



## Hotel Buenaventura\*

*"Welcome..."*

*" Magic, romance, tradition and something more..."*

*San Buenaventura Hotel  
Ensenada, Baja California*

A finales de mayo de 2006, la Lic. Verónica Villar, asistente de la gerencia en el Hotel Buenaventura, en Ensenada, B.C., se encontraba en su oficina, tratando de vislumbrar qué estrategia seguir para mejorar la calidad en el servicio. Su preocupación se basaba en la información proveniente de dos fuentes: una que había estado recibiendo en los últimos meses, la cual identificaba que la calidad en el servicio había venido decayendo paulatinamente en los últimos años, de acuerdo a la percepción que continuamente le comunicaban sus empleados y otra de un sitio en Internet, en el cual 25 huéspedes habían calificado con un promedio de 6, la calidad en el servicio de su hotel, en una escala de 0 a 10. La Lic. Villar tenía solamente un mes para dimensionar el problema real y en todo caso, definir e implantar acciones de mejoramiento del servicio, antes de que iniciara la temporada turística de verano.

### **Ensenada y su medio turístico.**

La ciudad-puerto de Ensenada, conocida como la *Cenicienta del Pacífico*, se encuentra situada en la preciosa Bahía de Todos Santos, al noroeste del estado de Baja California, México. Cuenta con una población estimada de 370,000 habitantes, representando alrededor del 9% de la población del estado y su tercera ciudad más grande. Se encuentra a aproximadamente 90 Km de la frontera Tijuana-San Diego y cuenta con un aeropuerto de categoría internacional. El estado de Baja California representaba, en 2003,

---

\*Caso didáctico elaborado por Rogerio Domenge, Profesor de la Escuela de Negocios del Departamento Académico de Administración del ITAM, con el objetivo de ser utilizado como base de discusión en clase y no para ilustrar la forma de manejar una situación administrativa. Derechos reservados conforme a la Ley Copyright © 2007 Instituto Tecnológico Autónomo de México. Prohibida su reproducción parcial o total sin permiso de la Escuela de Negocios del ITAM. Para ordenar copias llamar al 52 (55) 5628-4000 ext. 3400. Versión: Octubre de 2007