

## Índice de contenido

	Pág.
Aprobación de tesis	i
Índice general	ii
Índice de figuras	iii
Índice de gráficas	iv
Resumen	1
Capítulo I. Introducción	2
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Objetivo general	5
1.3 Objetivos particulares	5
1.4 Alcances y limitaciones	6
Capítulo II. Marco teórico	7
2.1 Turismo	7
2.1.1 Turismo rural	8
2.1.2 Ecoturismo	8
2.1.3 El turismo en el comercio electrónico	10
2.2 Alojamiento	12
2.2.1 Hostal	14
2.2.1.1 Red de hostales	15
2.2.1.2 Hostelling International	15
2.2.1.3 Hostelling International México	17
2.3 Backpacking	18
2.3.1 Backpacker	19
2.3.2 Motivaciones de los backpackers	20
2.3.3 Tipos de backpacker	21
2.4 Satisfacción y lealtad de los backpackers hacia los Youth Hostels	22
2.4.1 Modelo ECSI	23
2.4.1.1 Imagen	24
2.4.1.2 Dimensión técnica	25
2.4.1.3 Dimensión funcional	26
2.4.1.4 Precio	26
2.4.1.5 Valor percibido	27
2.4.1.6 Satisfacción	28
2.4.1.7 Lealtad	29
2.4.2 Importancia de la imagen de Hostelling International	30

Capítulo III. Metodología	34
3.1 Tipo de investigación	34
3.2 Sujeto de estudio	34
3.3 Determinación y tamaño de la muestra	36
3.4 Instrumento de medición	38
3.4.1 Prueba piloto	39
3.5 Procedimiento	40
3.5.1 Modelo y criterios de evaluación	40
3.6 Análisis estadístico de datos	42
3.6.1 Distribución de Chi-Square ( $X^2$ )	43
3.6.2 Análisis de Varianza (ANOVA)	44
Capítulo IV. Investigaciones	46
4.1 Estadísticas del turismo en México	46
4.2 Ciudad de Puebla	48
4.2.1 Datos geográficos	49
4.2.2 Turismo	50
4.2.3 Actividad hotelera	51
4.2.4 Perfil del visitante	54
4.3 Ciudad de Cholula	55
4.3.1 Impacto del turismo	57
4.4 Hostelling International en Puebla: Hostal Santo Domingo	57
4.4.1 Afiliación de viajeros	59
4.4.2 Requisitos que deben cumplir los hostales afiliados	60
4.4.2.1 Normas garantizadas	61
Capítulo V. Análisis de resultados	64
5.1 Análisis descriptivo del turismo mochilero en Cholula	64
5.2 Análisis correccional de las variables	80
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	88
6.1 Conclusiones finales	88
6.2 Recomendaciones	97
Referencias bibliográficas	100
Anexos	103

### Índice de figuras

2.1 Marco Conceptual de la Lealtad del Consumidor	24
2.2 Modelo de Ecuación Estructural para Youth Hostels	33
4.1 Indicadores Estadísticos por Destinos Turísticos del Estado de Puebla	51

4.2	Ocupación hotelera por categoría en la Ciudad de Puebla	52
4.3	Ocupación hotelera en diferentes Destinos del Estado de Puebla	53

### Índice de gráficas

5.1	Nacionalidad de los encuestados	65
5.2	Edad de los viajeros encuestados	66
5.3	Estancia promedio en México de encuestados	66
5.4	Estancia promedio en Puebla de los encuestados	67
5.5	Gasto promedio diario de los encuestados	68
5.6	Gasto promedio diario en hospedaje de los encuestados	68
5.7	Tipo de viajero que se consideran los encuestados	70
5.8	Hostales más visitados por los encuestados	71
5.9	Medios por los que los viajeros obtienen información en cuanto a lugares de hospedaje	72
5.10	Grado de satisfacción de los encuestados de los hostales en Puebla y Cholula	73
5.11	Grado de conocimiento de Hostelling International	74
5.12	Probabilidad de que los encuestados se hospeden en un hostel afiliado a Hostelling Internacional en Cholula	74
5.13	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia del servicio	75
5.14	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia del diseño de un lugar de hospedaje	76
5.15	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia de que un lugar de hospedaje tenga precios bajos	77
5.16	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia de la sociabilidad en un lugar de hospedaje	78
5.17	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia del nombre o marca de un lugar de hospedaje	78
5.18	Percepción de los encuestados en cuanto a la importancia de la facilidad en reservaciones de un lugar de hospedaje	79