

ANÁLISIS DE LAS TENDENCIAS DE HOSPEDAJE

ENTRE JÓVENES MEXICANOS QUE PERMITA MEDIR SUS PREFERENCIAS



Angelina Gatica Santamaría¹, Diana Sánchez Estrada², Karla Y. Landa Acosta³ y Lucía E. Abreu Rangel⁴

^{1,2,3} Universidad Tecnológica de Cancún,
Carretera Cancún-Aeropuerto, Km. 11.5, S.M.
299, Mz. 5, Lt 1. Cancún, Quintana Roo,
C.P. 77565.



dtorrealba@utcancun.edu.mx
agatica@utcancun.edu.mx
labreu@utcancun.edu.mx

Recibido: Julio 11, 2019.

Recibido en forma revisada: Septiembre 23, 2019.

Aceptado: Octubre 11, 2019.

Resumen: Entre los diferentes sectores de la economía mexicana el sector de los servicios se encuentra en constante cambio, el fenómeno turístico es tan variante y complejo que resulta importante estudiar y analizar cada una de las partes del sistema turístico, entre éstas el hospedaje como un rubro fundamental, para que dicho sistema logre embonar y generar los beneficios prometidos a través del sector. El turista que se hospeda en los establecimientos creados para tal fin tiene diferentes opciones, momentos y decisiones que tomar antes de optar por pernoctar en un determinado lugar, dichas opciones han tenido transformaciones con el paso de los años, desde establecimientos de hospedaje, como posadas y casas de huéspedes, hasta llegar a hoteles lujosos con estándares de apariencia y atención perfectamente establecidos y hoy en día con nuevas modalidades que recaen en la informalidad como Airbnb, Couchsurfing, por mencionar algunos.

Las nuevas tendencias de hospedaje que se ofertan en México aún se encuentran consideradas dentro de la economía y sector informal, no reconocidas en el Sistema de Clasificación Hotelera Mexicano que emitió la SECTUR (2012), y sin embargo existen, sin identificar al momento, con certeza, el impacto que generan en el sector de la hospitalidad.

La presente investigación busca identificar el nivel de conocimiento que jóvenes universitarios mexicanos tienen sobre las nuevas modalida-

des de alquileres turísticos ofrecidas a través de plataformas y aplicaciones tecnológicas (Web), y el impacto que generan en el sector de la hospitalidad, se investigó a través de la recolección de datos cuantitativos, para sugerir acciones estratégicas de convivencia armónica entre estas nuevas modalidades y la oferta tradicional de alojamiento. El modelo base de la investigación es el propuesto por Hernández, Catín, López y Rodríguez (2009).

✦ **Palabras clave:** *Hospedaje, turismo residencial, hospitalidad, necesidades de alojamiento, tendencias de hospedaje.*

■ **Abstract:** Among the different sectors of the Mexican economy the service sector is constantly changing. The tourism phenomenon is so varied and complex that it is important to study and analyze all the components of the tourism system. Accommodation must be considered as a fundamental item so that such system manages to embody and generate the promised benefits through the sector.

The tourist that stays in the accommodation establishments created for this purpose has different options, moments and decisions to make before opting to spend the night in one place. These options have undergone transformations over the years, from lodging establishments such as inns and guesthouses, to arriving at luxurious hotels with standards of appearance and attention perfectly established; and nowadays with new modalities that fall in the informality as Airbnb, Couchsurfing, to name a few.

The new lodging trends that are offered in Mexico are still considered within the economy and informal sector, and they have not been recognized in the Mexican Hotel Classification System issued by SECTUR (2012). It is not possible so far to identify with certainty the impact they generate in the hospitality sector.

This research seeks to identify the level of knowledge that young Mexican university students have about the new modalities of accommodation offered through platforms and technological applications (Web), and the impact they generate in the hospitality sector. The research was carried out through the collection of quantitative data, in order to suggest strategic actions of harmonious coexistence between these new modalities and the traditional accommodation offer. The research is based on a model proposed by Hernández, Catín, López and Rodríguez (2009).

✦ **Keywords:** *Accommodation establishments, residential tourism, hospitality sector, accommodation need, accommodation tendency.*

Introducción

Actualmente se habla en el contexto del fenómeno turístico de tendencias diferentes, entre ellas las nuevas modalidades de alquiler turístico y temporario. Este trabajo se realizó a partir de una investigación documental y exploratoria de las tendencias de hospedaje que se ofertan en México.

El presente estudio tiene como base el modelo de investigación propuesto por Hernández, Catín, López y Rodríguez (2009), con fases que

influyen la definición de objetivos, selección de la muestra y el método de encuesta, la recolección de datos y finalmente el análisis e interpretación de los resultados.

La técnica que permitió obtener la información fue un instrumento denominado encuesta por Internet, en el que acorde con los mismos autores son útiles para “realizar análisis exploratorios sobre temáticas poco conocidas” (p.9).

La investigación exploratoria de las tendencias de hospedaje se llevó a cabo con el propósito de identificar preferencias de viajes en jóvenes universitarios mediante el uso y aplicaciones tecnológicas (Web) en México, así como el impacto que generan en el sector de la hospitalidad para visualizar el comportamiento y convivencia armónica entre estas nuevas modalidades y la oferta tradicional de alojamiento en las nuevas generaciones; considerando la pertinencia de conocer el impacto que producen estas últimas sobre el mercado hotelero tradicional, conocer las ventajas y desventajas que generan las nuevas formas de intercambio en el sector de la hospitalidad, así como caracterizar la demanda emergente que consume las modalidades bajo estudio, enmarcadas en un tipo de economía colaborativa.

Las nuevas modalidades de alquiler turístico temporario en México que pertenecen a la denominada economía informal y sector informal. INEGI (2016) describe que dichas iniciativas no se encuentran registradas y operan bajo modalidades informales, generando empleos del mismo rubro sin prestaciones establecidas y reguladas.

Asimismo, se muestra al sector informal como una opción que emerge a partir de la economía actual del país en la que la ausencia de empleos formales o los bajos salarios han desembocado en que los actores de este sector se sumen a estas nuevas tendencias a fin de auto-emplearse o bien generar un ingreso adicional.

Por otra parte, el hospedaje formal en México que se rige bajo el marco de la Ley General del Turismo y de la SECTUR, con su nuevo Sistema de Clasificación Hotelera, muestra cada uno de los establecimientos de hospedaje reconocidos dentro de la economía y sector formal que realizan las contribuciones fiscales correspondientes y que además se encuentran registrados formalmente.

Ante las notables tendencias actuales del e-commerce y del uso tecnológico entre jóvenes universitarios habituados para hacer uso de las herramientas cibernéticas y que obedece a las características de generación millenials, es pertinente identificar el nivel de información, costumbres de compra y viaje, en el sector de hospedaje.

El presente estudio se ha abocado hacia ese primer internamiento sobre estas nuevas modalidades de alquiler turístico y el nivel de preferencia entre jóvenes mexicanos de nivel universitario (caso UTC), para comprender la tendencia de nuevas modalidades de viajes y recopilar información que parte de la investigación de fuentes secundarias y de encuestas aplicadas a un segmento establecido.

Antecedentes

Según Khatchikian, citado por Korstanje (2008), la historia del turis-

mo puede entenderse en tres etapas, la era preindustrial, la era moderna y el turismo masivo, sin embargo, sería considerable agregar una etapa donde las nuevas modalidades de hospedaje convergen para ser una tendencia innovadora para los viajeros.

La primera etapa abarca desde la antigüedad hasta fines del siglo XVI-II, en ésta se tuvieron los primeros indicios de los establecimientos de hospedaje.

Los orígenes de los establecimientos de hospedaje, se remontan a tiempos en los que los viajes por estatus u obligación adquirieron la relevancia ante la sociedad medieval, según Molina (1999), los espacios donde los nobles se hospedaban eran castillos, palacios, monasterios o conventos, mientras que en el otro extremo se encontraban los que se dormían al sereno, casas particulares, pajares, hospitales, ventas y posadas.

El establecimiento de hospedaje denominado hotel surgió a partir de que el acto de la recepción, hospedaje, brindar alimentación y entretenimiento a las personas pasó a ser de dominio comercial, existió una remuneración del servicio y surgió la organización como mediadora de la relación entre huésped y empleado, aunque de manera rudimentaria (Aguilar & Ferreira, 2012); lo anterior como antecedente de la hotelería en la etapa moderna, donde el turismo se vislumbró como una opción de fortalecer la economía de los países.

En la época moderna del turismo, México buscaba tener una oferta hotelera con mayor comodidad a fin de hacer atractivos los destinos turísticos del país (Mateos, 2006), lo que implica una referencia de establecimientos de hospedaje con estructura e infraestructura en los que los servicios básicos y en muchos casos el lujo y la comodidad prevalecieron.

La misma autora explica que durante la Segunda Guerra Mundial el turismo a nivel internacional tuvo un declive, sin embargo, posterior a este evento, y como una búsqueda de desapego a las condiciones que se vivieron durante ese lapso, el turismo cobró gran auge y surgió la etapa y fenómeno conocido como turismo de masas.

El turismo de masas trajo consigo cambios significativos en la oferta hotelera, desde la paulatina profesionalización del servicio en los hoteles, la cada vez más exigente estandarización de la infraestructura, hasta la dualidad de oferta hotelera, considerando la tradicional y la conocida como tiempo compartido.

Se puede considerar que actualmente nos encontramos en otra etapa, en la cual surgieron otras opciones para hospedarse, y en donde es factible encontrar oferta sin pago, como coahsurfing, Airbnb, con opciones variadas en servicios y precio, o una oferta de mayor lujo y comodidad como el turismo residencial; lo anterior aunado a la oferta tradicional que son hoteles y la oferta de tiempo compartido.

Justificación

El turismo es un sector en franca expansión en el mundo que muestra un horizonte claro de posibilidades de crecimiento para los próximos años, lo que eleva la importancia de su papel como motor de desarrollo para las economías.

Actualmente, el sector turismo presenta un crecimiento sostenido a nivel global y de acuerdo con la Organización Mundial de Turismo (OMT) de 2000 a 2012 el turismo creció a una tasa promedio anual de 3.6% en el mundo, con base en la llegada de turistas internacionales, generó nueve puntos del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, uno de cada diez empleos, y participó con el 6% de las exportaciones mundiales. Para México representa una de las principales fuente de divisas, genera el 8.4 por ciento del PIB y más de 2.2 millones de empleos (Programa Sectorial de Turismo 2013- 2018).

En años recientes “La demanda de turismo internacional siguió siendo fuerte en 2016 pese a las dificultades. Según el último número del Barómetro OMT del Turismo Mundial, las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3,9 % hasta situarse en los 1,235 millones, alrededor de 46 millones de turistas más (visitantes que pernoctan) que el año anterior” (OMT, 2017).

Dicho fenómeno implica variantes con el paso de los años y se ve influido por tendencias derivadas de la globalización, las generaciones, entre otros factores; las tendencias suceden en el sector formal o informal, ya que “Las características del mercado turístico marcan una tendencia hacia la diversificación de la oferta de destinos y productos del sector, lo cual abre espacios para una mayor competencia por la atracción de turistas internacionales” (Programa Sectorial de Turismo 2013- 2018), quienes al hospedarse tienen la opción de hacerlo en una gama cada vez mayor de establecimientos de hospedaje formales e informales y donde es necesario que aquellos que son parte del sistema turístico tomen parte activa ante las tendencias.

Planteamiento del problema

Las tendencias tecnológicas también convergen con el fenómeno turístico, originando nuevas modalidades para planificar un viaje a través de plataformas que permiten la elección de vuelos, tours, cenas, eventos, hospedaje, entre otros. La familiarización con las plataformas que ofertan los servicios turísticos es un tema relativamente nuevo, sin embargo, los hoteleros formales se han percatado de la afectación que empiezan a vivir a partir de la oferta informal de hospedaje, como explica la SECTUR (2014), dado que anteriormente los turistas buscaban y utilizaban información a partir de medios tradicionales, tales como agencias de viajes, libros y folletos; sin embargo, actualmente los turistas realizan la búsqueda de servicios digitales a través de sitios Web.

Aunado a lo anterior, se sabe que entre las opciones de búsqueda se encuentran con una oferta de hospedaje que en México aún no es considerada en el rubro de la formalidad. Por otro lado, se carece en muchos casos de una revisión y respaldo de seguridad, mantenimiento y servicio que puede afectar la imagen de los destinos. Cabe mencionar que los actuales y futuros viajeros muestran preferencia hacia ésta.

La oferta nacional de turismo arroja un total de 21,967 establecimientos de hospedaje, lo que resulta en 794,581 cuartos (SECTUR, 2017), el crecimiento constante en la oferta de cuartos en el territorio nacional es resultado de aperturas de establecimientos hoteleros, generando un mercado más competitivo y saturado en la oferta en los últimos cinco años. La oferta de modalidades informales de hospedaje en México es un dato

aún no registrado o reconocido por la SECTUR. Se tienen entonces dos situaciones a considerar: la información o dominio del tema de los futuros prestadores de servicios turísticos y la afectación que puedan tener las nuevas modalidades de hospedaje en la oferta formal.

Objetivo general

Identificar las tendencias y preferencias de viajes en jóvenes universitarios mediante el uso de aplicaciones tecnológicas (Web) en México, así como el impacto que generan en el sector de la hospitalidad para visualizar el comportamiento y convivencia armónica entre estas nuevas modalidades y la oferta tradicional de alojamiento en las nuevas generaciones.

Objetivos específicos

- ▶ Identificar y describir las nuevas modalidades de alquileres turísticos ofrecidas a través de plataformas y aplicaciones tecnológicas (Web) en México.
- ▶ Identificar los impactos que producen las nuevas modalidades de alquileres turísticos sobre el mercado hotelero tradicional en México.
- ▶ Analizar el conocimiento que tiene el joven universitario en el uso de las nuevas modalidades de hospedaje.
- ▶ Analizar las preferencias de compra en servicios turísticos del joven universitario a partir del conocimiento en las nuevas tendencias de servicios en el sector.

Marco conceptual

La oferta de un lugar de hospedaje para el visitante se puede considerar actualmente desde dos vertientes. Por una parte la SECTUR (2019) en la oferta hotelera incluye el término establecimiento de alojamiento y establecimiento de hospedaje, el primero como “aquel que presta al público el servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad o parte de dichas edificaciones”, y el de hospedaje como “el inmueble en el que se ofrece al público el servicio de alojamiento en habitación” y que opera de acuerdo a lo establecido en la Ley Federal de Turismo reiterando que se nombra vocación y estrellas una vez registrado y conforme al Sistema de Clasificación Hotelera (SCH) del mismo organismo.

Por otra parte, se considera la oferta de hospedaje informal que aún no está incluida en el Sistema de Clasificación Hotelera de la SECTUR y que se encuentra dentro del comercio informal.

La oferta formal al registrarse y categorizarse conforme al SCH brinda los beneficios para el turista y para los hoteles (SECTUR, s/f):

Para el turista:	Para los hoteles:
Certidumbre de la calidad de los servicios y el tipo de infraestructura que tiene el hotel donde estará hospedado.	Información para compararse de manera realista con los hoteles que comparten ubicación y grupo meta.
Más opciones de selección, pues aun cuando no conociese la plaza, ni los hoteles asentados en ésta, podrá elegir un establecimiento con base en su categoría, que le garantice un estándar de servicio de acuerdo a sus expectativas.	Claridad en su posición competitiva y el tipo de turista para el cual son la mejor alternativa, lo que permitirá una mejor cobertura de expectativas y por tanto, una mejor evaluación y recomendación de su servicio.
Información sobre la vocación o tipo de servicio ofrecido por los diversos establecimientos.	Nuevos y mayores incentivos para mejorar su inmueble y su servicio, así como posibilidad de mejorar la categoría con inversiones de rentabilidad garantizada.

Tabla 1. Principales beneficios del Sistema de Clasificación Hotelera.

Fuente: SECTUR (s/f).

Al hablar de oferta informal de hospedaje actualmente no existe un marco regulador que garantice dichos beneficios, sin embargo, la inquietud en el ser humano por viajar continúa y origina como resultado la movilización por diversos motivos; ante este fenómeno la industria hotelera mexicana perdió control en el manejo del fenómeno de masas que se ha reflejado en la generación de cuartos en sitios turísticos mexicanos, cuartos dentro del rubro formal y del comercio informal.

Tendencias Turísticas de Hospedaje en México

Las tendencias turísticas indican que existen nuevas propuestas de hospedaje, que posiblemente no estén cubriendo los lineamientos que enmarca el Reglamento de la Ley General de Turismo, por ejemplo, el hecho de conocer que se alquilan departamentos temporarios completamente equipados, listos para ser usados y satisfacer las necesidades de turistas y viajeros, sin considerarse la consigna del fortalecimiento de la economía nacional al no estar registrados como un establecimiento de hospedaje formal.

Rodríguez y Brown (2012), refirieron al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) la existencia de 11,740 servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas considerando

las categorías de hoteles, moteles y similares, campamentos y albergues recreativos, y pensiones, y casas de huéspedes, y departamentos, y casas amuebladas, con servicios de hotelería, haciendo referencia que en el conteo no se integraban a 1,237 establecimientos informales con una categoría sin clasificación.

Flores y Rodríguez (2018) refieren la descripción del sector 72 de acuerdo a datos del INEGI sobre los “Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas” con particularidades de acuerdo a la Tabla 2.

Sector 72:
Subsector: Servicios de alojamiento temporal.

Hoteles, moteles y similares	Se describe como “unidades económicas dedicadas principalmente a proporcionar servicios de alojamiento temporal en hoteles, moteles, hoteles con casino, cabañas, villas y similares”, considera en el rubro de similares a cabañas, villas, bungalows y casas típicas que proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada, también considera la modalidad de tiempo compartido.
Parques acuáticos o balnearios	Que ofertan alojamiento temporal.
Campamentos y albergues	Que ofertan alojamiento temporal.
Casas típicas	“Proporcionan servicios de alojamiento a viajeros por una temporada”.

Tabla 2. Servicios de alojamiento temporal. Fuente: en base a Flores y Rodríguez (2018).

Según datos de la Secretaría de Desarrollo Turístico (s/f) al interior de algunas modalidades de estadia existe la tendencia hacia opciones de hospedaje más económicas e innovadoras:

Tendencia	Integra	Características en función de su estadia
Turismo Familiar: Comprende todas las actividades turísticas que son realizadas desde el contexto familiar, y es una tendencia muy común en países latinos. Son los padres quienes generalmente eligen el lugar para vacacionar y en consecuencia el lugar para tener su estadia.	Infantil	Buscan hoteles temáticos, cruceros e islas.
	Juvenil	Buscan tarifas económicas y tener su estadia en hoteles, hostales y casas de huéspedes.
	Tercera Edad	Buscan cupones de descuentos, y pernoctar en hoteles, complejos turísticos y wellness.
Turismo convencional: “Es el turismo tradicional o el que más abunda en México, es un turismo enfocado a la atención de grupos o individuales sin tendencia definida, ni necesidades específicas”.	Boutique	Casas, casonas haciendas, villas restauradas.
	Todo incluido	Complejos turísticos imponentes, generalmente establecidos en playas.
	Tiempo compartido	Grandes complejos turísticos generalmente en playas.
	Económico	Casas convertidas en hostales, edificios viejos y construcciones acondicionadas para tal fin.

Tabla 3. Tipos de turismo y su relación con las nuevas opciones de hospedaje. Fuente: (2016), con base en la Secretaría de Desarrollo Turístico (s/f).

Sin embargo, a pesar de que se reconoce la existencia y tendencia hacia nuevas opciones de hospedaje, el Sistema de Clasificación Hotelera (SECTUR, 2016) de México, no integra la nueva oferta como opción para pernoctar.



Sin embargo, al analizar los resultados con respecto a negocio y trabajo (12.7%), reuniones y congresos (7.5%), y salud (2.7%), se percibe que los universitarios centran sus intereses en familia, amigos y estudio, dejando en un segundo plano el contexto de desempeño profesional, ya que muchos aún no se desempeñan formalmente en la etapa productiva.

Asimismo, otro motivo que no es considerado como prioridad por los jóvenes universitarios, por requerir un mayor gasto, son los servicios de spa o salud.

3. Formas de consultas al momento de viajar

En el contexto de servicios de viajes de 440 universitarios, que representa el 100% de la muestra, sólo 190 universitarios realizan consultas en el Internet al momento de viajar, 43.20 %. Asimismo, 116 encuestados (26.45%) indican que además de consultar también han contratado servicios a través de esta vía. No obstante, aún se observa que 50 encuestados, que representa el 11.4%, recurren a consultar servicios tradicionales como es una agencia de viajes, y 51 encuestados consulta medios tradicionales y además adquiere los servicios. Y un 7.5 %, (33 encuestados) no consulta ningún medio al momento de viajar, como se muestra en la Figura 1.

A la hora de viajar: (440 respuestas)

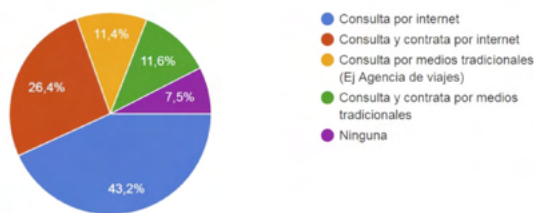


Figura 1. Formas de consultas al momento de viajar.

4. Servicios turísticos contratados a través de OTAs

Los servicios más comunes contratados a través de OTAs (agencias de viajes en línea) son los traslados, considerados como una de las porciones básicas para moverse, así los traslados aéreos se presentan como un servicio primordial, del total de las encuestas arroja que un 48.9 %, es decir 215 encuestados, han realizado compras de servicios en este rubro. En contraste, la contratación de servicios de transporte terrestre presenta una menor modalidad de compra a través de agencias en línea al representar 156 encuestados (35.5%).

Otra porción indispensable para viajar es el alojamiento, siendo el servicio más contratado con 190 encuestados (43.2 %). En contraste, las encuestas arrojan que la nueva modalidad de renta de departamento o casa tiene sólo 38 encuestados, un 8.6%, que ha recurrido a la nueva modalidad encontrada dentro del turismo residencial. El uso de excursiones y paquetes con un hallazgo del 25.7 %, representando a 113 encuestados; servicios que son indispensables para el entretenimiento del visitante. (Figura 2).

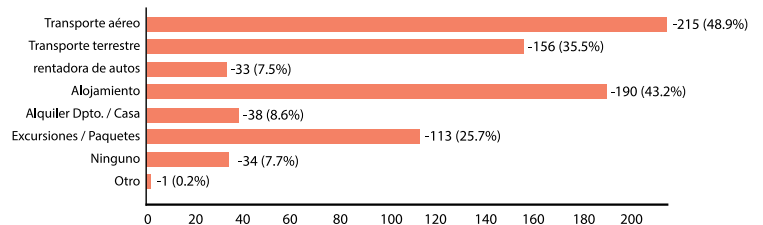


Figura 2. Servicios adquiridos a través de OTAs (Agencias de viajes en línea).

5. Tipos de alojamiento que eligen para hospedarse

Una de las porciones determinantes para viajar es la consideración del hospedaje y el perfil de un universitario, arroja preferencia en primer término por hospedarse en casa de un amigo o familiar, es decir, 179 estudiantes, las razones podrían ser diversas; sin embargo, podría ser por la necesidad de reducir el gasto del viaje.

Otra preferencia para la elección de hospedaje se encuentran en los hoteles de 1 a 3 estrellas, con 161 encuestados (36.6 %), le siguen los hoteles de 4 ó 5 estrellas, con 140 encuestados (31.8%). Otras opciones de preferencia para los universitarios mexicanos es el tipo de hospedaje en cabaña con 48 encuestados (10.9%), hostel preferido por 44 encuestados (10.9 %). En la modalidad de renta de apartamento o casa arroja 39 de los encuestados (8.9%), tan sólo, han recurrido a este tipo de hospedaje y este hecho podría ser por el desconocimiento de la existencia de una oferta de servicios de hospedaje bajo estas condiciones. Finalmente, el apart hotel ha sido elegido por 15 encuestados (3.4%), y otro tipo de hospedaje 5 encuestados (1.1%).

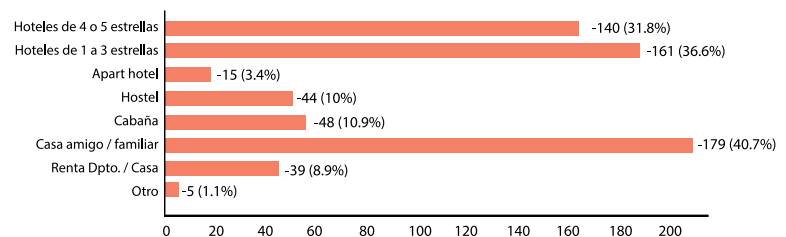


Figura 3. Tipos de alojamiento.

6. Reconoce plataformas y aplicaciones tecnológicas

Aunque la tendencia global en las comunicaciones tecnológicas es latente, escasamente se ha divulgado en el mercado mexicano de hospedaje, mostrando que 172 encuestados (31.8 %) contestaron no haber escuchado de plataformas y aplicaciones que se dedican a la oferta de servicios de alojamiento. No obstante, el 100% de encuestas aplicadas arrojan que la empresa Booking es identificada en primer plano por 281 encuestados (51.9 %). La minoría de los encuestado han identificado a Airbnb, con 78 encuestados (14.4 %), Couchsurfing, 72 encuestados (13.3 %); Homeaway, 62 encuestados (11.5 %); Segundo Hogar, 31 encuestados (5.7 %), y otros el .9%.

Conclusiones

Las encuestas permitieron recabar información valiosa y directa de una muestra representativa que permite visualizar un panorama muy amplio en el mercado de hospedaje y la relación con el uso de plataformas tecnológicas.

Un factor que ha sido determinante en el sector de hospedaje son las nuevas formas de viajes que permiten tener la opción de ofertar nuevas características y es opuesto al hospedaje tradicional; sin embargo, la aplicación de la encuesta permite observar hallazgos en las preferencias y conocimientos en universitarios relativos a servicios de hospedaje:

- ▶ Aunque el uso de herramientas tecnológicas es la tendencia, sólo el 43.20% de los universitarios realizan consultas en el Internet al momento de viajar, y 26.45%, además de consultar, también han contratado servicios a través de esta vía, arrojando una débil preferencia en la compra.
- ▶ La contratación de transporte aéreo, hospedaje y excursiones o paquetes son las opciones que tienden a adquirirse a través de OTAs. Los servicios ofrecidos a través de OTAs (agencias de viajes en línea) se encuentran fuera de sus hábitos de compra.
- ▶ Los motivos de viajes del perfil engloban una sencillez al viajar, especialmente al presentarse un alto porcentaje de preferir estancia con familiares y amigos, así como hoteles de 1 a 3 estrellas, bien ubicados y con seguridad.
- ▶ Aunque la tendencia global en las comunicaciones tecnológicas es latente, se ha divulgado escasamente en el mercado mexicano de hospedaje, mostrando que 172 encuestados contestaron no haber escuchado de plataformas y aplicaciones que se dedican a la oferta de servicios de alojamiento, representando el 31.8 %.
- ▶ Aunque es un porcentaje muy bajo el preferir rentar departamentos y casas, esta variante podría ganar porcentaje en función a que se difunda por el mercado mexicano ya que arroja desconocimiento, sólo 38 encuestados, un 8.6%, que ha recurrido a la nueva modalidad encontrada dentro del turismo residencial.

Agradecimientos

La presente investigación se desarrolló a la par de un estudio en Argentina, por lo que se agradece y reconoce la contribución y colaboración que dio origen a la presente a G. Di Nardo y K. Nicita, con su propuesta Estudio sobre las modalidades de alquiler turístico o temporario. Oferta de alojamientos informales ofrecidas en plataformas y aplicaciones Web.



Bibliografía

- + Aguilar, M. y Ferreira, H. (2012). *Resort, ocio y organización: relaciones estratégicas*. En *Estudios y perspectivas en turismo*. v. 21, núm. 3, 2012, p. 745-762. Buenos Aires, Argentina: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180724044011.pdf>
- + Airbnb (2019). *Casas y habitaciones en Airbnb : tu próxima aventura está aquí*. Recuperado de www.airbnb.mx
- + Booking (2016). *Página oficial*. Recuperado de www.booking.com
- + Camping Garden, s/f. *About us*. Recuperado en <http://campinmygarden.com/about> el 4 de junio del 2016.
- + Wortzman, María S. (2010). *Couchsurfing y su tendencia*. De la Redacción de lanacion.com.
- + Flores, E. M. y Rodríguez, A. (2018). *Valuación analógica del sector turístico aplicada a micro y pequeñas empresas mexicanas*. En *Retos turísticos*, v. 17, No. 2, mayo-agosto, 2018. Recuperado de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/299-1045-1-PB.pdf>
- + Hernández; Catín; López & Rodríguez (2009). *Estudio de encuestas*. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmuriello/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf
- + Hiernaux, D. (2005). *La promoción inmobiliaria y el turismo residencial : el caso mexicano*. En *Dialnet: número extraordinario*: 9, fascículo: 194. Santiago de Chile.
- + Korstanje, M. (2008). *Reseña de "Historia del Turismo" de Miguel Khatchikian*. En *Pasos:* revista de turismo y patrimonio cultural. v. 6, núm. 3, octubre, 2008, p. 599-603. Madrid, España: Universidad de La Laguna. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/881/88160315.pdf>
- + Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados*. 5ª ed. México: Pearson Prentice Hall.
- + Mateos, J. (2006). *El turismo en México: la ruta institucional (1921-2006)*. + *Patrimonio Cultural y Turismo*. Cuadernos 14. México: CONACULTA. 34-43. Recuperado <https://www.cultura.gob.mx/turismocultural/cuadernos/pdf14/articulo2.pdf>
- + Molina, A. L. (1999). *Viajeros y caminos medievales*. Cuadernos de Turismo. núm. 4, julio-diciembre, 1999, p. 111-126. Murcia, España: Universidad de Murcia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39800407.pdf>
- + Organización Mundial del Turismo [OMT] (2017). *El turismo internacional mantiene un crecimiento sostenido pese a las dificultades*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2017-01-17/el-turismo-internacional-mantiene-un-crecimiento-sostenido-pese-las-dificul>
- + Ortiz, W. (6 de octubre 2015). *Couchsurfing: una forma de recorrer el mundo gastando menos*. Recuperado de <http://tintadigital.upra.edu/?p=1387>
- + Programa Sectorial de Turismo (2013-2018). Recuperado de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/61071/21ps_turismoL2015.pdf
- + Reglamento de la Ley General del Turismo (2015). Mayo 31, 2016. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGT.pdf Rodríguez, F. & Brown, F. (2012).
- + *El proceso de innovación en el sector de alojamiento turístico mexicano*. *Revista estudios y perspectivas en turismo*. v. 21 p. 372-387. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180721638005>
- + Rodríguez, N. ; Aranda E. & Garrido, B. (2003). *El alojamiento turístico privado en el contexto del sistema de estadísticas de turismo*. En *Estudios turísticos*. N° 155-156, p. 7-32.
- + Secretaría de Desarrollo Turístico, (s/f). *Tendencias de hospedaje*. Observatorio Turístico del Estado de Guanajuato, <http://www.observatorioturistico.org/> Mayo 31, 2016. Recuperado de <http://www.observatorioturistico.org/cenDoc/Tendencias-de-Hospedaje-Resumen.pdf>
- + Secretaría de Turismo [SECTUR] (2019). *Glosario*. Recuperado de <https://www.datatur.SECTUR.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- + Secretaría de Turismo [SECTUR] (2017). *Oferta de servicios turísticos*. Recuperado de <https://www.datatur.SECTUR.gob.mx/SitePages/InventarioTuristico.aspx>
- + Secretaría de Turismo [SECTUR] (2016). *Sistema de Clasificación Hotelera*. Recuperado de <https://www.gob.mx/SECTUR/acciones-y-programas/sistema-de-clasificacion-hoteleras>
- + Secretaría de Turismo [SECTUR] (s/f). *Particularidades del Sistema de Clasificación Hotelera*. Recuperado de http://rmt.SECTUR.gob.mx/lib/file/docDocumentosPST/Particularidades_del_SCH.pdf
- + Secretaría de Turismo [SECTUR] (2014). *Boletín cuatrimestral del turismo*. Enero-abril 2014. Noviembre 11, 2016. Recuperado de http://www.datatur.SECTUR.gob.mx/Documentos%20Publicaciones/BCT_No40fINAL.pdf