar notablemente. Cuando los huéspedes se toman la molestia de mencionar un asunto que necesita su atención, debe considerarlo como la oportunidad de mejorar el servicio.

**Gráfica 4.6.36**

*Calificación del manejo de las quejas de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*

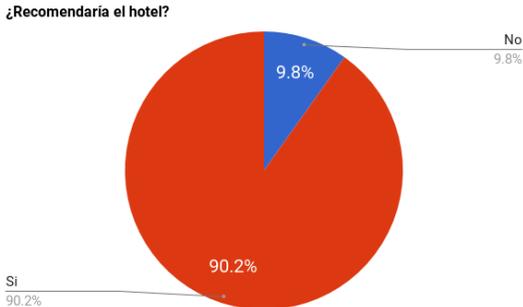


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.6.37, el 90.2% de los turistas encuestados recomendarían el hotel mientras que el 9.8% no. La mayoría de los turistas lo recomiendan por la ubicación donde se encuentra, el servicio que recibió, por las instalaciones, la limpieza del establecimiento, de algunos de ellos porque fueron económicos o porque tenían estacionamiento. Respecto a los que no fue por el mal mantenimiento de las instalaciones, la limpieza, el mal servicio y el precio.

**Gráfica 4.6.37**

*Si o no recomendarían el hotel los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

A los turistas extranjeros se les pregunto si el personal les había hablado en su idioma. El Gráfico 4.6.38, se puede distinguir que el 50% de los establecimientos su personal puede dialogar con el turista extranjero, mientras que el otro 50% no. San Miguel de Allende es una ciudad que recibe muchos turistas la necesidad de que el establecimiento cuente con algún personal que maneje otros idiomas le daría plus permitiéndole competir con lo demás hoteles.

**Gráfica 4.6.38**

*En el caso de los turistas extranjeros encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende preguntamos si el personal le habla en su idioma*

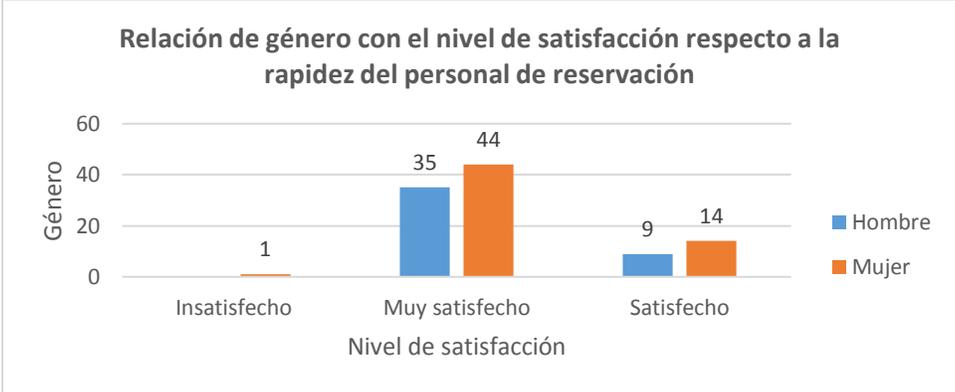


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.39, muestra el género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende respecto al nivel de satisfacción con la rapidez en el servicio de reservaciones telefónicas. De los hombres el 33.98 se encuentra muy satisfecho y el 13.59% satisfecho, en las mujeres el 0.97% insatisfecha, el 42.71% muy satisfecho y el 13.59 % satisfechas.

**Gráfica 4.6.39**

*Relación del género los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*

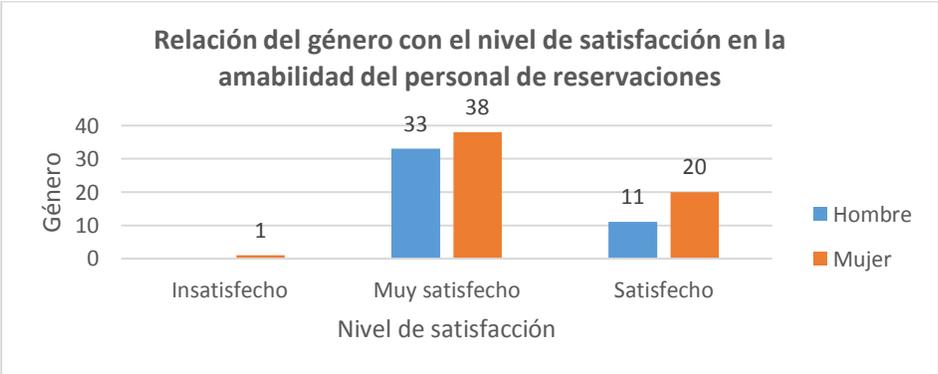


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.40, los hombres tuvieron como nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el servicio de reservaciones como mayoría el 32.03% estuvieron muy satisfecho y el 10.67% satisfecho. De las mujeres el 36.89% muy satisfecha, 19.41% satisfecha y el 0.97%% insatisfecha.

**Gráfica 4.6.40**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones.*

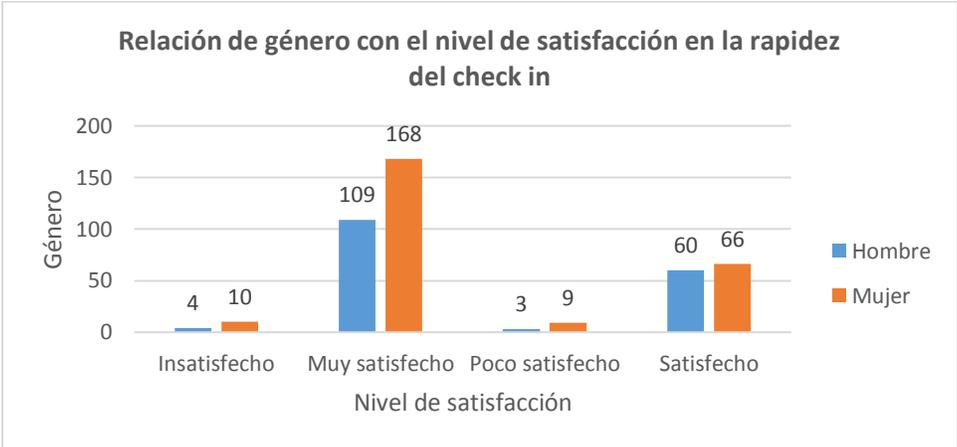


Fuente: Elaboración propia

Referente al check in el 25.40% de los hombres estuvieron muy satisfechos, el 13.98% satisfechos, el 0.69% poco satisfechos y el 0.93% insatisfecho, en las mujeres el 39.16% estuvieron muy satisfechas, el 15.38% satisfechas, el 2.09% poco satisfechas y el 2.33% insatisfechas.

**Gráfica 4.6.41**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in.*

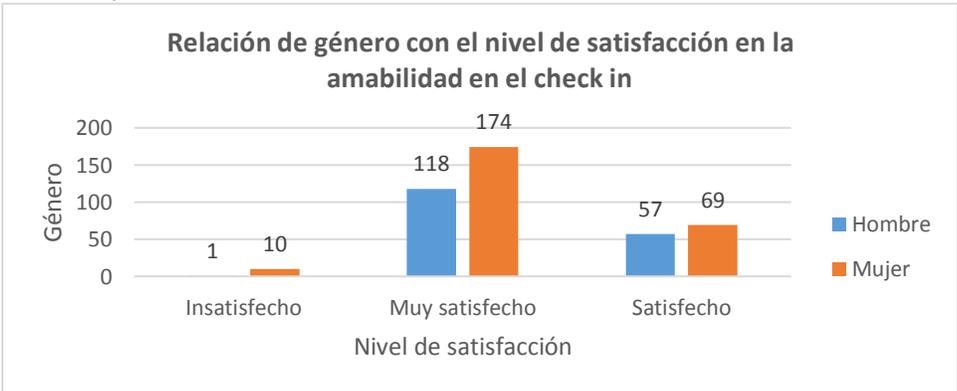


Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la Gráfica 4.6.42, el 16.08% de las mujeres estuvieron satisfechas, el 40.55% muy satisfecha y el 2.33% insatisfecha. El 13.28% de los hombres estuvieron satisfechos, el 27.50% estuvieron muy satisfechos y el 0.23 % insatisfecho, respecto al check in.

**Gráfica 4.6.42**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in.*

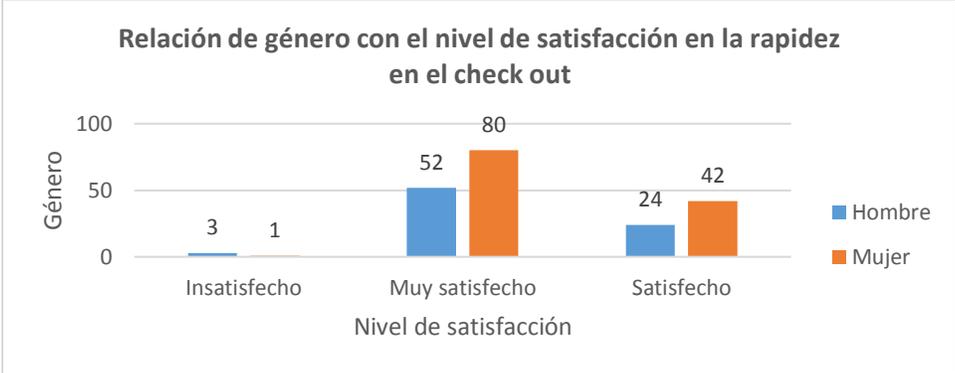


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.43 muestra el género de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato y el nivel de satisfacción en la rapidez en check out. Del género femenino el 39.60% estuvieron muy satisfechas, el 11.88% satisfechas y el 0.49% insatisfecha. El género masculino el 25.74% estuvieron muy satisfechos, el 11.88% satisfechos y el 1.48% insatisfechos.

**Gráfica 4.6.43**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out.*

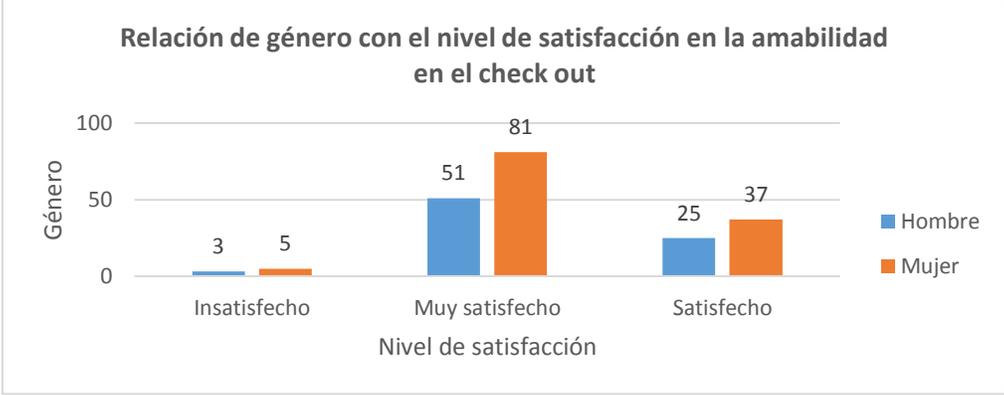


Fuente: Elaboración propia

En relación con la Gráfica 4.6.44, el 40.09% de las mujeres estuvieron muy satisfechas, el 18.31% satisfecha y el 18.31% insatisfecha. El 17% de los hombres el 25.24% estuvieron muy satisfechos, 18.31% satisfecho y el 2.47% insatisfecho, respecto a la amabilidad en el check out.

**Gráfica 4.6.44**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out.*



Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.45 son como mayoría de mujeres que se encontraron muy satisfechas con el 46.92%, 10.76% satisfecha y el 0.76% insatisfecha, en cuanto a los hombres el 29.23% estuvieron muy satisfechos, el 10.76% satisfechos, y el 0.76% restante insatisfecho.

**Gráfica 4.6.45**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de concierge.*

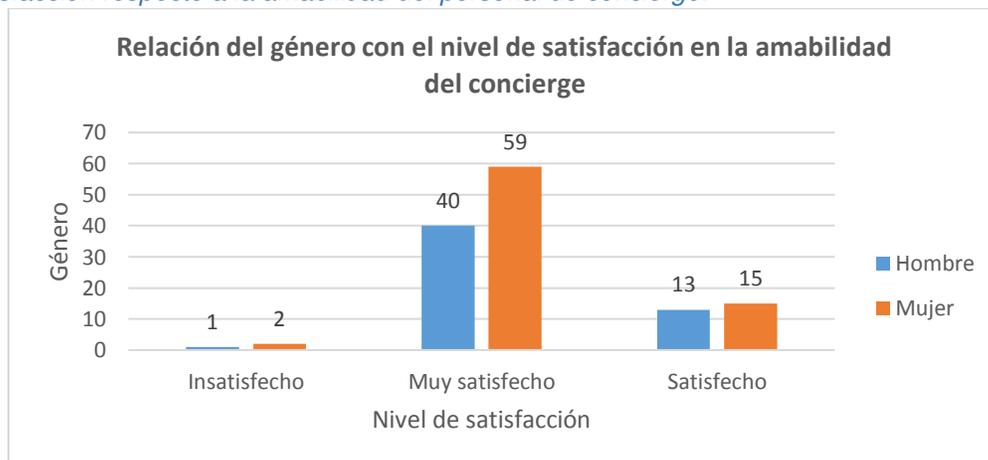


Fuente: Elaboración propia

En relación con la Gráfica 4.6.46, el 45.38% de las mujeres estuvieron muy satisfechas, el 11.53% muy satisfecha y el 1.53 % insatisfecha. El 36.92% de los hombres estuvieron muy satisfechos, el 10% estuvieron satisfechos y el 0.76% insatisfecho, respecto a la amabilidad del concierge.

**Gráfica 4.6.46**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de concierge.*

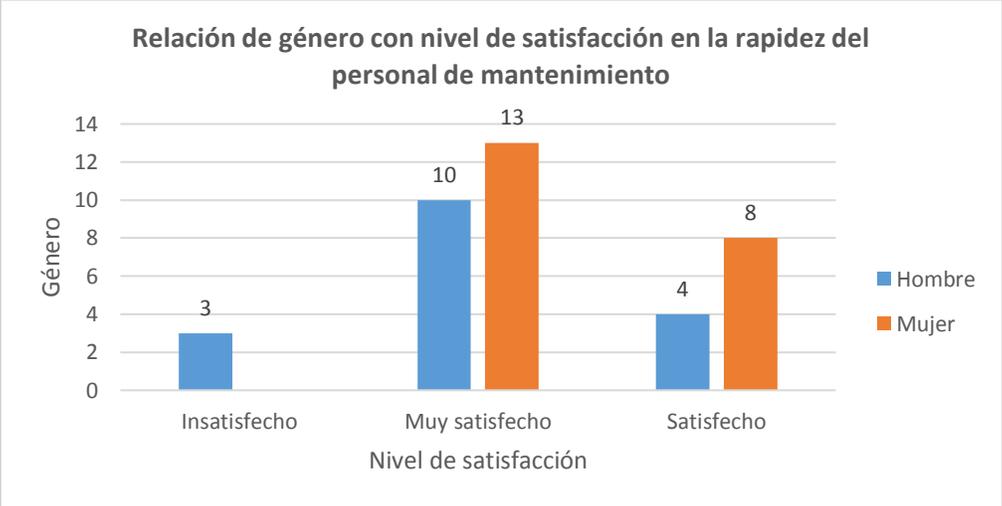


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.47 muestra el género de los turistas encuestados en relación con la satisfacción en la rapidez del personal de mantenimiento, se obtiene que en su mayoría el 26.31% de mujeres y el 26.31% de hombres estuvieron muy satisfechos.

**Gráfica 4.6.47**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*

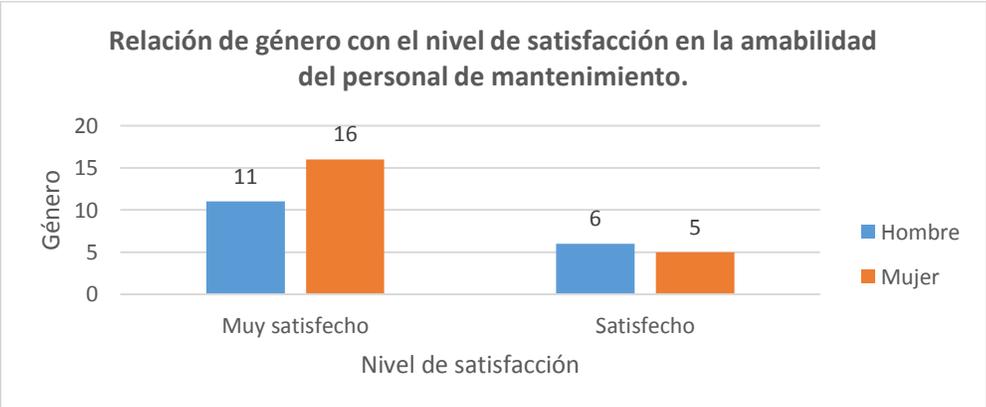


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.48, el 28.94% de hombres y el 42.10% de mujeres estuvieron muy satisfechos y el 15.78% de hombres y el 13.15% de mujeres satisfechos, respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.

**Gráfica 4.6.48**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*

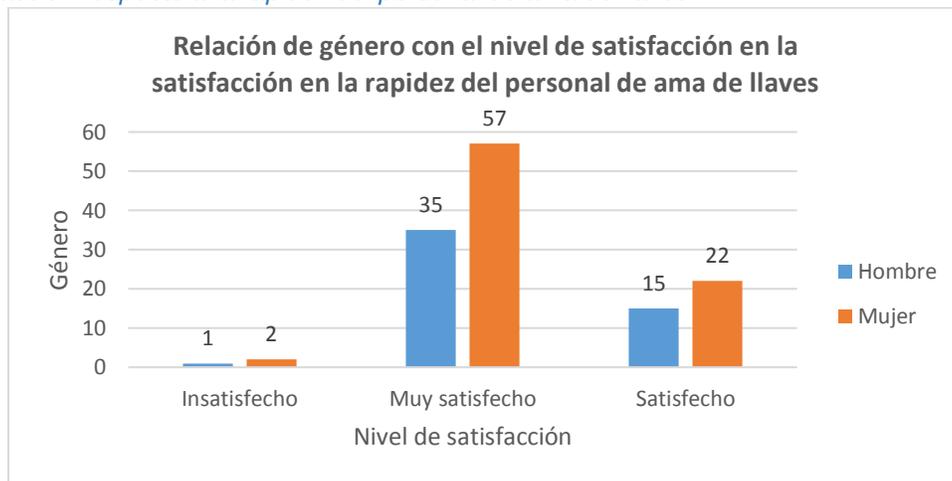


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.49) El 26.51% de mujeres y el 26.51% de hombres en su mayoría estuvieron muy satisfechos respecto a la rapidez del personal de ama de llaves y como minoría el 0.75% de hombres y el 1.51% de mujeres estuvieron insatisfechos.

**Gráfica 4.6.49**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*

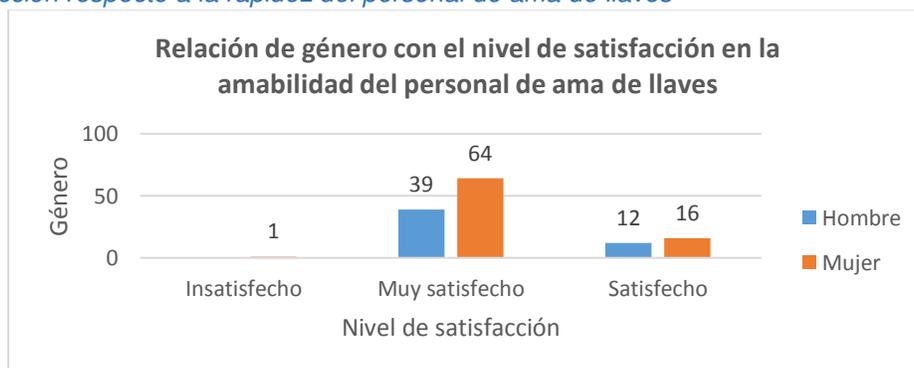


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.50) El 48.48% de mujeres y el 29.54% de hombres en su mayoría su nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves fue muy satisfecho y como minoría únicamente el 0.75% de mujeres estuvieron insatisfechas.

**Gráfica 4.6.50**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves*

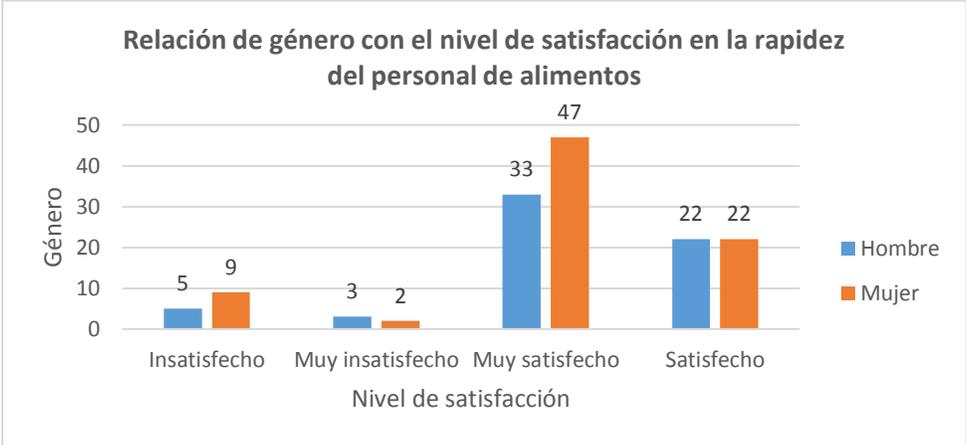


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.51 muestra que la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos con el 32.86% de las mujeres y 23.07% de los hombres, respecto a la rapidez del personal de alimentos y bebidas. Los turistas que estuvieron muy insatisfechos el 1.51% de las mujeres y el 2.27% son hombres.

**Gráfica 4.6.51**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos y bebidas*

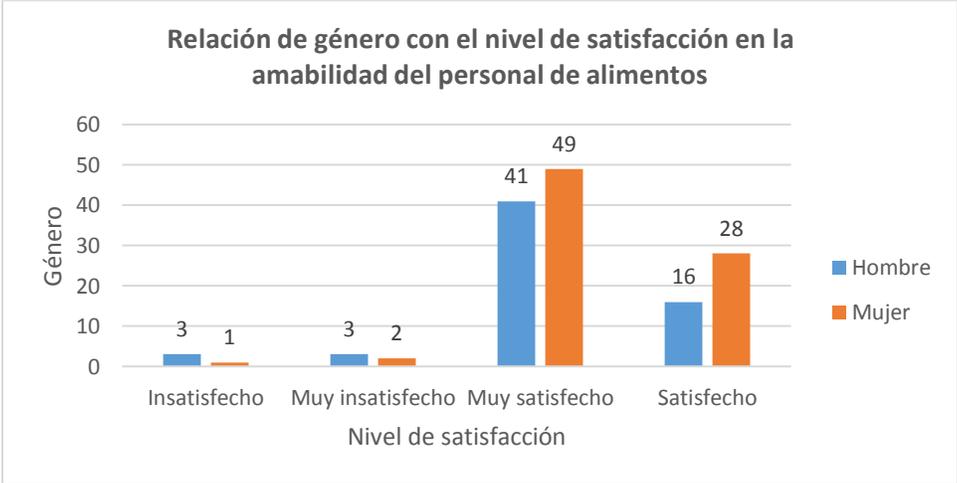


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.52) El 37.12% de mujeres y el 28.67% de hombres en su mayoría su nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos fue muy satisfecho y como minoría el 0.69 % de mujeres y el 2.09% estuvieron insatisfechos.

**Gráfica 4.6.52**

*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos y bebidas.*

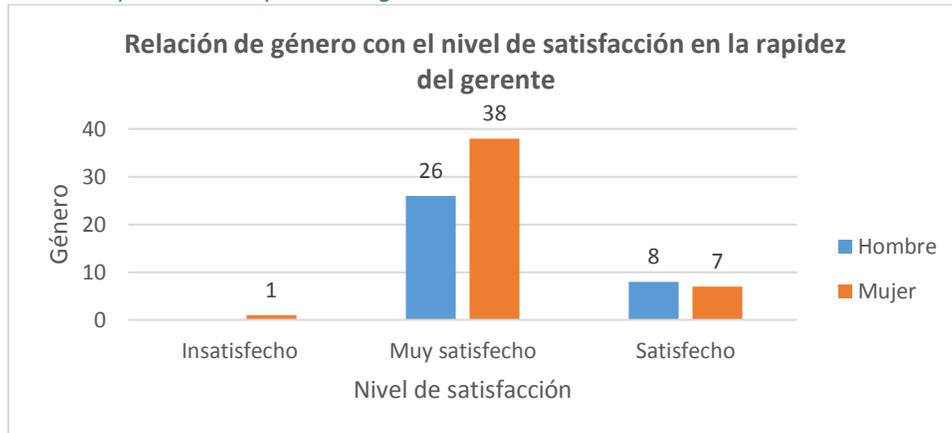


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.53) Se muestra el género de los turistas con relación al nivel de satisfacción en la rapidez del gerente, del género femenino el 47.5% muy satisfechas, 8.75% satisfechas y el 1.25% insatisfecho. Del género masculino 32.5% estuvieron muy satisfechos y el 10% satisfecho.

**Gráfica 4.6.53**

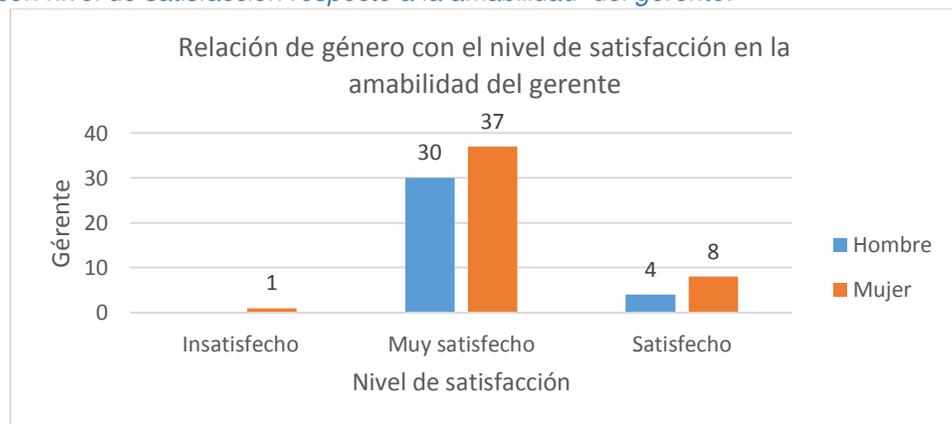
*Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del gerente.*



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.54 muestra que la mayoría de los turistas se encuentran muy satisfechos respecto a la amabilidad del gerente, el 37.5% fueron mujeres y el 46.25% fueron mujeres y como minoría el 1.25% de mujeres insatisfechas.

**Gráfica 4.6.54** *Relación del género de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del gerente.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.55 muestra los turistas que los turistas que estuvieron muy satisfechos respecto a la rapidez del personal de reservaciones, el 18.44% tenía una edad entre 18-25 años, el 32.03% de 26-35 años y 18.44 entre 36-50 años, y el 7.76% 51 años o más. Los que estuvieron insatisfecho únicamente el 0.97% entre los 18-25 años.

**Gráfica 4.6.55**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.56, el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el servicio del personal de reservaciones, la mayoría estuvieron muy satisfechos, de acuerdo a su edad el 15.53% tenía entre 18 y 25 años, el 29.12% entre 26 y 35 años y el 17.47 % entre 36-50 años y el 6.7% entre 51 o más años, los que tuvieron este nivel de satisfacción. Los de menor porcentaje fueron los turistas que mostraron un nivel insatisfecho respecto al servicio recibido, el 0.97% que tenían una edad entre 26-35 años.

**Gráfica 4.6.56**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.57) Respecto al nivel de satisfacción en el check in, el 12.12% de los turistas con una edad entre 18-25 años estuvieron muy satisfechos, al igual que el 24.94% entre 26-35 años, el 19.11% entre 36-50 años y el 8.39% entre 51 años o más. Fueron menores los porcentajes de turistas que estuvieron insatisfechos, el 0.93% tuvieron una edad entre los 18 y 35 años y el 0.69% entre 26-35 años, el 0.69% entre 36-50 años y el 0.93% entre 51 o más años.

**Gráfica 4.6.57**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in.*

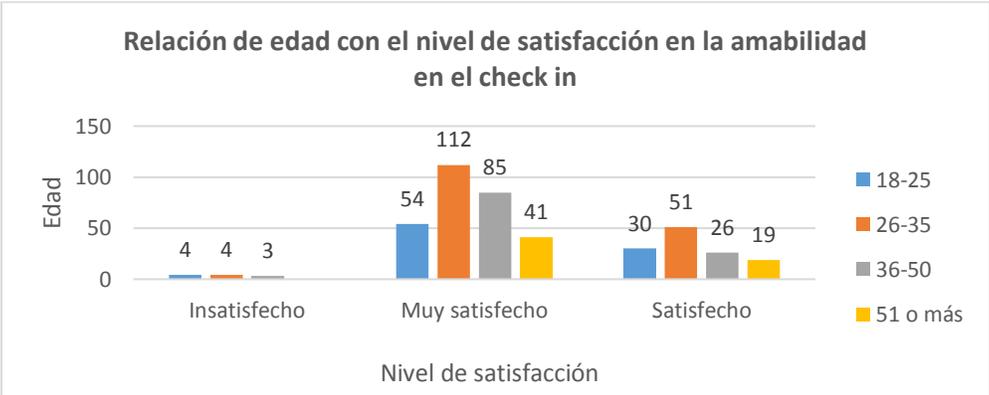


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.58) Al igual que en el check in la mayoría de los turistas tuvieron un nivel de muy satisfechos, en la amabilidad. El 18.49% tenía una edad de 18-25 años, el 38.35% entre 26-25 años y el 29.10% entre 36-50 años y el 14.04% entre 51 o más años.

**Gráfica 4.6.58**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.59 muestra el rango de edad con respecto a cómo calificaron el servicio del personal, la mayoría de los turistas percibieron el servicio como bueno, el 11.25% tenían una edad entre 18-25 años, el 27% entre 26-35 años y el 13.75 más de 36 años. El menor porcentaje de turistas encuestados el servicio les pareció malo el 0.75% tenían una edad entre 18-25 años, el otro 0.75% entre 26-35 años y el 0.25 más de 36 años.

**Gráfica 4.6.59**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out.*

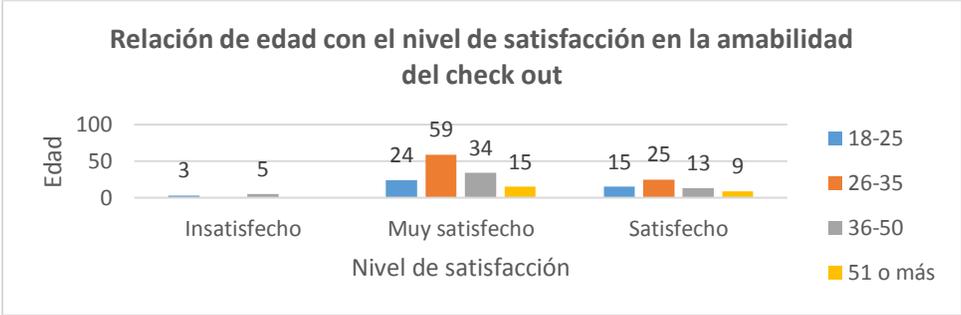


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.60 respecto a la amabilidad del personal que atendió el check out, la mayoría de los turistas se encontraron muy satisfecho el 11.88% tienen una edad entre los 18-25 años, el 29.20% entre los 26-35 años, el 16.83% entre 36-50 años y el 7.42% entre 51 o más años. El menor porcentaje de turistas encuestados fueron los que estuvieron insatisfechos, el 1.48% tiene una edad entre los 18-25 años y el 2.47% entre los 36-50 años.

**Gráfica 4.6.60**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out.*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.61) Los turistas que se encontraron muy satisfechos respecto a la rapidez del personal de concierge, el 14.61% entre los 18-25 años, el 30% entre los 26-35 años, el 18.46% entre los 36-50 años, el 13.07% entre los 50 o más años. Los turistas que estuvieron satisfechos, el 5.38% entre los 18-25 años, el 6.15% entre los 26-35 años, el 6.15% entre los 36-50 años y el 3.84% entre los 51 o más años, los turistas que estuvieron insatisfechos el 1.53% tienen entre 26-35 años y el 0.76% entre 51 o más años.

**Gráfica 4.6.61**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de concierge.*



Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.62 respecto a la amabilidad del personal concierge la mayoría de los turistas se encontraron muy satisfecho el 11.88% tienen una edad entre los 18-25 años, el 29.23% entre los 26-35 años, el 19.23% entre 36-50 años y el 12.30% entre 51 o más años. El menor porcentaje de turistas encuestados fueron los que estuvieron insatisfechos, el 1.53% tiene una edad entre los 26-35 años y el 0.76% entre los 36-50 años.

**Gráfica 4.6.62**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de concierge.*

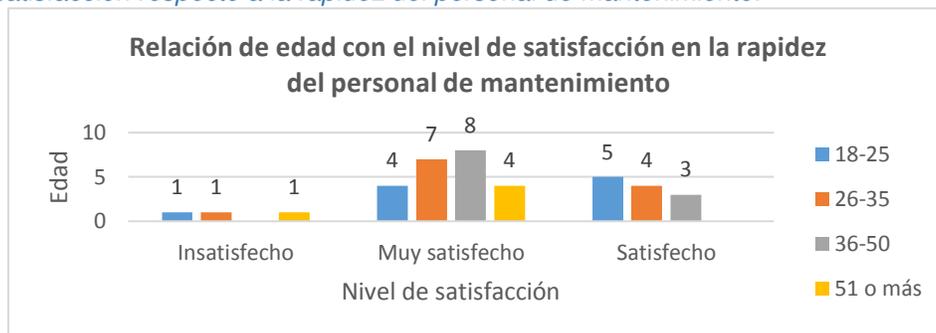


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.63 muestra que únicamente el 2.63% entre los 18-25 años, el 2.63% entre los 26-35 años y el 2.63% entre los 51 o más años de los turistas estuvieron insatisfechos respecto a la rapidez en el servicio de mantenimiento. Mientras que 10.52% entre los 18-25 años, el 18.42% entre los 26-35 años y 21.05% entre los 36-50 años y el 10.52% entre los 51 o más años estuvieron muy satisfechos, el rango más alto.

**Gráfica 4.6.63**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.64 representa que en el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento todos los turistas se encontraron satisfechos teniendo, en muy satisfechos el 13.15% entre los 18-25 años, 23.68% entre los 26-35 años el 26.31% entre los 36-50 años y el 7.89% entre 51 años o más. De los turistas que estuvieron satisfechos el 13.15% entre los 18-25 años, el 7.89% entre los 26-35 años, el 2.63% entre los 36-50 años y el 5.26% entre los 51 años o más.

**Gráfica 4.6.64**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.65, el 9.09% de los turistas entre los 18 y 25 años estuvieron satisfechos respecto a la rapidez en el servicio de ama de llaves, el 34.09% entre los 26-35 años y el 17.42% entre los 36-50 años y el 9.09% entre 51 o más años, el único porcentaje que se presenta insatisfecho es el 2.27% entre los 18-25 años.

**Gráfica 4.6.65**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*

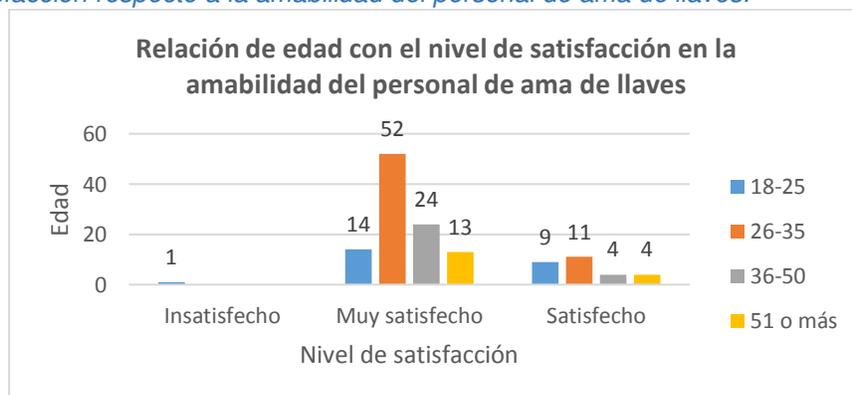


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.66 respecto a la amabilidad del personal ama de llaves la mayoría de los turistas se encontraron muy satisfecho el 10.60% tienen una edad entre los 18-25 años, el 39.39% entre los 26-35 años, el 18.18% entre 36-50 años y el 9.84% entre 51 o más años. El menor porcentaje de turistas encuestados fueron los que estuvieron insatisfechos, el 0.75% tiene una edad entre los 18.25 años.

**Gráfica 4.6.66**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves.*

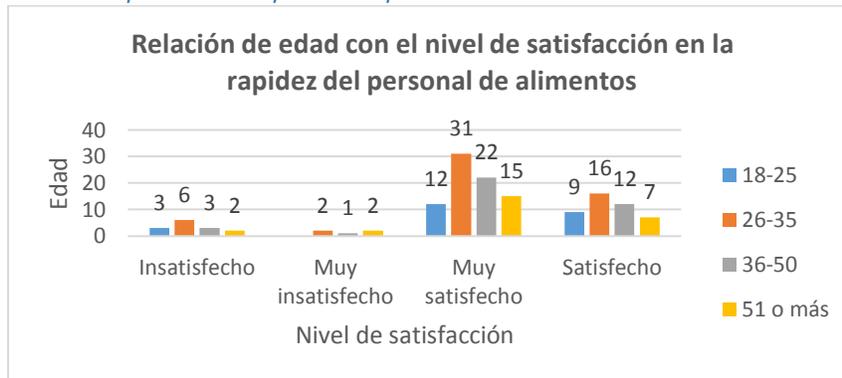


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.67) Los turistas que se encontraron muy satisfechos respecto a la rapidez del personal de concierge, el 15% entre los 18-25 años, el 38.75% entre los 26-35 años, el 27.5% entre los 36-50 años, el 18.75% entre los 50 o más años.

**Gráfica 4.6.67**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos.*

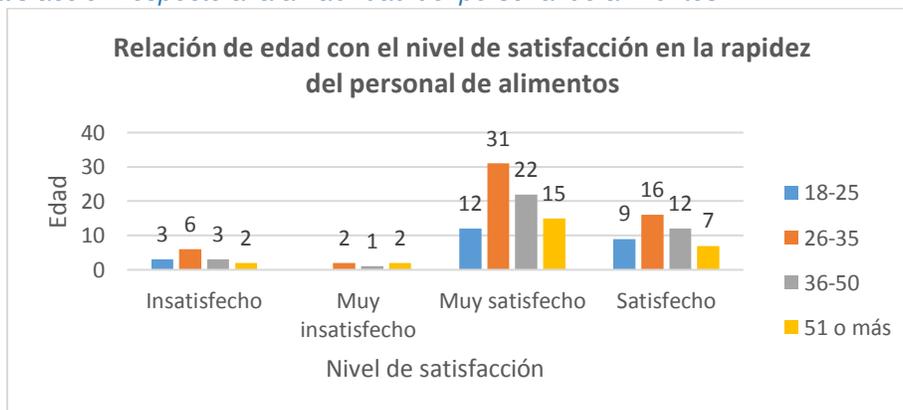


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.68 respecto a la amabilidad del personal alimentos, la mayoría de los turistas se encontraron muy satisfecho el 8.39% tienen una edad entre los 18-25 años, el 21.67% entre los 26-35 años, el 15.38% entre 36-50 años y el 10.48% entre 51 o más años. El menor porcentaje de turistas encuestados fueron los que estuvieron muy insatisfechos, el 1.39% tiene una edad entre los 26-35 años, 0.69% entre 36-50 años y 1.39% entre los 51 o más años.

**Gráfica 4.6.68**

*Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos.*

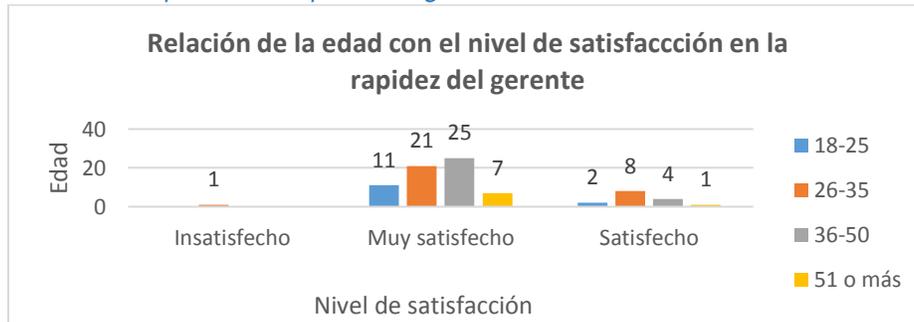


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.69) Los turistas que se encontraron muy satisfechos respecto a la rapidez del gerente, el 17.18% entre los 18-25 años, el 32.81% entre los 26-35 años, el 39.06% entre los 36-50 años, el 10.44% entre los 50 o más años

Gráfica 4.6.69

Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del gerente.

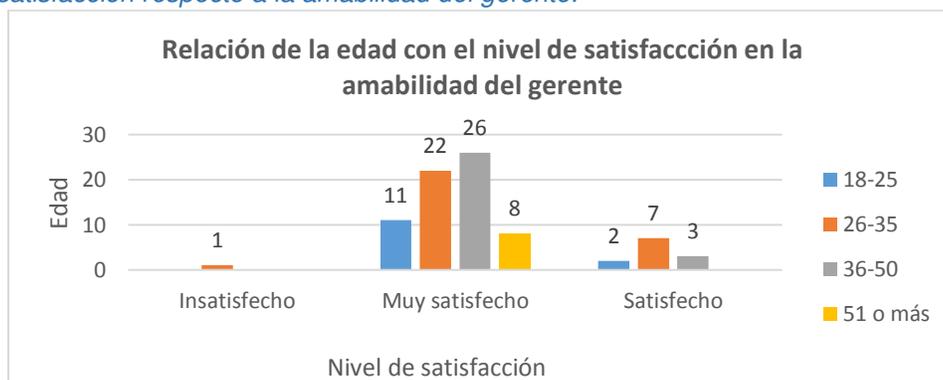


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.70, el nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el servicio del personal de reservaciones, la mayoría estuvieron muy satisfechos, de acuerdo a su edad el 13.75% tenía entre 18 y 25 años, el 27.5% entre 26 y 35 años, el 32.5% entre 36-50 años y el 10% entre 51 o más años, los que tuvieron este nivel de satisfacción. Los de menor porcentaje fueron los turistas que mostraron un nivel insatisfecho respecto al servicio recibido, el 1.25% que tenían una edad entre 26-35 años.

Gráfica 4.6.70

Relación del rango de edad los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del gerente.

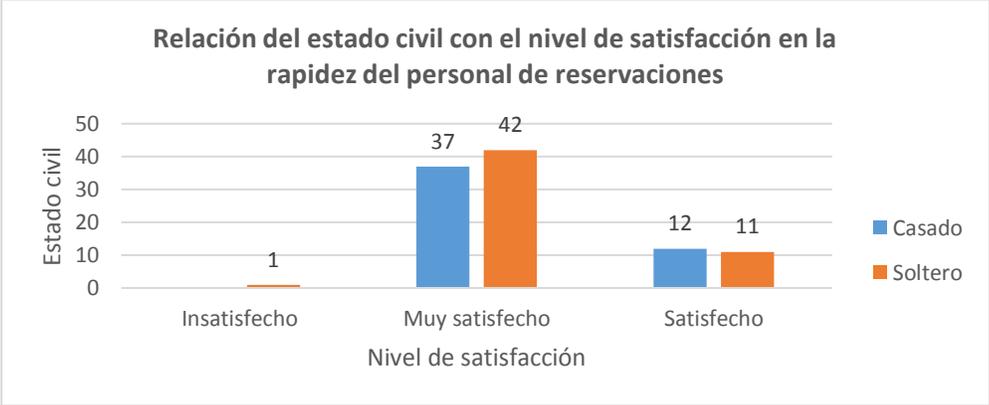


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.6.71 muestra el estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de Guanajuato y el nivel de satisfacción en el servicio de reservaciones. De los casados el 35.922% estuvo muy satisfechos y el 11.65% satisfechos, en cuanto a los solteros el 40.77% estuvieron muy satisfechos, el 10.67% satisfechos y el 0.97 % restante insatisfechos.

**Gráfica 4.6.71**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de reservaciones.*



Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.72 se muestra que la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos por la amabilidad en el servicio de reservaciones 33.98% son casados, mientras que 34.95% solteros. Son únicamente el 0.97% solteros los que mostraron un nivel insatisfecho.

**Gráfica 4.6.72**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de reservaciones.*

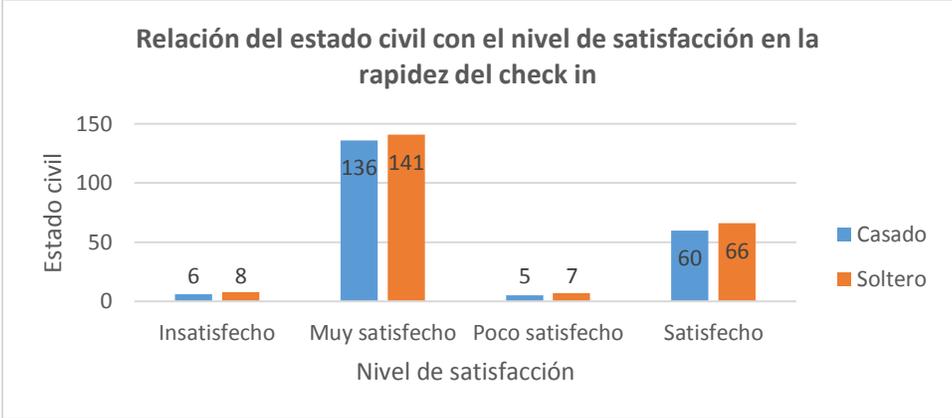


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción en la amabilidad en el check in la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos, el 31.70% son casados y el 32.86% solteros, como minoría el 1.3% de casados y el 1.86% de solteros estuvieron insatisfechos, como se muestra en la Gráfica 4.6.73.

**Gráfica 4.6.73**

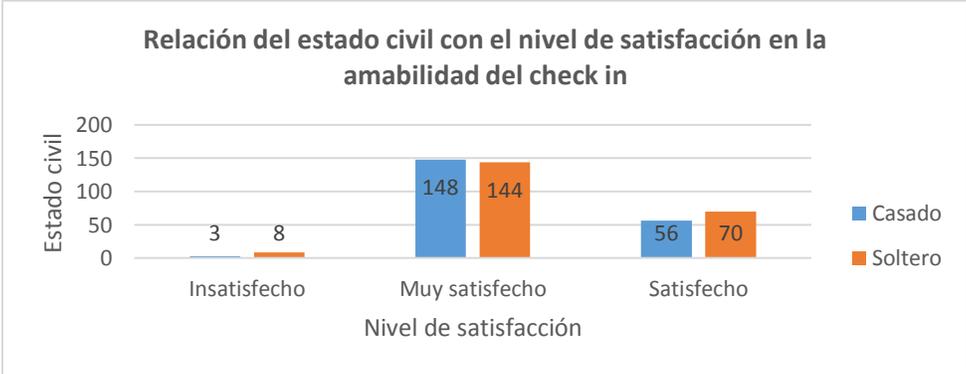
*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check in*



Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.6.74) La mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos en el check in, respecto a su estado civil la mayoría estaban casados con el 34.49%, el otro 33.56% fueron solteros. De los que se encontraron insatisfechos respecto a la rapidez en el servicio el 0.69% estaban casado y el 1.86% solteros.

**Gráfica 4.6.74** *Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check in.*

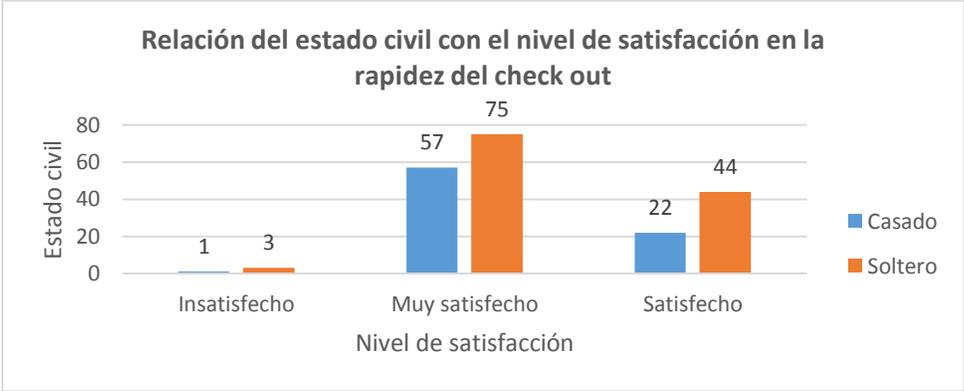


Fuente: Elaboración propia

En la relación al check out, en la Gráfica 4.6.75 se muestra que la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos por la rapidez en el servicio 28.21% están casados, mientras que 37.12% solteros. Son únicamente el 0.49% de casados y el 1.48% solteros los que mostraron un nivel insatisfecho.

**Gráfica 4.6.75**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez en el check out*

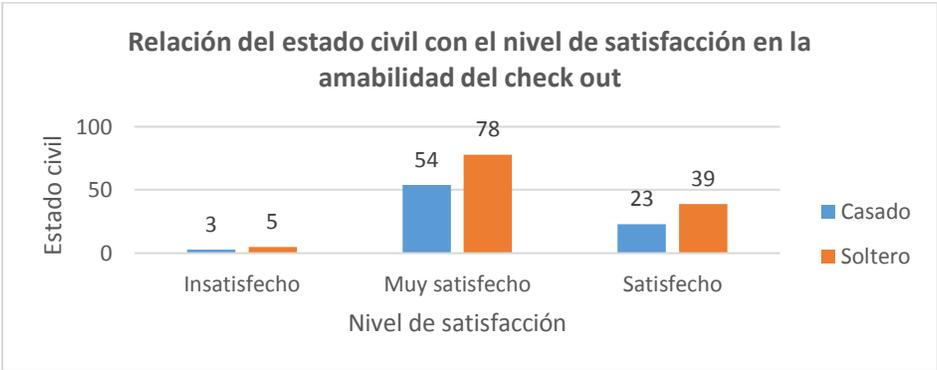


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.76 se muestra que la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos por la amabilidad en el servicio de check out, 26.73% son casados, mientras que 38.61% solteros. Son únicamente el 1.48% son casados y el 2.47% solteros los que mostraron un nivel insatisfecho.

**Gráfica 4.6.76**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad en el check out.*

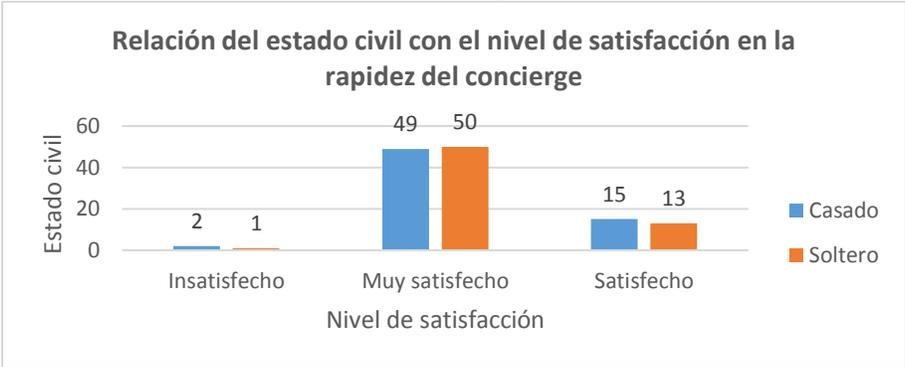


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.77, se muestra que la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos por la rapidez del concierge 37.69% son casados, mientras que 38.46% solteros. Son únicamente el 1.31% casados y el 0.76 % solteros los que mostraron un nivel insatisfecho.

**Gráfica 4.6.77**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del concierge.*

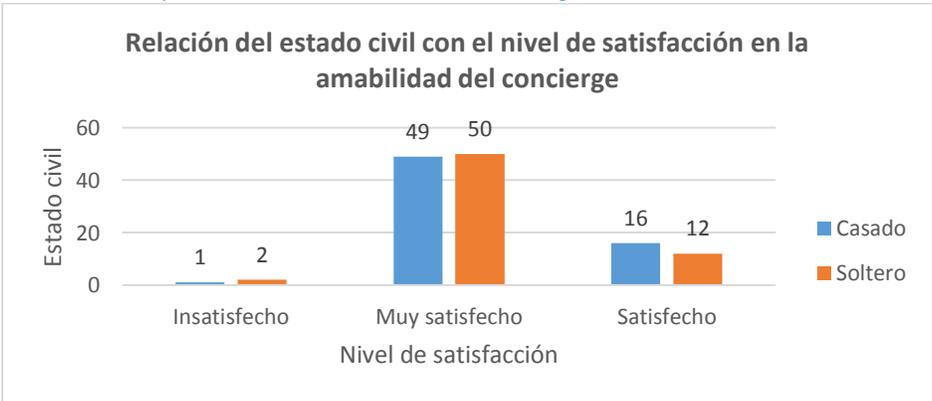


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.78 de los turistas que están casado, el 37.69% estuvieron muy satisfecho, el 12.30% satisfechos y el 0.76% insatisfechos, respecto a los solteros el 38.46% estuvieron muy satisfechos, el 12.30 satisfechos y el 1.53% insatisfechos.

**Gráfica 4.6.78**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del concierge.*



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de satisfacción de respecto a la rapidez en el servicio de mantenimiento, el 39.47% estuvieron muy satisfechos, el 10.52% satisfechos y 5.26% insatisfechos de los turistas con estado civil casado. El 21.05% muy satisfecho, el 21.05% satisfecho, 2.63% insatisfecho, como se muestra en la Gráfica 4.6.79

**Gráfica 4.6.79**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de mantenimiento.*



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción en la amabilidad en el check in la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos, el 41.10% son casados y el 28.94% solteros, el 13.15% de casados y el 15.78% de solteros estuvieron satisfechos, como se muestra en la Gráfica 4.6.80.

**Gráfica 4.6.80**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de mantenimiento.*

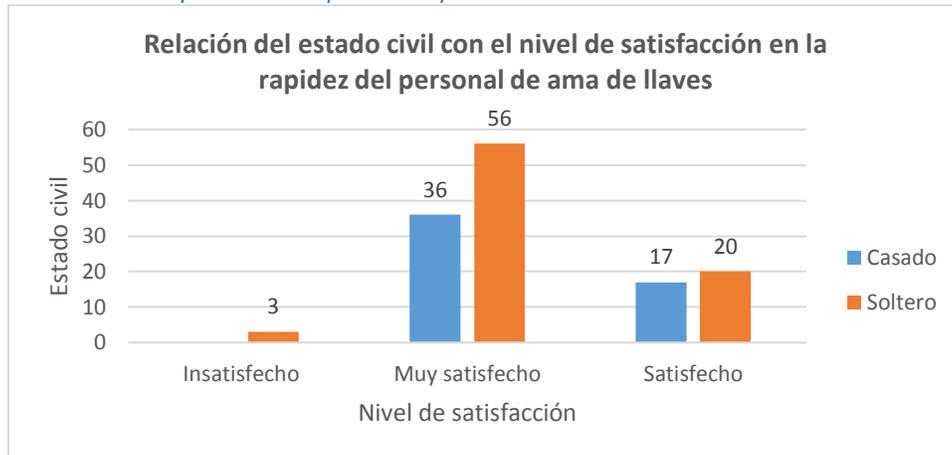


Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.6.81, la mayoría de los turistas tuvieron muy satisfechos respecto a la rapidez en el servicio de ama de llaves el 27.27% están casado y el 42.42% solteros, únicamente el 2.27% de los solteros estuvo insatisfecho.

**Gráfica 4.6.81**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de ama de llaves.*



Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.82 de los turistas que están casado, el 31.06% estuvieron muy satisfecho, el 9.09% satisfechos, respecto a los solteros el 46.96% estuvieron muy satisfechos, el 12.12 satisfechos y el 10.75% insatisfechos, respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves.

**Gráfica 4.6.82**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de ama de llaves.*

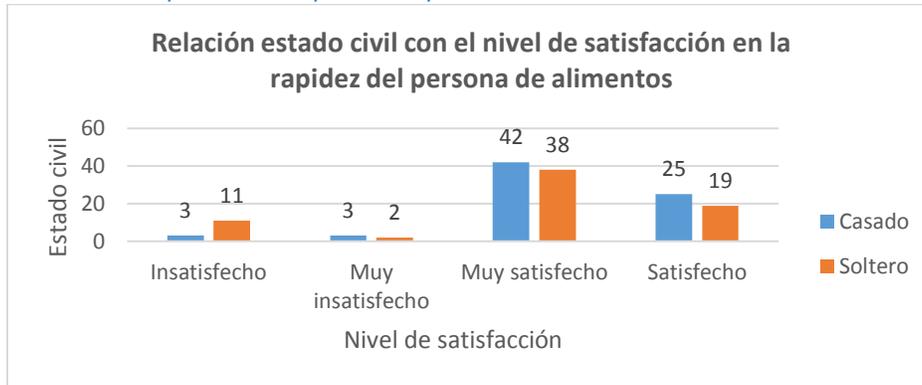


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al nivel de satisfacción en la rapidez del personal de alimentos, la mayoría de los turistas estuvieron muy satisfechos, 29.37% son casados y el 26.57% solteros, con menor porcentaje el 2.09% de los casados y el 1.39% de los solteros estuvieron muy insatisfechos, como se muestra en la Gráfica 4.6.83.

**Gráfica 4.6.83**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del personal de alimentos.*

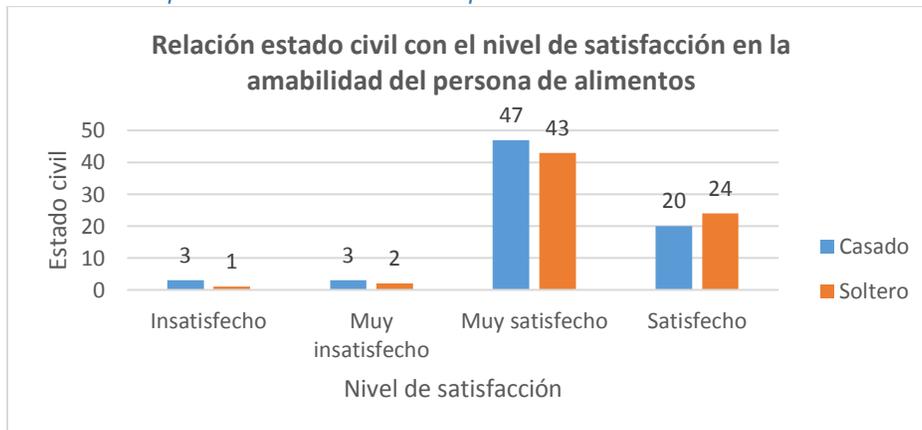


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.84 de los turistas que están casado, el 32.86% estuvieron muy satisfecho, el 13.98% satisfechos, el 2.09% insatisfechos y el 2.09% muy insatisfechos, respecto a los solteros el 30.06% estuvieron muy satisfechos, el 16.78 satisfechos, el 0.69% insatisfechos y el 1.39% muy insatisfecho.

**Gráfica 4.6.84**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del personal de alimentos.*

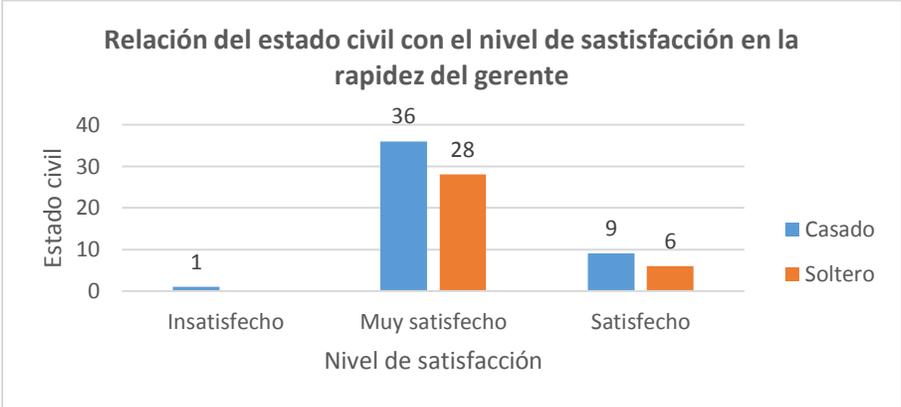


Fuente: Elaboración propia

La Gráfica 4.6.85 muestra el género de los turistas encuestados en relación con la satisfacción en la rapidez del personal del gerente, se obtiene que en su mayoría el 45% de los casados y el 35% de los solteros estuvieron muy satisfechos, mientras que el 1.25% de los casados estuvieron insatisfechos.

**Gráfica 4.6.85**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la rapidez del gerente.*

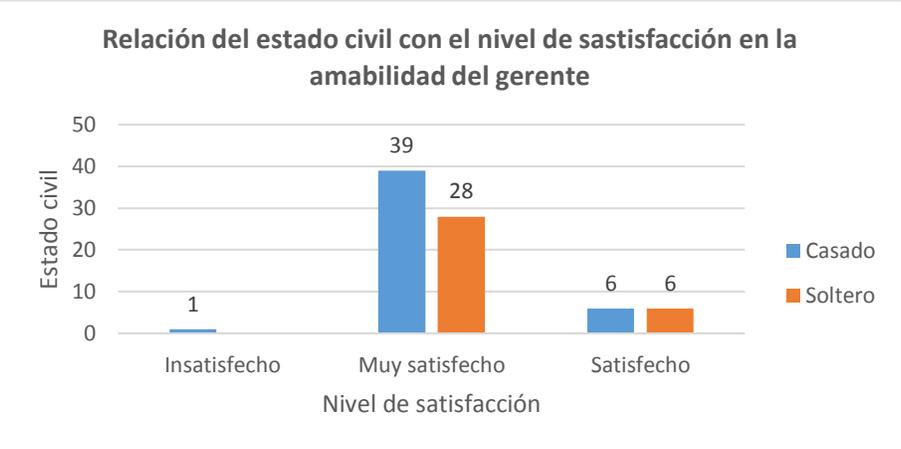


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.6.86 de los turistas que están casado, el 48.75% estuvieron muy satisfecho, el 7.5% satisfechos y el 1.25% insatisfechos, respecto a los solteros el 35% estuvieron muy satisfechos y el 7.5% satisfechos.

**Gráfica 4.6.86**

*Relación del estado civil de los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende con nivel de satisfacción respecto a la amabilidad del gerente.*



Fuente: Elaboración propia

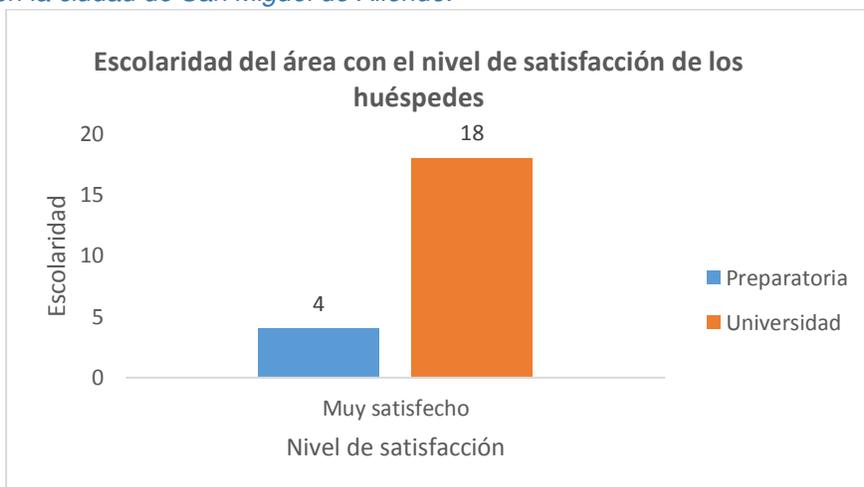
#### 4.7 Correlación de la escolaridad de los empleados con el nivel de satisfacción de los turistas en la ciudad de San Miguel de Allende.

En esta parte se mostraran las gráficas de las áreas dentro del hotel, con la escolaridad del personal encuestado y el nivel más alto de satisfacción que tuvieron los turistas encuestados en la ciudad de San Miguel de Allende, con el objetivo de conocer si el nivel de escolaridad de los empleados influye en la satisfacción de los huéspedes.

En la Gráfica 4.7.1, muestra el nivel de escolaridad del personal de reservaciones con el nivel de satisfacción de los huéspedes que interactuaron con el área, la mayoría con el 84.61% del personal de reservaciones cuenta con una escolaridad de preparatoria o universidad y el 71.7% de los turistas encuestados en su mayoría se encontraban muy satisfechos respecto a la rapidez y el 68.9 respecto a la amabilidad del personal. La mayoría de del personal cuenta con una escolaridad superior de la básica y ofrecen un buen servicio

**Gráfica 4.7.1**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de reservación con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*

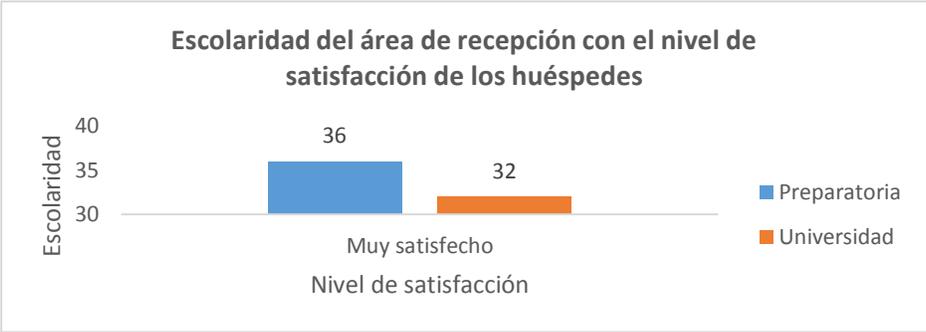


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.7.2) El 64.7% de los turistas encuestados en su mayoría se encontraban muy satisfechos respecto a la rapidez y el 68.2 en la amabilidad en el check in, en relación con el check out, el 65.3% de los turistas estuvieron muy satisfechos respecto a la rapidez y el 65.3% en la amabilidad. La mayoría con el 79.06% cuenta con una escolaridad de preparatoria o universidad.

**Gráfica 4.7.2**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de recepción con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*

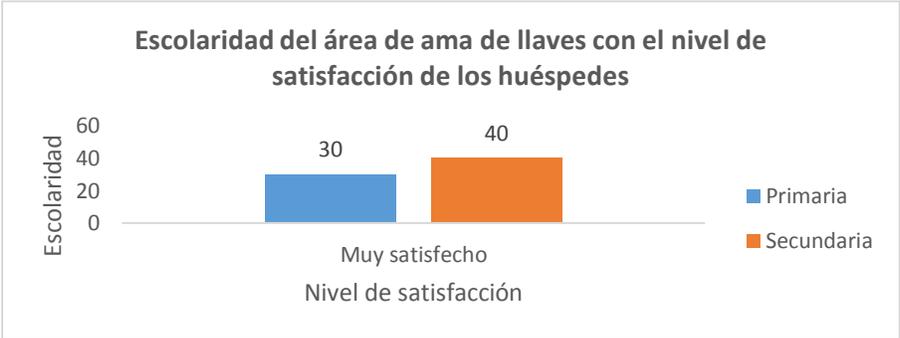


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.7.3 muestra que la mayoría del personal de ama de llaves, tiene una escolaridad básica, teniendo a la mayoría de su personal con último grado de escolaridad en secundario o primaria, representando el 66.66% del total, a pesar de esto el 69.7% de los turistas se encuentran satisfechos respecto a la rapidez en su servicio y el 78% en la amabilidad. Esto quiere decir que no necesita contar con una licenciatura para desempeñar bien su trabajo o dar un buen servicio al cliente.

**Gráfica 4.7.3**

*Correlación de la escolaridad de los empleados del área de ama de llaves con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la gráfica 4.7.4, la mayoría del personal en el área de mantenimiento cuenta con un nivel de escolaridad de primaria y secundaria, representando el 63.93%, en relación con el nivel de satisfacción el 60.5% de los turistas estuvieron muy satisfechos respecto a la rapidez y el 71.1% en la amabilidad. A pesar de tener un nivel de escolaridad básico el personal de ama de llaves ofrece un buen servicio.

**Gráfica 4.7.4**

*Correlación de la escolaridad de los empleados de mantenimiento con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*

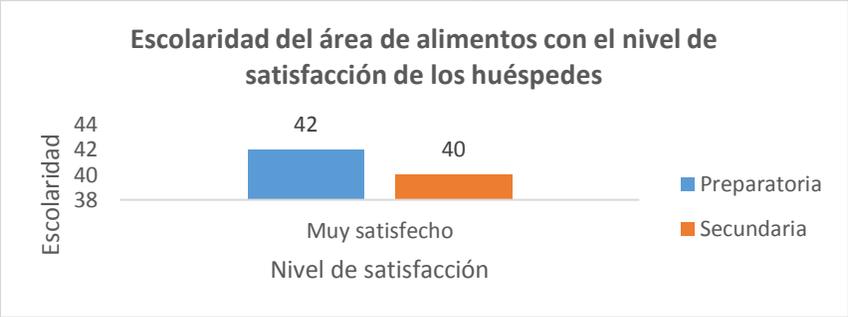


Fuente: Elaboración propia

(Gráfica 4.7.5) La mayoría de los empleados del área de alimentos tienen como último grado de escolaridad preparatoria o secundaria con el 62.12% del total, respecto al nivel de satisfacción de los turistas que interactuaron con el personal el 62.9 estuvo muy satisfecho respecto a la rapidez de su servicio y el 55.9 en la amabilidad. Se muestra que a pesar de que la mayoría del personal solo ha cursado la preparatoria o secundaria han ofrecido un buen servicio.

**Gráfica 4.7.5**

*Correlación de la escolaridad de los empleados del área de alimentos y bebidas con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Gráfica 4.7.6, el 64.28% del personal de gerencia cuenta con un nivel de escolaridad de preparatorio o universidad y el nivel de satisfacción de los huéspedes es de muy satisfecho teniendo el 80% en rapidez y el 83.5%, representa los más altos grados de satisfacción en comparación a las demás áreas.

#### Gráfica 4.7.6

*Correlación de la escolaridad de los empleados del área de gerencia con el nivel de satisfacción de los huéspedes en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 4.7.7 muestra la escolaridad en general de todos los empleados encuestados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas con el nivel de satisfacción mayor que se obtuvo de las encuestas realizadas a los turistas.

Se muestra que la mayoría del personal cuenta con un escolaridad de secundaria, teniendo el 26.80% y preparatoria con el 22.37%, como se muestra en las gráficas anteriores, la mayoría del personal se encuentra entre secundaria y preparatoria, en casi todas las áreas, sin embargo el nivel de satisfacción de los huéspedes fue de muy satisfecho, esto quiere decir que el personal que labora en los hoteles de San Miguel de Allende a pesar de no tener estudios en licenciatura o posgrado ofrecen un buen servicio y el nivel de satisfacción de sus huéspedes siempre es alto, concluyendo que el nivel de escolaridad no influyo en la calidad del servicio prestado.

**Gráfica 4.7.7**

*Correlación de la escolaridad de todos los empleados encuestados con el nivel de satisfacción de los de la estancia en general en la ciudad de San Miguel de Allende.*



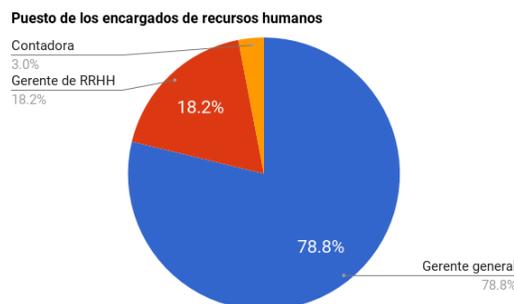
Fuente: Elaboración propia

**4.8 Resultados obtenidos de la entrevista con los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.**

Las siguientes gráficas muestran los datos de del personal encargado en recursos humanos en los hoteles de cuatro y cinco estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende, para obtener la información realizó la entrevista directamente con el encargado y/o gerente del capital humano cuyo objetivo es conocer si conocían el nivel educativo del personal. En la Gráfica 4.8.1 se muestran las áreas encargadas del capital humano 78.8% fue el gerente general, 18.2% gerente de recursos humanos y el 3.0% restante pertenece al contador. Se muestra que en la mayoría de los hoteles en la ciudad de Guanajuato el encargado de llevar el control del capital humano son los gerentes generales de los establecimientos encuestados.

**Gráfica 4.8.1**

*Área a la que pertenecen los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.8.2 muestra la antigüedad de los encargados de recursos humanos en la hotelería, la mayoría del personal con el 21.21% llevan más de 10 años trabajando, en segundo lugar el 12.12% 9 años, el personal con más años trabajando representa el 3.03 con 37 años trabajando, el 3.03% con 23 años y el 3.03% 20 años

**Gráfica 4.8.2**

*Antigüedad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

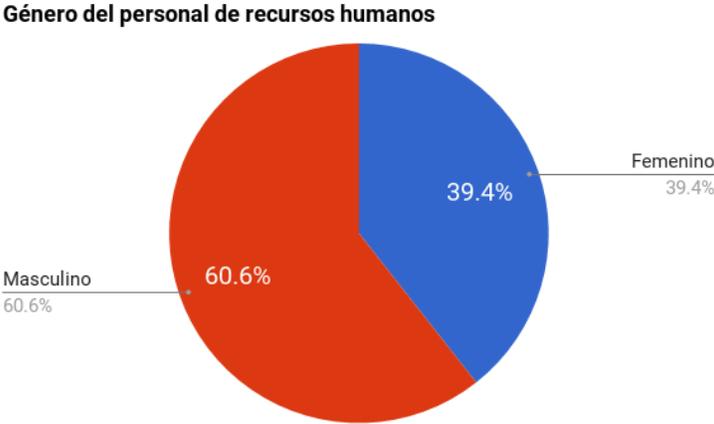


Fuente: Elaboración propia

Según la Gráfica 4.8.3 la mayoría del personal encargado de los recursos humanos son del género masculino con el 60.6% y el 39.4% restante son femenino.

**Gráfica 4.8.3**

*Género de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

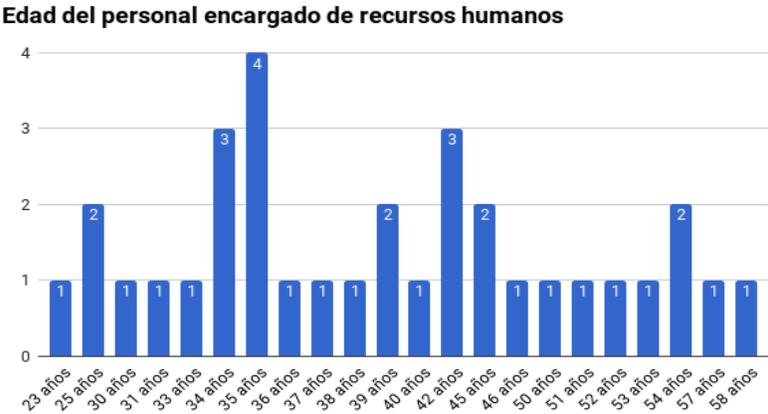


Fuente: Elaboración propia

En la Gráfica 4.8.4 que la mayoría de los encargados de recursos humanos en la hotelería tienen una edad de 35 años, representado con el 12.12%, el segundo grupo más grande es el 34 años y 42 años con el 9.09% cada uno, el siguiente grupo es el de 25 años con 6.06%, 39 años con el 6.06%, 45 años con el 6.06 y el de 54 años con el 6.06%

**Gráfica 4.8.4**

*Edad de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*

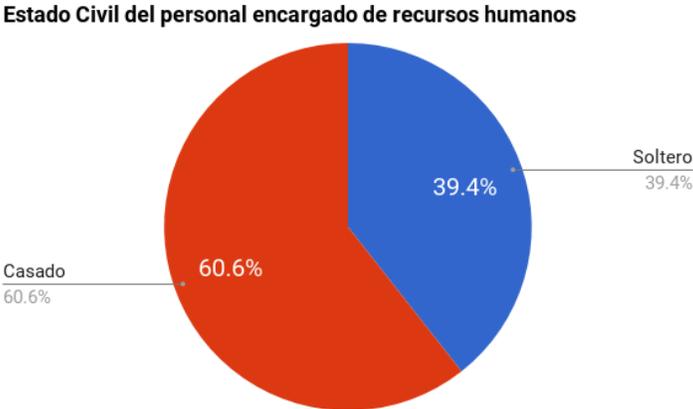


Fuente: Elaboración propia

La mayoría del personal encargado de los recursos humanos son casados con el 60.6% y el 39.4% restantes son solteros, como se muestra en la Gráfica 4.8.5.

**Gráfica 4.8.5**

*Estado civil de los encargados de recursos humanos en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de San Miguel de Allende.*



Fuente: Elaboración propia

## V. Conclusiones

En el presente estudio se utilizó una metodología cuantitativa para analizar si el nivel educativo de los empleados en el sector hotelero está ligado en la calidad en el servicio ofrecido en los hoteles de cuatro y cinco estrellas de las ciudades de Guanajuato y San Miguel de Allende, para ello se implementaron tres herramientas una entrevista con el encargado de recursos humanos sobre su personal, una encuesta a los empleados referente a su nivel educativo y los motivos por los que no se continuó estudiando, por último una encuesta a turistas con la finalidad de medir su nivel de satisfacción en relación a las áreas con las que interactuó. En consecuencia, los resultados obtenidos en el presente trabajo muestran que a pesar que en las áreas de ama de llaves, mantenimiento y bell boy, cuentan con una escolaridad básica teniendo a la mayoría del personal con primaria o secundaria cursada, en el caso de la ciudad de Guanajuato la mayoría de sus huéspedes se encontraron satisfechos y en San Miguel de Allende mostraron un nivel de satisfacción de muy satisfechos en relación al servicio prestado por estas áreas, esto muestra que a pesar de no contar con un nivel superior de escolaridad se encontraban capacitados para realizar sus funciones y con ello ofrecer un buen servicio al cliente.

Las áreas que presentaron mayores porcentajes con personal que cuenta con licenciatura y/o posgrado fueron; reservaciones, recepción y gerencia, donde los turistas calificaron su percepción del servicio recibido, en la ciudad de Guanajuato como lo calificaron como satisfecho y en la ciudad de San Miguel de Allende como muy satisfechos. En relación con lo anterior se puede concluir que la ciudad de San Miguel de Allende muestra niveles más altos de satisfacción que en comparación con la ciudad de Guanajuato respecto a la calidad del servicio recibido.

En relación a las quejas durante la estancia, se cuestionó a los turistas en como calificarían la manera en como la resolvieron el problema, en la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende la mayoría lo calificaron como bueno con el 53.0% y 35.3% del total de turistas, respectivamente. Como menor porcentaje con el 1.2%, se encontraban los turistas que calificaron como malo el servicio en la

atención de su queja en la ciudad de Guanajuato y en San Miguel de Allende el tercer lugar con 22.5%, quienes lo calificaron como malo, la mayoría de ellos lo calificaron como malo porque nunca dieron atención a su queja y nunca existió algún personal que los ayudara a resolver el problema. Cuando los huéspedes se toman la molestia de mencionar un asunto que necesita su atención, debe considerarlo como la oportunidad de mejorar el servicio, es importante tomar en cuenta todos los comentarios que el huésped haga ya que es la persona que está viviendo el servicio.

Además se pudo identificar que los huéspedes valoraban la atención por el personal, la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la ubicación y el precio en las tarifas, una vez que terminaron su estancia dentro del recito, la mayoría de los turistas encuestados recomendarían el establecimiento de hospedaje en las dos ciudades, esto quiere decir que se puede mostrar fiabilidad de los huéspedes por el trato recibido dentro de su estancia.

Por otra parte y también respecto al nivel educativo se muestra que en la ciudad de Guanajuato son en mayoría las mujeres quienes cuentan con una licenciatura y/o posgrado, representado con el 53.03% del total de empleados con nivel educativo superior, en comparación de los hombres. En el caso de la ciudad de San Miguel de Allende, el género masculino representa en mayoría con el 50.32% en comparación de las mujeres (49.67%) que cuentan con licenciatura, maestría y/o doctorado. Se muestra que son pequeños los porcentajes que separan a los géneros en ambas ciudades, casi representan la mitad del porcentaje total.

En relación a los datos demográficos en la ciudad de Guanajuato el estudio presento que las personas que cuentan con una licenciatura y/o maestría, la mayoría tienen una edad entre los 26 y 35 años con el 57.57% y la mayoría de ellos se encuentran en estado civil soltero, representado con el 53.03%. Del personal que solo concluyó o quedo en algún grado de la primaria la mayoría tiene una edad entre 36 o más años representado por el 84.21% y el 94.7% están casados. Se muestra entonces que el personal que únicamente tiene un nivel de escolaridad básico, tiene mayor edad que los de universidad y casi todos ellos se encuentran casados. En la ciudad de San Miguel de Allende el personal que cuenta con una

licenciatura, maestría y/o doctorado, tienen una edad entre los 26 y 35 años con el 42.48% y la mayoría se encuentran solteros con el 65.35%, del personal que cuenta con primaria o que nunca estudió, la mayoría tiene una edad entre los 36 y 50 años con el 40.78% y 51.31% están casados.

En cuanto a si los empleados cuentan con hijos o no, el estudio muestra que el personal que cuenta con una licenciatura y/o maestría en la ciudad de Guanajuato el 53.03% no tienen hijos mientras que los empleados que estudiaron únicamente la primaria la mayoría con el 47.36% tienen entre 1 o 2 hijos. En la ciudad de San Miguel de Allende el 62.74% de empleados con licenciatura, maestría y/o doctorado no tienen hijos en su mayoría y de los empleados que únicamente tienen la primaria o que no estudiaron el 38.15% en su mayoría tienen de 3 a 4 hijos. La mayoría de los empleados que cuentan con licenciatura y/o posgrado son personas jóvenes, que son solteros y sin hijos mientras que los empleados que solo estudiaron la primaria o no cuentan con ningún nivel de grado de estudios son gente con una edad mayor, que la mayoría se encuentran casados y tienen hijos.

Se podría decir que antes las posibilidades de poder continuar estudiando eran difíciles porque no se contaban con los medios necesarios, ni los recursos; las necesidades o carencias del personal no les permitieron tener una mejor formación educativa, de los mayores motivos que se encontraron por los cuales el personal no continuó estudiando fueron la falta de recursos y la falta de tiempo, por consecuencia en la actualidad en los establecimientos de hospedaje tienen puestos o realizan funciones únicamente operativas, en los puestos más bajos y con menores salarios a comparación del personal que cuenta con maestría y/o posgrado.

Cabe mencionar que del total de todos los empleados el 31.8% en su mayoría cuentan con una licenciatura en la ciudad de Guanajuato, la mayoría de ellos se encuentran titulados con el 57.6% y del 42.4% restante son los que no cuentan con un título, al cuestionar el motivo por el cual no se encontraban titulados la mayoría de ellos contestó que es la falta tiempo para realizar el proceso. En la ciudad de San Miguel de Allende el personal que contaba con una licenciatura ocupaba el segundo

lugar con el 26.8%, el primer lugar lo obtuvieron las personas con una escolaridad de preparatoria (27.0%). En su mayoría con el 65.3% se encuentran titulados, la mayoría se titularon por tesis, del 34.7% que no lo están, al igual que en Guanajuato fue la falta de tiempo. Es importante que los directivos de los hoteles puedan apoyar a los empleados en este proceso ya que esto será una gran aportación y motivación al personal, además de ser el respaldo por parte de una institución de que prueba que cuenta con los conocimientos básicos para ejercer su profesión.

Uno de los datos más importantes encontrados en la investigación fue el medio por el cual el personal había aprendido las labores de su profesión en la ciudad de Guanajuato los mayores porcentajes se mostraron en capacitación y en otros trabajos u hoteles con el 48.4% y 33.3%, respectivamente. En San Miguel de Allende al igual que Guanajuato la mayoría de su personal aprendió sus labores por recibir una capacitación con el 39.8% y el 32.1% en otros trabajos u hoteles. Se muestra entonces que estas dos fuentes tanto la capacitación como el haber estado en otros trabajos u hoteles, les dieron herramientas a los empleados para poder estar capacitados y cumplir sus funciones.

Como se mencionó anteriormente una de las principales fuentes donde el personal aprende sus funciones es la capacitación, en la ciudad de Guanajuato 82.3% del personal si ha recibido capacitación, sin embargo el 59.9% de los empleados piensa que aún necesita de las capacitaciones para seguir mejorando su trabajo y en San Miguel de Allende, el 77.6% de su personal ha recibido, es importante mencionar que la mayoría de los empleados han recibido capacitación en la calidad en el servicio. Las empresas deben de encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para lograr un desempeño óptimo, una de ellas es la capacitación, que se refiere a darles conocimientos teóricos y prácticos a los empleados para que incrementen el desempeño de las actividades dentro de la organización. La mejor manera de obtener una calidad en el servicio es que los empleados tengan las herramientas y la capacidad de poder resolver problemas o conflictos que los huéspedes pudieran tener durante su estancia, la mejora en sus actividades y conocer los

procedimientos de sus funciones que realizan diariamente. Hoy en día los empleados pueden recibir capacitaciones por parte del gobierno y que la empresa se vea beneficiada sin tener que hacer una gran inversión con cada uno de sus trabajadores.

Otro dato interesante que se mostró del presente estudio es que en la ciudad de Guanajuato y San Miguel de Allende, en la mayoría de los hoteles quienes son los encargados de la gestión del capital humano son los mismo gerentes generales de los hotel, en su mayoría cuentan con más de 10 años de experiencia, la mayoría de ellos son hombres, al igual que la mayoría tienen un estado civil de casado.

Referente a la entrevista que se tuvo con el encargado de recursos humanos se obtuvo que la mayoría de ellos no conoce cuál es el último grado de escolaridad de sus colaboradores, ni lleva control o expedientes de los mismo en relación a su escolaridad, es importante contar con ello, ya que permite saber la preparación que tiene cada uno de ellos y saber en qué papel o puestos se podrá desempeñar.

México se encuentra en una de las posiciones de los países más visitados, por consecuencia ha generado mayor demanda y la actividad turística se ha vuelto cada año con mayor relevancia. Hoy en día el turismo es uno de los generadores de empleo más importantes, ya sea indirecta o directamente en el sector, beneficia a los grupos más pobres o con nivel de educación bajos mediante el empleo de la población local en empresas turísticas, uno de los sectores es el de la hotelería. Muchos puestos de trabajo en el sector turístico pueden estar al alcance de las personas desfavorecidas, algunos empleos incluso pueden ser de jornada parcial y servir para complementar los ingresos derivados de otras actividades. Por consecuencia encontramos muchos empleados en la hotelería que cuentan solo con una formación de educación básica y la importancia de este estudio en si era relevante para obtener la satisfacción de sus clientes.

## VI. Aportaciones

En los últimos años la actividad turística se ha convertido una de las actividades económicas más importantes en los países, uno de los servicios que ofrece es el del hospedaje, como la actividad turística se ha vuelto tan importante tiene como consecuencia el crecimiento de esta industria, esto hace que los hoteles tengan que ser más competitivos para permanecer en el mercado y ofrecer mejores servicios ya que las exigencias de los clientes han ido aumentando. Por consiguiente, dicho estudio da las siguientes aportaciones, una vez analizada la experiencia en los hoteles donde se realizó la investigación.

Este estudio permite auxiliar a los gestores de los hoteles a entender la importancia de que los huéspedes evalúen el servicio recibido por cada una de las áreas con las que interactuaron durante su estancia, con el fin de que estos puedan identificar las estrategias que creen satisfacción o que excedan las expectativas de los clientes. Este tipo de encuestas sobre la calidad del servicio permiten conocer el grado de satisfacción, tener un análisis detallado de las expectativas y percepciones de los clientes e identificar las áreas de mejora y poderles dar solución. Una de las aportaciones que se recomiendan es la encuesta de calidad del servicio aplicada después del check out de los huéspedes con ello mantener una constante interacción entre los huéspedes y empleados a través de esta herramienta, una vez teniendo el resultado de las encuestas tener un retroalimentación de cada área evaluada, además de una junta del gerente con su supervisores de área para darle soluciones o mejoras a las actividades ya desarrolladas, esto permitirá a los gestores a agilizar sus procesos y hacerlos más flexibles, de esta manera tener una estrategia para proporcionarnos la calidad en los servicios.

Como se mencionó anteriormente una de las herramientas más importantes para que los empleados desempeñen bien sus funciones es la capacitación, se recomienda que la capacitación sea un proceso continuo. Los jefes de cada una de las áreas deben de ser los primeros interesados en su propia formación y los primeros responsables en capacitar al personal a su cargo. Los beneficios que se

obtienen gracias a la capacitación es generar un aumento en la productividad y calidad en el trabajo, que el personal adquiera y desarrolle conocimientos, que se sienta capacitado para resolver problemas y tomar decisiones, tener una ventaja competitiva ante los demás.

Se recomienda además la aplicación de un diagnóstico de necesidades de capacitación, ya que es un factor que orienta la estructuración y desarrollo de planes, de acuerdo a lo que detecta que necesitan los empleados para realizar bien sus funciones además brinda la información necesaria que sirve de base para la elaboración de planes y programas de capacitación. Cuando se mencionan las necesidades de capacitación, se refiere específicamente a la ausencia o deficiencia en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes que una persona debe adquirir, reafirmar y actualizar para desempeñar satisfactoriamente las tareas o funciones propias de su puesto. El estudio de las necesidades de capacitación implica la elaboración de un diagnóstico en el que se manifiesta el estado real de la empresa, es decir, sus posibles malestares, la determinación de problemas y la propuesta de soluciones. Es importante que cada uno de los jefes directos de las áreas conteste el DNC con su equipo y que el área de recursos humanos y/o gerente lleve control sobre este.

Por último la importancia de conocer el grado de estudios de cada uno de los empleados y una base de archivo con esta información, manejado por el encargado de recursos humanos y/o gerente, ya que la mayoría de los hoteles no llevaba o conocía la escolaridad de sus empleados, con ello generar planes de carrera para todos sus empleados, lo importante de esto es generar en nuestros colaboradores la cultura de que cada persona debe proyectar su propia carrera, utilizando las herramientas que la empresa le provea para comunicar sus expectativas y asumir la iniciativa de disminuir las brechas que tenga para lograr cada quien lo que desea a nivel profesional. Por otra parte, es recomendable que las empresas comuniquen abiertamente las líneas de carrera disponibles y busquen generar el movimiento interno mediante convocatorias internas, a fin de generar y promover nuevas oportunidades de aprendizaje para las persona

## VII. Bibliografía

- Báez, S. (2009). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria, S.A de C.V.
- Botía, M., & Orozco, L. (2012). *Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo*. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.
- Fernández, S., (2004). *Gestión de la Calidad en Empresas Hoteleras*. España: Instituto para la calidad española
- Ferrari, M. (2012). *Metodología de la Investigación Aplicada a Encuestas*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Gadotti, S., & Franca, A. (28 de Mayo de 2007). *La Medición de la Calidad de Servicios: una Aplicación en Empresas Hoteleras*. Santa Catarina, Santa Catarina, Brasil: Universidad del Valle y Universidad Federal de Santa Catarina.
- García, T., & Varela, J. (2004). *Características de los establecimientos hoteleros y comportamientos de la ciudadanía de los empleados de recepción*. Instituto de Estudios Turísticos, Secretaría General de Turismo, 69-83.
- González, F., Sánchez, S., & López, T. (2010). *Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad; El caso del sector hostelero en la provincia de Córdoba, España*. Córdoba: Universidad de Córdoba.
- INEGI. (17 de Agosto de 2015). *Encuesta Intercensal*. Guanajuato: Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/>
- Laguna, M., & Palacios, A. (2007). *La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros*. Valladolid: Universidad de Valladolid.
- López, C., & Serrano, A. (2001). *Dimensión y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras*. *Revista Colombiana de Marketing*, 3.
- OMT. (2000). *Recomendaciones sobre estadísticas del turismo*. New York: Naciones Unidas.
- OMT. (17 de Agosto de 2017). *Empleo turístico*. Obtenido de Datatur: <http://www.datatur.sectur.gob.mx>
- OMT. (21 de Julio de 2017). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Ramírez, M. (1992). *Teoría General del Turismo*. México: Diana S.A de C.V.

- Ruiz, O. (2008). Turismo: Factor de Desarrollo y Competitividad en México. México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.
- Publicaciones S.L, V. (2008). Calidad en el servicio al cliente. España: Vértice.
- Sánchez, S., López, T., & Millán, G. (2007). La Satisfacción Laboral en los Establecimientos Hoteleros, Análisis Empírico en la Provincia de Córdoba. Cuadernos de Turismo, 223-249.
- Sancho, A. (2008). Introducción al Turismo. México: Organización Mundial del Turismo.
- SECTUR. (21 de Agosto de 2017). Secretaría de Turismo. Obtenido de Glosario: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- SECTUR, CESTUR, & CONACYT. (2012). Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano. México: Factor Delta.
- UNESCO. (16 de Noviembre de 1972). Convención sobre la Protección Mundial Cultural y Natural. Obtenido de <http://portal.unesco.org>
- Velezolana, N. (1983). Clasificación de Empresas de Alojamiento Turístico. Venezuela: Covenin.
- Vergara, J., Quesada, V., & Ingrid, B. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de dos hoteles de cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Revista chilena de ingeniería, 420-428.
- Zanfardini, M. (2014). Calidad en los Hoteles de San Martín de los Andes, Patagonia, Argentina. Buenos Aires: Universidad Nacional del Comahue.

