



## CAPÍTULO I

### Introducción

Desde su mismo origen, el hombre ha tenido que trabajar para poder subsistir, primero mediante la caza y elaboración de artefactos y más tarde, al hacerse sedentario, en la agricultura y la ganadería. Estas actividades causaban al hombre fatiga, por lo que era necesario tener un tiempo para descansar el cuerpo y divertirse, es así como se puede ver que el trabajo y el descanso se encuentran íntimamente relacionados desde el inicio de los tiempos.

Actualmente, se define al descanso como la forma de liberarse de la tensión y el agotamiento físico producidos por el trabajo. Mientras que al ocio se le define como el conjunto de actividades que el hombre realiza sin verse obligado a hacerlas (Morfin, 2003).

Tomando en cuenta la necesidad del hombre de descanso y recreación se ha visto que en los últimos años, los hoteles han implementado programas de animación para lograr una diversión recreativa para cada uno de sus huéspedes.

“La animación tal como la entendemos hoy surge en España, en la década de los 60s, promovida por organizadores vacacionales. A principios de los setentas las grandes cadenas



nacionales incorporan la animación como un servicio añadido a sus hoteles. El boom de la animación llega en los ochenta, generalizándose en la oferta hotelera vacacional del litoral español” (Paredes, 2004).

El propósito de las actividades de animación en el hotel es mantener a los huéspedes ocupados y en contacto con los demás huéspedes. Algunos hoteles incluyen, dentro de sus programas de animación, actividades que ayuden al turista a identificarse con la cultura de la zona y a conocer más acerca de la misma y de su historia.

“La ciudad de Puebla de los Ángeles fue nombrada Relicario de las Américas y Patrimonio Cultural de la Humanidad desde 1987. Su centro histórico alberga, en aproximadamente 7 km, más de dos mil construcciones de arquitectura civil y religiosa, en donde encontramos una infinidad de rincones llenos de historia, tradición y leyenda” (Secretaría de Turismo [SECTUR], 2004).

### ***1.1 Planteamiento del Problema***

En la ciudad de Puebla la mayoría de los hoteles se encuentran enfocados al sector de negocios, es por esto que no han incorporado a sus servicios actividades de animación que permitan hacer participes a sus huéspedes de la historia y tradiciones de la ciudad, ni actividades dentro de las instalaciones del hotel que satisfagan completamente sus necesidades de animación y entretenimiento.



Debido a esto es importante que cuenten con un programa de animación turística que les permita dar a conocer la cultura y tradiciones de la ciudad.

### ***1.2 Objetivo General***

El objetivo general de la presente investigación es:

Identificar las necesidades de actividades de animación de los huéspedes que pernoctan en la ciudad de Puebla y proponer un programa de animación que intente satisfacer dichas necesidades como parte de un servicio complementario que ayude a difundir la cultura y tradiciones de la ciudad.

### ***1.3 Objetivos Específicos***

- Conocer los atractivos turísticos más demandados con que cuenta la ciudad de Puebla.
- Conocer el segmento de mercado que manejan los hoteles seleccionados para la realización del estudio.



- Conocer las instalaciones con que cuentan los hoteles seleccionados para la realización de este estudio.
- Analizar cuales serían las actividades de animación más apropiadas para los turistas que visitan la ciudad.
- Clasificar las posibles actividades de animación según la clasificación de animación a la que corresponden.
- Crear un programa de actividades de animación adaptado a las necesidades de los huéspedes y a las instalaciones con que cuentan los hoteles.

#### ***1.4 Preguntas de Investigación***

- ¿Cuál es la oferta turística de la ciudad de Puebla?
- ¿Cuales son los atractivos turísticos con más demanda de la ciudad de Puebla en los cuales puedan incluirse actividades de animación cultural?



- ¿Cómo pueden adaptarse las actividades de animación de la mejor manera a los atractivos turísticos más demandados?
- ¿Con qué instalaciones cuentan los hoteles seleccionados?
- ¿Existe la demanda de actividades de animación en dichos hoteles?
- ¿Cuáles son las actividades más apropiadas para el segmento de mercado que manejan los hoteles de Puebla?
- Los hoteles seleccionados ¿requieren o no de un programa de animación turística?

### ***1.5 Justificación y Relevancia***

El propósito de esta investigación es desarrollar un programa de animación adaptado a las necesidades del turismo que reciben los hoteles de la ciudad de Puebla con la finalidad de que los mismos proporcionen un mejor servicio a sus huéspedes y satisfagan por completo sus necesidades.

El estudio también pretende, por medio del mismo programa, que los turistas conozcan más a cerca de la historia, tradiciones y leyendas que la ciudad ofrece.



Finalmente esta investigación propone la implementación de un nuevo servicio en los hoteles que logre aumentar la satisfacción de sus huéspedes y el conocimiento y aprecio de la cultura de la ciudad de Puebla.

### *1.6 Alcances y Limitaciones*

En este estudio se analizarán los hoteles Royalty, Gilfer, Del Portal, Holiday Inn y Posada San Pedro, ubicados en el centro histórico de Puebla, seleccionados debido a que son los más cercanos a la catedral, el zócalo y el palacio municipal; y de acuerdo a las diferentes categorías y segmentos de mercados que manejan.

Se identificarán las necesidades de animación de los huéspedes de estos hoteles y las temporadas en que sean requeridas, finalmente se propondrá un programa de animación que satisfaga dichas necesidades y ayude a promover la cultura de la ciudad, utilizando los atractivos que esta posee y las instalaciones de los hoteles, en aquellos en que estas lo permitan.