



---

## **CAPÍTULO 1**

### **Introducción**

Al ser México un país con lugares atractivos para el turismo, con muchas playas, montañas, ciudades, sitios arqueológicos resulta fundamental ofrecer al turista un alojamiento que le haga sentir bien y le invite a regresar muchas veces a esos lugares.

Como señala el Lic. Felipe Calderón Hinojosa, presidente de México 2006-2012, en su primer informe de gobierno, es muy importante el turismo en el crecimiento económico, en la generación de empleos, en la preservación del medio ambiente y en su aportación al desarrollo regional. Este sector es reconocido en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 como una prioridad nacional, para la cual se han puesto en marcha estrategias que buscan posicionar a México como un país líder con servicios turísticos de calidad internacional, a través del fomento a la competitividad de sus empresas y la diversificación de sus mercados, productos y destinos (Calderón, 2007).

Se consideró relevante un estudio sobre el hospedaje como elemento clave en el desarrollo turístico. El alojamiento puede tener una serie de características que influyan en la elección, por eso la importancia de estudios que permitan delimitar cuáles son los factores y su nivel jerárquico en el gusto del turista mexicano, en este caso de la ciudad de Puebla.



Chan y Wong (2006) opinan que la reducción de precios no es una estrategia efectiva como lo era antes, y que los hoteleros necesitan considerar las áreas en las que pueden mejorar para atraer y retener a los clientes. También establecen que entender los factores claves que influyen a los clientes cuando eligen un hotel es decisivo para el éxito de un negocio hotelero. Una vez que es comprendido el comportamiento de decisión de los clientes, los gerentes de hotel pueden anticiparse a las necesidades y deseos de sus huéspedes.

El mercado de viajes de los jóvenes y de los estudiantes ha sido reconocido como un segmento en crecimiento con el potencial de expandirse aún más. El crecimiento del número de estudiantes universitarios es sin duda, un factor que contribuye a la continua expansión de este segmento (Kim, Oh, y Jogaratnam, 2007).

### **1.1 Planteamiento del problema**

Actualmente en México no se conoce cuáles son los factores que la gente toma en cuenta a la hora de elegir un hotel. Por qué los viajeros escogen un hotel en particular es una pregunta muy compleja, una que los huéspedes mismos y los hoteleros no pueden contestar completamente. Con esta investigación se pretendió identificar y analizar los atributos que los jóvenes toman en consideración al seleccionar un hotel, con el fin, de que en un futuro próximo, este proyecto sirva de base para entender cuáles son las expectativas de los huéspedes y así poder satisfacer sus necesidades.



## **1.2 Objetivo general**

Conocer cuáles son los atributos que buscan los estudiantes de la Universidad de las Américas Puebla al seleccionar un hotel.

## **1.3 Objetivos específicos**

- Conocer los atributos que debe tener un hotel para ser seleccionado por los estudiantes.
- Determinar la importancia de los atributos de los hoteles en base a la preferencia de los estudiantes.

## **1.4 Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son los atributos que debe tener un hotel para ser seleccionado por los estudiantes?
- ¿Cuál es el mayor atributo de los hoteles en base a la preferencia de los estudiantes?

## **1.5 Justificación y relevancia**

Los resultados de esta investigación podrán servir para comprender, un poco más, los factores decisivos que los jóvenes consideran en la selección de hoteles. Y también se podrán utilizar como base para estudios a mayor escala sobre las preferencias de los jóvenes.

## **1.6 Limitaciones y alcances**

- La investigación se realizó dentro de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP).



- 
- Los cuestionarios se aplicaron a estudiantes mexicanos.
  - Los resultados sólo reflejan los atributos que buscan los estudiantes de la UDLAP.