

## RESUMEN

En la actualidad el turismo es parte esencial de la economía de cualquier país, por lo que se ha convertido en una actividad sumamente competitiva, a tal grado que los destinos turísticos localizados en un mismo país compiten entre sí. Por esta razón, es que el marketing turístico, y más aun la promoción turística, resulta imprescindible en el conjunto desarrollo del turismo en cualquier destino. Sin embargo, la falta de sensibilización turística en los prestadores de servicios de este sector, ocasiona que la información llegue distorsionada, o simplemente no se transmita al visitante. Por tal motivo, en este estudio se indagó la calidad de información turísticas que se ofrece actualmente, en hoteles de la ciudad de Puebla.

Se utilizó el método descriptivo para recolectar la información que se proporciona en los hoteles cuando un turista solicita datos sobre algún lugar turístico de la Ciudad de Puebla. Se diseñó previamente un cuestionario que dio la pauta para obtener la información en los hoteles seleccionados; no obstante, dicho cuestionario no presentado directamente al interrogante, ya que el objetivo fue llegar al hotel como un simple turista y obtener información sobre lugares turísticos previamente seleccionados. Estos lugares fueron dos: el primero fue general para todos los hoteles y el segundo fue escogido por la cercanía del hotel con dicho lugar.

De acuerdo al nivel de servicio prestado por parte del personal que labora en los hoteles visitados, se llegó a la conclusión de que la información turística brindada en

estos hoteles fue clara y efectiva. Además, se otorgó una buena atención y se demostró interés por ayudar al turista. No obstante, en la mayoría de los casos presentados no se recomendó visitar algún otro lugar turístico y el porcentaje de información impresa que se proporcionó fue inferior al esperado. Todo esto presupone que el personal que labora en los hoteles no está capacitado en materia de cultura turística, o bien que este personal realmente no tiene vocación de servicio.