

Calidad del servicio en las tres Zonas de Acapulco de Juárez

David Antonio Reyes Peña¹

Diego Guzmán Balderas²

Héctor Tomás Pastor Durán³

Resumen

El presente estudio es analizar la calidad del servicio en las tres Zonas Turísticas de Acapulco de Juárez. Esta investigación fue un estudio documental, ya que basó en la revisión y análisis de artículos y capítulos de libros sobre la calidad del servicio en Acapulco. La temporalidad del estudio fue retrospectiva, ya que se analizaron las investigaciones publicadas del 2014 a 2020. El alcance del estudio fue descriptivo, ya que solo se describió la problemática existente del servicio que existe en Acapulco Guerrero, México. La población objetivo fueron los turistas. No se realizó muestreo alguno, ya que se tomaron los artículos publicados pertenecientes a la calidad del servicio de Acapulco.

Los resultados de la calidad del servicio en las tres Zonas Turísticas de Acapulco, tuvieron diversos resultados, los referentes a las instalaciones la zona dorada se encontró que la percepción es mejor que la expectativa, eso indica que existe calidad de servicio a diferencia de la Zona Diamante y Tradicional que la expectativa es mayor que la percepción, lo que nos indica que no existe calidad de servicio. Con respecto a los recursos humanos, la Zona Dorada y Tradicional, la percepción es mayor que la expectativa, esto nos orienta que existe calidad de servicio, a diferencia de la en la Zona Diamante la expectativa es mayor que la percepción lo que nos demuestra que no hay calidad de servicio. Todos estos resultados fortalecen las acciones que se tienen que realizar, porque para que exista la Calidad del Servicio, siempre la percepción tiene que sobre pasar a la expectativa del servicio. En otro estudio, se evaluó la Calidad del Servicio, que ofrecen los hoteles de la zona Dorada, la percepción sobre paso a la expectativa (8.63 – 8.49), en la Zona Tradicional la percepción sobre paso a la expectativa (8.95-8.92) lo que indica que en estas dos zonas existe Calidad de Servicio a diferencia de la Zona Diamante donde no se encontró la calidad de servicio, porque la expectativa fue mayor que la percepción (9.4 – 9.36).

Al realizar estos dos estudios de la Calidad la peor calificada es la Zona Diamante, solo resalta en su equipamiento, en La Zona Dorada resalta sus instalaciones y las calificaciones en sus recursos humanos y la aprobación en el promedio general y la Zona Tradicional resalta sus recursos humanos y su promedio general. Es importante resaltar que la mayor cantidad de turistas que llegan al puerto de Acapulco son de la Ciudad de México, seguido del Estado de México. La conclusión general es que todo es dinámico y las acciones y procesos van cambiando con el tiempo, por la gran cantidad de factores que inciden en la calidad de servicio, por tanto, al promediar las percepciones y las expectativas de forma general, se tiene que la percepción (8.993) fue mayor que la expectativa (8.923), concluye que si existe calidad del servicio en el hospedaje, alcanzando así el objetivo propuesto, ya que se analizó la calidad de servicio en las tres Zonas turísticas de Acapulco.

¹ Doctor en Administración, adscrito a la Universidad Autónoma de Guerrero, davidreyes1811@gmail.com

² Maestro en ciencia, adscrito a la Universidad Autónoma de Guerrero, mat_diego@hotmail.com

³ Doctor, Adscrito a la Universidad Autónoma de Guerrero

Palabras clave: Modelo SERVQUAL, Modelo SERVPEF, Calidad de la Gestión por experiencia

Introducción

El turismo en el mundo va con tendencia al alza, lo que representa altos ingresos a los países que invierten en este sector económico, ya que se caracteriza por ser un gran generador de empleos directos e indirectos, así como una fuerte fuente de captación de divisas. Y es importante para el desarrollo de los países (World Tourism Organization, 2019)

Fue en abril del 2020 cuando se desplomaron los ingresos turísticos en México, porque se registró solo el 6.3% de ocupación (Infobae, 2020). El titular de la Secretaría de Turismo (Sectur) a nivel nacional, tuvo una reunión de trabajo con los miembros de la Asociación Nacional de Tour Operadores de México (Antomex) precedido por Julio César Rascón Torres, lo cual señaló que el sector turístico sigue sufriendo los estragos de la pandemia del Covid-19, lo cual representa tiempos muy difíciles, que se debe enfrentar con gran entereza y optimismo, lo cual ha venido haciendo la familia turística del país (Sectur, 2020).

Acapulco al igual que otros centros turísticos han sido afectados por causa de la pandemia del Covid 19. Y poco a poco se irán reabriendo los hoteles para ofertar sus servicios de alojamiento, por tal motivo es importante de realizar un recuento sobre la calidad de servicio que se ofertaba en los hoteles.

Situación del Turismo

En la economía globalizada en que vivimos la competencia se intensifica entre los destinos nacionales e internacionales para la captación de más turistas sobre todo de ingresos económicos por este concepto. En el 2012, México dejó de estar en la lista de los primeros 10 países más visitados en el mundo registrados por la Organización Mundial del Turismo (OMT), situándose en el lugar 13, perdiendo 1.2 puntos respecto al año 2011 cuando se ubicó en el lugar 10 con un registro de 23.4 millones de turistas. Liderando la lista en estos dos últimos años Francia, Estados Unidos y China con 83, 67 y 57.7 millones de turistas respectivamente.

En los últimos años, el turismo en el mundo, ha tenido un crecimiento duradero con gran diversificación, siendo uno de los sectores con mayor crecimiento económico en el mundo. Esto ha beneficiado a muchos países por la gran captación de turistas cada año. El sector turístico se ha caracterizado por ser uno de los protagonistas en el comercio internacional y es importante porque es una de las fuentes de ingresos para todos los países en el mundo. Esta depende de la calidad del servicio que ofrece a los turistas. Los resultados del turismo presenta buenas cuentas, porque las llegadas de los turistas internacionales tuvo un aumento del 7% en 2017, representando alrededor de más de mil millones de dólares (World Tourism Organization, 2019).

Siendo las regiones de recepción del turismo, son las siguientes: Oriente Medio con el 4%, África con 5%, América con 19% y Europa el 51% (UNWTO, 2017). Resaltando Francia con más de 87 millones, seguido de España con 82 millones, EEUU con 76 millones, China con 61 millones de turistas (UNWTO, 2017).

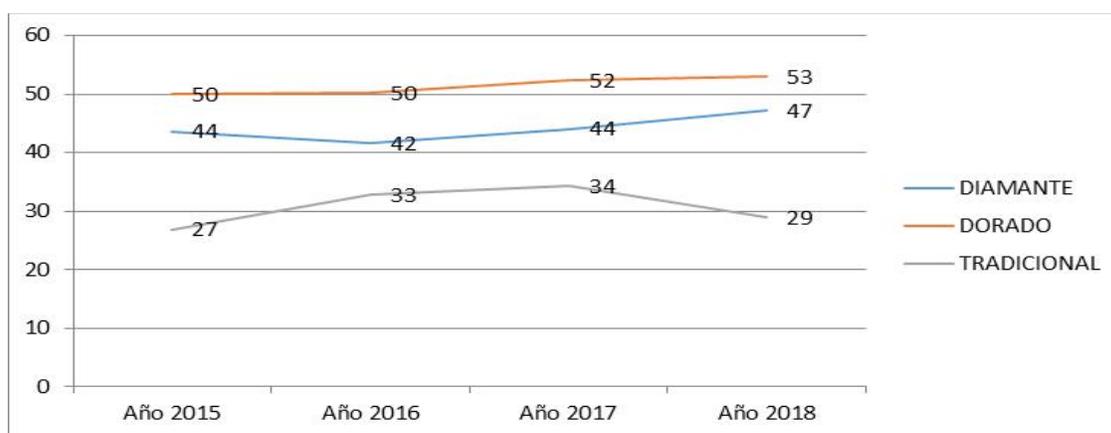
Acapulco en el contexto nacional.

En México, el destino de playa más visitado es Cancún, con 8.3 millones de turistas, le continúa Acapulco, con 6.4 millones de turistas y en tercer lugar se encuentra la Riviera Maya con 4.5 millones de turistas. Al analizar el segundo lugar que representa el turismo en Acapulco, solo capta el 1.3% del turismo extranjero a diferencia de la Riviera Maya que capta el 98% del turismo extranjero (SECTUR, 2017).

Pero lo que respecta al turismo nacional, el primer lugar es el puerto de Acapulco con 6.4 millones de turistas, seguido del puerto de Veracruz con 2.4 millones de visitantes y en tercer lugar está Cancún con 2.1 millones de turistas nacionales. La diferencia entre la Riviera Maya y Acapulco, es que existen alrededor de 43, 548 cuartos y en Acapulco solo 19, 091 cuartos, representando el 80% de sus cuartos hoteles de 5 estrellas, por lo que representa un promedio anual de ocupación del 80% a diferencia de Acapulco que tan solo tiene el 43%, representando el último lugar de los 10 principales destinos turísticos de playa del país (SECTUR, 2017).

La ocupación hotelera en los últimos cuatro años, presenta una tendencia de crecimiento del 50% al 53% en la zona Dorada (es el mejor comportamiento de ocupación promedio anual), a diferencia de la zona Diamante, que va de 44%, después 42%, 44% y se continua con un crecimiento 47% y la zona Tradicional, es la de menor ocupación con 27%, subidas de 33 %, 34% y caída de 29%. (Figura 1)

Figura 1: Promedio de ocupación en las tres zonas turísticas de Acapulco, periodo 2015-2018



Fuente: Elaboración propia a partir de la información d SECTUR Acapulco, (2019)

El comportamiento de los indicadores de hospedaje, en el período 2015 al 2018, presenta una tendencia al alza, de 45.6% al 49.3%, que se ve reflejada en el crecimiento de afluencia turística de 8, 876,510 a 9, 891,776 millones de turistas, dejando una derrama económica que fluctúa de \$ 28.7 a \$ 34.2 mil millones de pesos, lo que representa buenos ingresos a este puerto turístico (Tabla 1).

Tabla 1: Indicadores Turísticos de hospedaje de Acapulco, 2019

| Concepto | Unidad de medida | Acumulado Enero-Diciembre | | | |
|---------------------|------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|
| | | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
| Ocupación Hotelera | Porcentaje | 45.6% | 46.2% | 48.2% | 49.3% |
| Afluencia turística | Turistas | 8876510 | 9093606 | 9737424 | 9891776 |
| Derrama económica | Pesos | \$ 28,701,408,380 | \$ 29,985,739,278.50 | \$ 32,930,699,248.50 | \$ 34,275,003,840 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información d SECTUR Acapulco, (2019)

Marco teórico

Para Hunziker & Krapf, (1942) definieron el turismo como el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa (Hunziker & Krapf, 1942). En 1994 la Organización Mundial del Turismo, definió al turismo como las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en entornos distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios y otros.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (OMT, s.f.). El turismo es 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, normalmente por motivos de ocio (RIET, 2008, p. 1).

El instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI) y la Sociedad Estadounidense para la Calidad Servicios (ASQ) definieron la calidad como la totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que se encuentran relacionadas para satisfacer necesidades determinadas.

Los servicios se definen como actividades identificables e intangibles, son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes a sus deseos o necesidades (Staton, et al., 2004). Para Sandhusen (2002) los servicios son las actividades, beneficios o satisfacciones que son ofrecidas en renta o venta, son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo (Sandhusen, 2002).

Los servicios son el resultado de una actividad productiva que cambia las condiciones de las unidades que los consumen o que facilita el intercambio de productos o de activos financieros (SCN 2008, párr. 6.17).

La calidad del servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio. O como la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones (Zeithaml, et al., 1993, p. 21).

De acuerdo con Horovitz (2000), la calidad del servicio es la percepción que tiene un usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas de la experiencia de servicio.

Se ha observado que la calidad es importante para toda organización, incluido a los hoteles. Y la problemática que ha generado la pandemia del Covid 19, es importante analizar la problemática que presentaban los hoteles de Acapulco y corregir para que Acapulco brinde un servicio de calidad a los turistas. Por tal motivo se realiza el siguiente objetivo: Analizar la calidad del servicio en las tres Zonas Turísticas de Acapulco de Juárez

Metodología

El tipo de estudio fue documental, ya que basó en la revisión y análisis de artículos y capítulos de libros sobre la calidad del servicio en Acapulco. La temporalidad del estudio fue retrospectiva, ya que se analizarán las investigaciones publicadas del 2014 a 2020. El estudio fue no experimental, ya que no se manipularon las variables. El alcance del estudio fue descriptivo, ya que solo se describió la problemática existente del servicio que existe en Acapulco Guerrero, México

La población objetivo fueron los turistas. No se realizó muestreo alguno, ya que se tomaron los artículos publicados pertenecientes a la calidad del servicio de Acapulco. La variable de interés fue la Calidad del servicio de Acapulco Guerrero. Para el análisis de los datos se utilizó el procesador Word para la redacción de los resultados.

Resultados

Zonas turísticas de Acapulco.

En Acapulco existen tres zonas turísticas, las cuales cuentan cada una con diferentes números de hoteles y de cuartos, como se observa en la tabla 2, donde la zona Diamante es la de menor número de hoteles con 30, seguido con la zona Dorada con 99 hoteles.

Tabla 2: Número de cuartos y hoteles en Acapulco 2018

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

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de SECTUR Acapulco, (2019)

Zona Dorada

En el estudio, presentado por la Secretaría de Turismo Municipal, cuyo objetivo fue Medir el perfil socioeconómico y demográfico del visitante, así como el grado de satisfacción de los servicios públicos y privados prestados durante su estancia en la Ciudad y Puerto de Acapulco, además del gasto y derrama económica realizada en la Zona dorada.

En donde se encontró un promedio de ocupación de 4 noches, con gastos en hospedaje de \$6534.38, en alimentos y bebidas \$3578.53., y gastos en transporte de \$1,968.12, en compra de artesanías fue de 1,221.95, por lo que el gasto promedio diario estimado fue de \$817.36. La cantidad presupuestada por el turista por persona fue de \$6.000.00 pesos.

CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS TRES ZONAS DE ACAPULCO DE JUÁREZ

El lugar de procedencia de los turistas que visitan el puerto de Acapulco fueron los del Distrito Federal con un 46.6%, donde los motivos por el cual visitaron a este puerto fueron por descanso, recreación o vacaciones Tabla 3

Tabla 3 Lugar de procedencia del turismo de la Zona Dorada de Acapulco

| Ciudad de procedencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|
| D.F. | 46.70% |
| Toluca | 6.30% |
| Cuernavaca | 5.70% |
| León | 4.10% |
| Guanajuato | 3.10% |
| Chilpancingo | 2.80% |
| Puebla | 2.80% |
| Querétaro | 2.60% |
| Pachuca | 1.00% |
| Otras ciudades | 16.40% |
| No especificó | 8.50% |
| Total | 100.00% |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de SECTUR Acapulco, (2019)

Con respecto al tipo de hospedaje utilizado se encontró que 59.6% se hospedó en hoteles y un 20.3% se hospedó en casa o departamento de familiares o amigos. Otros tipos de hospedaje utilizados fueron casa rentada (7.9%), departamento rentado (5.8%), bungalos o cabañas (3.7%), tiempo compartido (1.3%), casa de campaña (1.1%) y campamento en playa (0.3%), como se observa en la tabla 4.

Tabla 4.- Tipo de hospedaje utilizado

| Tipo de hospedaje utilizado | Porcentaje |
|--|------------|
| Hotel | 59.6% |
| Casa o departamento de familiares o amigos | 20.3% |
| Casa rentada | 7.9% |
| Departamento rentado | 5.8% |
| Bungalós o cabañas | 3.7% |
| Tiempo compartido | 1.3% |
| Casa de campaña | 1.1% |
| Campamento en playa | 0.3% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

La lealtad de los turistas hacia la zona Dorada de Acapulco fue del 82.3%, y la recomendación que usted haría para que vuelvan a este destino fue del 82.3% (Secretaría de Turismo Municipal, 2013) Tabla 5

Tabla 5. Lealtad del turista de la zona Dorada para Acapulco

| Recomendación del destino turístico | Sí | No |
|--|------|------|
| ¿Qué tan probable es que usted recomiende a un amigo o colega visitar este destino | 83.1 | 16.9 |
| ¿Qué tan probable es que usted vuelva visitar este destino en un futuro? | 82.3 | 17.7 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Reyes_Peña, Guzman-Balderas, Edson Guerrero, García-Díaz, & Morales-Gálvez, (2017) en su estudio titulado Evaluación de la calidad del servicio en las áreas operativas del Hotel Kristal, Acapulco, 2016, hotel ubicado en la zona dorada, de cuatro estrellas, la evaluación otorgado por sus huéspedes fue de 8.54. La fortaleza de este hotel es la seguridad que ofrece a sus huéspedes, pero su debilidad se encontró en la recepción. La lealtad de sus clientes es de un 79.69% (Reyes-Peña, et al., 2017)

Se encontró que la percepción de la calidad del servicio en los hoteles de la Zona Dorada fue de 8.63, de los cuales la evaluación de las instalaciones fue de 8.38, de los recursos humanos fue de 8.90 y la evaluación del equipamiento fue de 8.54.

En lo referente a la evaluación por categoría de hoteles, de 9.19 para hoteles de una estrella, 7.19 para los hoteles de dos estrellas, en los hoteles de tres estrellas fue de 8.96 y para hoteles de cuatro estrellas fue de 8.46. la evaluación obtenida en los hoteles de cinco estrellas fue de 8.85, para hoteles de clase especial fue de 9.43 y para hoteles de Gran Turismo fue de 9.43.

Al evaluar la calidad del servicio de las instalaciones en la zona **Dorada** se encontró que sí existió calidad, superando la percepción a las expectativas ($8.383 - 8.059 = 0.324$), donde la evaluación es *percepción - expectativas*. también se encontró calidad al evaluar los recursos humanos, ya que la percepción superó a las expectativas ($8.904 - 8.753 = 0.151$). Pero no existió calidad sobre la evaluación del equipamiento, ya que la percepción no se superó a la expectativa ($8.536 - 8.73 = -0.194$) (SECTUR MUNICIPAL, 2019)

Tabla 6 Calificaciones de las instalaciones, recursos humanos y equipamiento en hoteles de la zona Dorada

| VARIABLES, Zona Dorada | Media percepción | Media expectativa | Diferencia |
|---|------------------|-------------------|------------|
| Calificación de las instalaciones | 8.383 | 8.059 | 0.324 |
| Calificación de recursos humanos | 8.904 | 8.753 | 0.151 |
| Calificación del servicio de equipamiento | 8.536 | 8.73 | -0.194 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Zona Diamante

En la zona Diamante se encontró que el 50% de los turistas eran del Distrito Federal y el 22.6% fueron del Estado de México., como se observa en la tabla 7.

Tabla 7 Lugar de procedencia de la Zona Diamante

| Ciudad de procedencia Zona Diamante | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|
| D.F. | 50.6% |
| Toluca | 10.4% |
| Cuernavaca | 3.0% |
| León | 4.3% |
| Texcoco | 2.4% |
| Chilpancingo | 1.2% |
| Puebla | 4.3% |
| Otras ciudades | 12.8% |
| No especificó | 11.0% |
| Total | 100% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Con respecto a los gastos se encontró que en promedio se hospedaron cuatro noches. Se gastaron en hospedaje \$3,443.43.00, en transporte fue de \$657.64, en artesanías \$516.11, en alimentos y bebidas \$2,173.13, en entretenimiento fue de \$1,066.15, por lo que el gasto estimado diario de toda la familia fue de \$308.56. También se encontró que el 88.4% de los turistas visitaron a Acapulco por descanso, recreación o vacaciones. Tabla 8

Tabla 8 Gastos promedio de la Zona Diamante

| Variabales | Promedio |
|---|---------------|
| Edad | 41.65 años |
| Número de personas que lo acompañan en este viaje | 5.54 personas |
| Noches de permanencia en Acapulco | 4.1 noches |
| Número de veces que ha visitado Acapulco | 10.83 veces |
| Gasto aproximado de usted y su familia en hospedaje | \$3,443.43 |
| Gasto aproximado de usted y su familia en transporte | \$657.64 |
| Gasto aproximado de usted y su familia en artesanías | \$516.11 |
| Gasto aproximado de usted y su familia en alimentos y bebidas | \$2,173.13 |
| Gasto aproximado de usted y su familia en entretenimiento | \$1,066.15 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

De acuerdo con el hospedaje se encontró que el 41% de los turistas se hospedaron en hoteles, el 44.7% fue hospedado en casa o departamento de familiares o amigos, el 11.2 rentaron

casa. El 1.9% se hospedó en Bungalós /Cabañas, el 0.6% de los turistas rentaron departamento y otro 0.6% se hospedaron en casa de campaña Tabla 9.

Tabla 9 Lugares de hospedaje de los turistas a la Zona Diamante

| Tipo de hospedaje utilizado | Porcentaje |
|--|------------|
| Hotel | 41% |
| Casa o departamento de familiares o amigos | 44.7% |
| Casa rentada | 11.2% |
| Departamento rentado | 0.6% |
| Bungalós o cabañas | 1.9% |
| Casa de campaña | 0.6% |
| Total | 100% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Tres de cada 10 turistas evaluaron la calidad-precio de muy mala y mala calidad. También se encontró que 9 de cada 10 turistas tuvieron una experiencia satisfactoria sobre el establecimiento de hospedaje (entre buena y excelente).

El 97.2% de los turistas calificó de bueno y excelente al servicio ofrecido por el personal. Y en el servicio de alimentos y bebidas el 90% de los turistas lo evaluaron como buena y excelente.

La lealtad de los turistas hacia la Zona Diamante fue de 65.0% y el 69.9% recomendaría a un amigo a visitar a Acapulco Tabla 10.

Tabla 10 Lealtad de los turistas para la Zona Diamante.

| Recomendación del destino turístico | Sí | No |
|--|-------|-------|
| ¿Qué tan probable es que usted recomiende a un amigo o colega visitar este destino | 69.9% | 30.1% |
| ¿Qué tan probable es que usted vuelva visitar este destino en un futuro? | 65.5% | 35.0% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

De acuerdo con los autores Reyes-Peña, Guzmán-Balderas, & Morales Gálvez, (2015), encontraron que la Zona diamante fue la mejor calificada en la evaluación del servicio que ofrecieron los hoteles con 9.48, seguido por la Zona tradicional con 9.21 y al final se encontró a la Zona Dorada con 8.98, de acuerdo con la percepción del turista Tabla 11.

Tabla 11

| Zona | Calificación |
|-------------|--------------|
| Diamante | 9.48 |
| Dorada | 8.98 |
| Tradicional | 9.21 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Con respecto a las tres Zonas, la Zona Diamante y la Tradicional hubo calidad en el servicio, ya que la expectativa fue menor que la percepción, pero en la zona Dorada, las expectativas no superaron a la percepción, lo cual indica que en esta zona no hubo calidad, de acuerdo a la evaluación del modelo SERVQUAL (Reyes-Peña, et al., 2015) Tabla 12

Tabla 12 Expectativas y Percepciones en las tres Zonas Turísticas de Acapulco.

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

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Reyes, Guzmán, & Díaz, en el 2015 en su investigación, encontraron que la evaluación de la percepción de las instalaciones de los hoteles en la zona diamante fue de 9.41, en la zona tradicional fue de 8.60 y en la zona Dorada fue de 8.38. También encontraron que los recursos humanos mejor evaluados fueron los de la Zona Diamante con 9.37, seguido por la Zona Tradicional con 9.25 y por último se encontró la Zona Dorada con 8.90. De acuerdo con el equipamiento se encontró que la Zona Diamante fue la mejor evaluada, seguido por la Zona Tradicional con 9.10 y por último la Zona Dorada con 8.54 (Reyes, et al., 2015)

Aparicio-Farías, Reyes-Peña, Guzman-Balderas, & Barrera-Serrano, (2015), encontraron que la lealtad de los turistas de la Zona diamante fue de 57.4%, donde el intervalo de confianza de la lealtad fue de 45.6% a 69.1%. Con respecto a la calidad evaluada mediante las dimensiones del modelo SERVQUAL, encontraron que en las dimensiones tangible y la fiabilidad de los hoteles de la Zona Diamante no presentaron calidad. Pero si existió calidad en las dimensiones Capacidad de respuesta, empatía y seguridad (Aparicio-Farías, et al., 2015)

Otra investigación realizada por Reyes-Peña, Guzmán-Balderas, & García-Díaz, (2014) cuyo título fue Satisfacción del Servicio y lealtad de los huéspedes en las 7 categorías de hoteles en Acapulco. Encontraron que los hoteles de una estrella ofrecieron mejor calidad, en el servicio tangible, que los hoteles de dos y cuatro estrellas. Los hoteles de gran turismo ofrecieron un mejor servicio tangible que los hoteles de dos y cuatro estrellas.

Con respecto a la capacidad de respuesta solo los hoteles de gran turismo fueron mejor que los hoteles de cuatro estrellas, en la comparación con los de más hoteles fueron estadísticamente iguales. En la dimensión empatía gran turismo ofreció mejor calidad que los hoteles de dos y cuatro

estrellas. En la dimensión de fiabilidad los hoteles de gran turismo fue mejor que los hoteles de cuatro estrellas. En el caso de la dimensión seguridad los hoteles de una y tres estrellas ofrecieron mejor servicio en seguridad que los hoteles de cuatro estrellas

La lealtad evaluado por categorías se encontró que los hoteles de una estrella fue del 62.50%, la lealtad de los hoteles de dos estrellas fue del 60.00% la lealtad de los hoteles de Gran turismo fue del 55.00% y la lealtad de hoteles de tres estrellas fue del 53.60%. También se encontró que la lealtad de los hoteles de Cuatro Estrellas fue de 38%, la lealtad de los hoteles de Clase Especial fue del 30.00% y la lealtad de los hoteles de cinco estrellas fue del 21.40% (Reyes-Peña, et al., 2014)

Otro estudio realizado por Reyes-Peña, Guzmán-Balderas, & Villagómez, en el 2014, cuyo título fue Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los huéspedes en los Hoteles de Acapulco, Gro., donde utilizaron la evaluación y las dimensiones del modelo SERVQUAL, encontraron que existió calidad en todas las dimensiones. Es decir, la percepción de los turistas hospedados en hoteles fue mayor a lo que esperado. (Reyes-Peña, et al., 2014)

Al evaluar la calidad del servicio en la **Zona Diamante** se encontró que no existió calidad en la evaluación de sus instalaciones de los hoteles, ya que la expectativa fue mayor a las percepciones de los huéspedes ($9.4093 - 9.545 = -0.1357$). En la evaluación de la calidad del servicio de los recursos humanos de los hoteles de la Zona Diamante no se encontró calidad, ya que la percepción de los huéspedes no superó sus expectativas ($9.37-9.524$). Y al evaluar la calidad del servicio del equipamiento, si se encontró calidad, ya que las percepciones de los huéspedes fue mayor a sus expectativas ($9.35-9.306 = 0.044$) (SECTUR MUNICIPAL, 2019).

Tabla 13.- Calificaciones de las instalaciones, recursos humanos y equipamiento en los hoteles de la Zona Diamante.

| Variables, Zona Diamante | Media percepción | Media expectativa | Diferencia |
|---|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| Calificación de las instalaciones | 9.4093 | 9.545 | -0.1357 |
| Calificación de recursos humanos | 9.37 | 9.524 | -0.154 |
| Calificación del servicio de equipamiento | 9.35 | 9.306 | 0.044 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Zona Tradicional

En la Zona Tradicional de Acapulco de Juárez se encontró que el 53.2% de los turistas que visitaron esta zona fueron del Distrito Federal y el 26% fue del Estado de México. Tabla 14

Tabla 14.- Procedencia de turista de la Zona tradicional

| Ciudad de procedencia | Porcentaje |
|------------------------------|-------------------|
| México | 53.1% |
| Toluca | 6.4% |
| León | 5.7% |
| Querétaro | 3.5% |
| Cuernavaca | 1.7% |
| Puebla | 1.7% |

CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS TRES ZONAS DE ACAPULCO DE JUÁREZ

| | |
|------------------|-------|
| Chilpancingo | 1.2% |
| Acatepec | 1.2% |
| Naucalpan | 1.2% |
| Oaxaca | 1.2% |
| Tepeji del Río | 1.2% |
| Tlalnepantla | 1.2% |
| Otras ciudades | 11.5% |
| No especificados | 9.2% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

El 90.2% de los turistas que visitaron la zona tradicional de Acapulco lo hicieron por descanso, recreación o vacaciones Tabla 15

Tabla 15 Motivos principales de su viaje a este destino turístico

| Motivo principal de su viaje a este destino turístico | Porcentaje |
|---|------------|
| Descanso, recreación o vacaciones | 90.2% |
| Visita a familiares o amigos | 8.7% |
| Luna de miel/romance | 1.2% |
| Total | 100% |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

El tipo de hospedaje que utilizaron, el 73.1% se hospedó en hoteles, el 12.3% se hospedó en casa o departamento de familiares o amigos, el 5.8% de los turistas rentaron casa, el 4.7% utilizó Bungalós /Cabañas, el 3.5% se hospedó en departamentos rentados y el 0.6% utilizó casa de campaña.

Tabla 16 Tipo de hospedaje utilizado por el turista

| ¿Qué tipo de hospedaje utiliza? | Porcentaje |
|--|------------|
| Hotel | 73.1% |
| Bungalós /Cabañas | 4.7% |
| Casa rentada | 5.8% |
| Departamento rentado | 3.5% |
| Casa de campaña | 0.6% |
| Casa o departamento de familiares o amigos | 12.3% |
| Total | 100 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

También se encontró que el 94.38% de los turistas evaluaron de buena y excelente los servicios recibidos por los guías de turistas. Con respecto a la evaluación de los módulos de información el 93.97% de los turistas evaluaron de bueno y excelentes. En la limpieza de las playas solo el 68.42% de los turistas evaluaron de buena y excelente, así como un 65.06% evaluó de bueno y excelente a la relación de la calidad-precio.

También se encontró que el 90.54% de los turistas evaluaron de bueno y excelente el servicio ofrecido por el personal del establecimiento de hospedaje, y el 82.99% de los turistas evaluó de buena y excelente la variedad de la oferta de hospedaje.

Con respecto al servicio recibido en el establecimiento y bebidas se encontró que el 86.71% de los turistas evaluó de buena y excelente el servicio recibido, donde el 90.75% evaluó de buena y excelente la higiene de alimentos y bebidas.

El 92.42% de los turistas indicó que el servicio ofrecido por el personal fue de buena a excelente. Y solo el 70.52% de los turistas relacionaron la calidad-precio en buena y excelente.

En la estimación del gasto se encontró que la cantidad de noches de permanencia fue de cuatro noches. El gasto promedio de hospedaje fue de \$7,063.79, el gasto promedio del transporte fue de \$4,161.99. el gasto en souvenirs fue de \$1,320.00, el gasto en alimentos y bebidas fue de \$2,027.84, el gasto en entretenimientos fue de 881.17, por tanto, el gasto estimado por persona fue de 418.71941 La lealtad de los turistas hacia la Zona Tradicional fue del 80.3%. y solo el 68.8% de turistas recomendarían a un amigo o colega visitar este destino.

Chavelas-Ruíz, (2016) en su investigación titulado Innovación tecnológica y competitividad de los hoteles de una a cuatro estrellas en la Zona Tradicional de Acapulco, encontró que en el 90% de los huéspedes buscan hoteles con el servicio de internet.

Con respecto a las tarifas de del hotel, el 75.2% se mostró satisfecho por el costo-calidad de la habitación, solo el 24.8% se mostró insatisfecho. Al evaluar el servicio de hospedaje el 97% de los huéspedes evaluó de satisfactoria (15.8%) y muy satisfactoria (81.2%) el servicio ofrecido por parte del hotel.

Se encontró un 25% de los turistas que consideraron al hotel como descuidado, viejo y falta de modernizarse. El 26.1% indicó que el hotel necesita mejorar el servicio al huésped. Y un 13% indicó que el hotel careció del servicio de internet (wifi)

También se encontró que solo el 22.2% de los hoteles de la zona tradicional trabajan con motores de reservación integrados a los programas de gestión administrativas y el 11.1% tienen planeado y presupuestado su implementación.

Pero el 66.7% desconocía los beneficios sobre los motores de reservación, es decir, el rezago tecnológico es muy alto.

Los entrevistados indicaron que en la zona tradicional es importante mejorar la imagen urbana, limpiar las calles, ya que la recolección de la basura, por parte del municipio, es muy deficiente para esta zona. También presentan carencia de agua, ya que por la carencia de este vital líquido se ha negado habitaciones.

De acuerdo con las autoridades municipales indican que el agua se da prioridad a la zona Dorada y diamante ya que los hoteles de la zona tradicional no son competitivos.

Otro problema que indicaron los entrevistados es que se encuentran fuera de competencia con los hoteles de la zona dorada y Diamante, ya que bajaron los precios, igualando a los hoteles de la zona tradicional, por lo que tuvieron que bajar los precios también, que dando en desventaja.

También cabe recalcar que existió negatividad de algunos propietarios de hoteles de una estrella para la aplicación del instrumento (Chavelas-Ruíz, 2016).

Evaluando la calidad del servicio sobre las instalaciones de los hoteles de la **Zona Tradicional**, se encontró que no existió calidad, ya que la percepción no superó a las expectativas de los huéspedes. (8.603-8.676 = -0.073).

En la evaluación de los recursos humanos, sí se encontró calidad, ya que la percepción superó a la expectativa (9.2841-9.071= 0.1771). En la evaluación del equipamiento, en esta dimensión no se encontró calidad en el servicio, ya que la percepción no superó a la expectativa de los huéspedes (9.061-9.1 = -0.039) (SECTUR MUNICIPAL, 2019) Tabla 17

Tabla 17: Calificación de las instalaciones, recursos humanos y equipamiento en los hoteles de la Zona Tradicional.

| VARIABLES, Zona Tradicional | Media percepción | Media expectativa | Diferencia |
|---|------------------|-------------------|------------|
| Calificación de las instalaciones | 8.603 | 8.676 | -0.073 |
| Calificación de recursos humanos | 9.2481 | 9.071 | 0.1771 |
| Calificación del servicio de equipamiento | 9.061 | 9.1 | -0.039 |

Fuente: obtenido por la Secretaría de Turismo

Conclusión

Los resultados de la Calidad de Servicio encontrados en las tres Zonas Turísticas de Acapulco, son diversos, en la Zona Dorada, al calificar las instalaciones, estas fueron mejores las percepciones con 8.3 sobre 8 de las expectativas, con respecto a los recursos humanos también fueron 8.9 arriba que las expectativas con con 8.7 , a diferencia del equipamiento que las expectativas fueron 8.73 sobre las percepciones con 8.5. Estos resultados nos indican los servicios que se tienen que mejorar, ya que el equipamiento se tiene que modernizar para mejorar la calidad del Servicio.

Los resultados encontrados en las Zona Diamante, en lo referente a las instalaciones la expectativa fue superior con 9.5 sobre la percepción con 9.4, los recursos humanos también la expectativa tuvo 9.5 sobre 9.37 de la percepción y en lo referente al equipamiento aquí el equipamiento en la percepción tuvo 9.35 sobre 9.30 expectativa. Esto nos indica que tienen que mejorar con las instalaciones al igual con la capacitación de sus recursos humanos.

Y los resultados en la Zona Tradicional, se encontró que las instalaciones la expectativa alcanzo 8.67 por arriba de la percepción con 8.60, con respecto a los recursos humanos, fue diferente, la percepción alcanzó 9.2 sobre la expectativa con 9.0, a diferencia del equipamiento donde la expectativa tuvo el 9.1 por arriba de la percepción con 9.0. Lo encontrado en la Zona Tradicional es que las instalaciones la expectativa salió mas alta con 8.67 sobre la percepción con 8.60, y al igual que el equipamiento con 9.1 por arriba de la percepción con 8.67, a diferencia de los recursos humanos donde la percepción tuvo 9.2 arriba la expectativa con 9, todo esto nos indica que las instalaciones al igual que el equipamiento tiene que mejorar para lograr una mejora la calidad de servicio. Lo que resalta es la Calidad del Servicio de los recursos humanos, los cuales es la fortaleza de los hoteles de la zona tradicional.

Todos estos resultados fortalecen las acciones que se tienen que realizar, porque para que exista la Calidad del Servicio, siempre la percepción tiene que sobre pasar a la expectativa del servicio.

En otro estudio, al evaluar la Calidad del Servicio, que ofrecen los hoteles de la zona Dorada, la percepción sobre paso a la expectativa (8.63 – 8.49), en la Zona Tradicional la percepción sobre paso a la expectativa (8.95-8.92) lo que nos indica que en estas dos zonas existe Calidad de Servicio a diferencia de la Zona Diamante donde no se encontro la calidad de servicio, porque la expectativa fue mayor que la percepción (9.4 – 9.36).)

La conclusión general es que todo es dinámico y las acciones y procesos van cambiando con el tiempo, por la gran cantidad de factores que inciden en la calidad de servicio. Por tanto, al promediar las percepciones y las expectativas de forma general, se tien que la percepción (8.993) fue mayor que la expectativa (8.923) por lo que se concluye que si existe calidad del servicio en el hospedaje, alcanzando así el objetivo propuesto, ya que se analizó la calidad de servicio en las tres Zonas turísticas de Acapulco de Juárez.

Bibliografía

Revistas

- Aparicio-Farías, A., Reyes-Peña, D. A., Guzman-Balderas & Barrera-Serrano, J. D. O., (2015) La Calidad en los servicios de hospedaje de la Zona Dorada de Acapulco, Guerrero. Foro de Estudios sobre Guerrero, 29 enero, 1(2), pp. 196-200.
- Reyes-Peña, D. A., Guzmán-Balderas, D. & Morales Gálvez, A., (2015) Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, Volumen 1, pp. 391-393.
- Peralta, J., (2006) Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. Límite. Revista de Filosofía y Psicología, 1(14), pp. 195-214.

Libros

- Hunziker, W. & Krapf, K., (1942) Elementos de la teoría general de turismo. s.l.: s.n.
- Sandhusen, L. R., (2002) Mercadotécnia. 1a ed. s.l.: Compañía editorial continental.
- Staton, W., Etzel, M. & Walker, B., (2004) Fundamentos de Marketing. 13a ed. s.l.:Mc. Graw Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L., (1993) Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores. Primera ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Capítulos de libros

- Reyes, D., Guzmán, D. & Díaz, E. G., (2015) Diagnóstico de la calidad de los servicios de hospedaje en Acapulco, Guerrero. En: La tecnología y la gestión de la innovación como fuente de competitividad. Tijuana: Ediciones ILCSA S.A de C.V., pp. 281-292.
- Reyes-Peña, D. A., Guzmán-Balderas, D. & García-Díaz, E., (2014) Satisfacción del Servicio y lealtad de los huéspedes en las 7 categorías de hoteles en Acapulco. En: Productividad, competitividad y Capital Humano en las Organizaciones. Tijuana: Ediciones ILCSA S.A. de C.V., pp. 575-595.
- Reyes-Peña, D. A., Guzmán-Balderas, D. & Villagómez, J., (2014) Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los huéspedes en los Hoteles de Acapulco, Gro. En: Productividad,

competitividad y capital humano en las organizaciones. Tijuana (Baja California): Ediciones ILCSA S.A. de C.V., pp. 253-264.

Informes

SECTUR MUNICIPAL, (2019) Diagnóstico de la calidad de los servicios de Hospedaje en Acapulco, Gro., Acapulco: Secretaría de Turismo Municipal.

Secretaría de Turismo Municipal, (2013) Grado de satisfacción del turista y derrama económica: Temporada decembrina, Acapulco Dorado, Acapulco: s.n.

Reyes-Peña, D. A. y otros, (2017) Evaluación de la calidad del servicio en las áreas operativas del Hotel Kristal, Acapulco, 2016, s.l.: s.n.

Tesis

Chavelas-Ruíz, C., (2016) Innovación tecnológica y competitividad de los hoteles de una a cuatro estrellas en la Zona Tradicional de Acapulco. Acapulco (Gerrero): Universidad Autónoma de Guerrero: Unidad Académica de Turismo.

Sitios web

Entorno turístico, (2020) Situación actual del turismo en Acapulco. [En línea] Available at: <https://www.entornoturistico.com/situacion-actual-del-turismo-en-acapulco/>

Infobae, (2020) El turismo en México y la desesperación por reabrir tras el COVID-19. [En línea] Available at: <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/06/15/el-turismo-en-mexico-y-la-desesperacion-por-reabrir-tras-el-covid-19/> [Último acceso: 29 Julio 2020].

OMT, s.f. Organización Mundial del Turismo. [En línea] Available at: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos> [Último acceso: 30 Julio 2020].

RIET, (2008) Desarrollo y necesidad de estadística de turismo. [En línea] Available at: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf [Último acceso: 30 Julio 2020].

Sectur, (2020) La fortaleza de la industria turística está en sus prestadores de servicios y empresarios. [En línea] Available at: <https://www.gob.mx/sectur/prensa/la-fortaleza-de-la-industria-turistica-esta-en-sus-prestadores-de-servicios-y-empresarios-afirmo-miguel-torruco> [Último acceso: 29 Julio 2020].

UNWTO, (2017) World Tourism Organization. [En línea] [Último acceso: 23 julio 2019].

World Tourism Organization, (2019) www.unwto.org/content/why-tourism. [En línea].

World Tourism Organization, (2019) www2.unwto.org/content/why-tourism. [En línea] [Último acceso: 23 julio 2019].