



Dedicatoria

Esta tesis está dedicada al grupo de personas que más amo en esta vida:

mi hermana mayor Georgina,

mi hermano menor Victor,

mi hermana menor Ivette

y nuestra Mamá: Celia.



Agradecimientos

Al Dr. Alfonso Rocha Herrera, por su apoyo incondicional y permanente durante todo el desarrollo de esta investigación.

A la Universidad de las Américas Puebla, en especial al departamento de Turismo y a los profesores de la Licenciatura de Administración de Hoteles y Restaurantes, en especial a la Mtra. María del Carmen Morfín y la Mtra. Patricia Porras.

A Rocío y Adriana por ser mis mentoras durante este camino.

A mis compañeros de estudio, todos ellos, sin mencionar nombres para evitar omitir a alguno de ellos.



A mis amigas más cercanas: Ana E., Dulcia, Kristell, Arely, Daniela, Lorena, Alejandra, Adriana, Yezbeth y Paty. Dicen que las amistades se apagan cuando mueren los recuerdos... esa llama seguirá viva.

A mi familia, gracias por todo el apoyo que siempre me han otorgado. Sin ustedes no podría ser lo que soy hoy y este episodio de mi vida no significaría nada.

A todos los que no he mencionado, pero que consciente o inconscientemente hicieron posible esta aventura.

***Gracias** por todo, especialmente a Dios, por ponerme en este camino y permitirme conocer a todas estas maravillosas personas.*