

IMPACTO DEL TURISMO EN LA HOTELERÍA EN MÉXICO

Cecilia García Muñoz Aparicio¹
María del Carmen Navarrete Torres²
Jorge Membreño Juárez³

Resumen

El turismo es una actividad importante en la economía mundial, que implica el desplazamiento de un lugar a otro, y que gracias a él, un país se moderniza y desarrolla infraestructura para poder ofrecer servicios turísticos de calidad demandados; México es uno de los principales destinos turísticos en el mundo debido a que se puede realizar todo tipo de actividades turísticas como: cultural, deportivo, religioso, eco turístico, bienestar, médico, de aventura, gastronómico entre otros con sus viajeros internacionales como son los turistas internacionales con los turistas de internación y fronterizos, los excursionistas internacionales con los excursionistas fronterizos y en cruceros. El objetivo de esta investigación es analizar el impacto del turismo en la hotelería en México a través de una metodología de tipo descriptiva a través de una revisión analítica de la literatura con fuentes secundarias. Se concluye que la infraestructura hotelera se ha incrementado en los últimos años debido al aumento del flujo de turistas tanto nacionales como internacionales, lo cual representa el crecimiento en ingreso de divisas, empleos e inversión por esta actividad.

Palabras Clave: Actividad, Hotelería y turistas.

¹ Autor de correspondencia. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. flamingos1999@hotmail.com

²Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas.mallynav@yahoo.com.mx

³ Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. División Académica de Ciencias Económico Administrativas. jorge@membreñoasesores.com

IMPACT OF TOURISM IN THE HOTELS IN MEXICO

Abstract

Tourism is an important activity in the world economy, which implies the displacement from one place to another, and thanks to it, a country is modernizing and developing infrastructure to offer quality tourist services in demand; Mexico is one of the main tourist destinations in the world because you can perform all kinds of tourist activities such as: cultural, sports, religious, eco-tourism, wellness, medical, adventure, gastronomic among others with its international travelers such as international tourists with internment and border tourists, international hikers with border and cruise hikers. The objective of this research is to analyze the impact of tourism in hospitality in Mexico through a descriptive methodology through an analytical review of the literature with secondary sources. It is concluded that the hotel infrastructure has increased in recent years due to the increase in the flow of tourists both national and international, which represents the growth in foreign exchange income, jobs and investment for this activity.

Keywords: Activity, hotels and tourists.

1. Introducción

Llevar a cabo un viaje implica realizar una planeación y organización detallada sobre el tiempo en que se llevará a cabo, el destino, implica tomar decisiones sobre el transporte, el número de días que tomará, debido a que es un desplazamiento de un lugar a otro, el hospedaje, los lugares que se visitarán, previo a todo esto, se presupuestan los gastos y gracias a las TIC cada día es más fácil viajar, por ello la importancia del impacto del turismo en cualquier ciudad, estado país, continente.

El turismo es un sector que continúa creciendo con rapidez a lo largo del mundo y se requiere tener personas dedicadas, por lo cual se considera como un generador de empleo y que contribuye al bienestar social y la reducción de la pobreza (López, Castro, Mercado, y Trujillo, 2012 citando a la OIT, 2011)

El turismo ha evolucionado propiciando cambios tanto en el contexto internacional como el nacional, adquiriendo importancia en dichos ámbitos y como consecuencia el incremento de la oferta turística, haciendo que las economías emergentes se inserten en los mercados internacionales, logrando transformar los patrones de compra (López, Castro, Mercado, y Trujillo, 2012).

Según Alberca y Parte (2013) en el mundo, el turismo forma parte de la economía a nivel global, y las empresas dedicadas al mismo requieren adoptar estrategias para impulsar el crecimiento de un país y mejorar su competitividad a nivel internacional, y las actividades relacionadas con el sector hotelero, están relacionadas por su localización y su área de pertenencia

2. Marco Teórico

Evolución del Turismo en México

A partir de 1960 en México, se propusieron estrategias para incrementar el número de turistas y así posicionar el país a nivel mundial, con la promoción de sus costas y opciones para motivar a los turistas. A partir del siglo XXI se debilita el modelo sol y playa, identificando nuevos atractivos turísticos; en los años 2001-2006 se destaca la importancia del equilibrio en el desarrollo del mismo con siete programas: Centros de Playa, En el Corazón de México, Mar de Cortés-Barrancas del Cobre, Ruta de los dioses, Tesoros coloniales, Mundo Maya y Fronteras; en los años 2007-2012 se redefinen los mercados con mayor cobertura geográfica y por último, en el período 2013-2018 se fomenta la oferta turística de los pueblos originarios, los cuales se delimitan por su lengua, cultura e historia, considerando su identidad y tradiciones difundiendo su valor como parte del patrimonio de México incluyendo su historia, gastronomía y cultura, así mismo desde el 2003 se promueven las playas limpias, además de que se ha considerado como un país con una gran diversidad en la naturaleza y diferentes tipos de cultura dentro del mismo, por lo cual se pueden realizar todos los tipos de turismo: de aventura, religioso, ecoturismo, rural, deportivo, etc. (Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales, 2017).

Hospedaje

A lo largo de la historia desde las sociedades sedentarias, se ha realizado el servicio de alojamiento, el cual tiene su origen como un acto de auxilio y cobijo a los viajeros y al transcurrir el tiempo, y evolucionar las organizaciones sociales, se fue requiriendo como un servicio con costo de carácter mercantil y de esta manera florecieron las posadas y hostales como los centros urbanos en los caminos, para dar posada a los que requerían de alojamiento (Martinic, 2005).

El hospedaje es una actividad muy importante en la generación de empleos en el sector turístico y es afectada por la competencia, por lo cual es necesario buscar alternativas económicas y de gestión para ser más competitivos a nivel global (Vieira de Souza, y Gadotti dos Anjos, (2014 citando a EMBRATUR, 2011; Gohr y Santos, 2010; Silva y Teixeira, 2007).

Hotelería

El sector hotelero se encuentra en constante cambio debido a los diferentes comportamientos del consumidor, ya que estos cada vez se encuentran más informados y con el uso de las TIC, realizan todo tipo de investigaciones, que los hace plantearse nuevas experiencias en relación a la oferta turística y que dicho sector debe prepararse para enfrentar sus exigencias (Instituto Tecnológico Hotelero, 2007).

La rentabilidad en la hotelería se mide de diferentes maneras y la principal forma es la relación precio y ocupación durante ciertos períodos de tiempo con indicadores sobre los ingresos obtenidos por cuartos disponibles (Sánchez, Maldonado, Martínez, y Lara, 2017 citando a Carmona, 2012; Caro, Leyva, y Vela, 2011; Heredia, 2009).

La hotelería está en un proceso de permanente innovación, por ejemplo: los hoteles de propiedad vacacional, los All inclusive, los hoteles de negocios, los hoteles ecoturísticos; González, Lechuga, y Francisco (2019) afirman que en México en el año 2018 existían 184,299 hoteles en el mundo, sumando un total de 16'966,280 habitaciones, según datos de STR (Sistema digital que interactúa activamente con un entorno con dinámica) observando un incremento del 17.7% en los últimos diez años con lo cual el número de habitaciones se incrementó al medio millón en 2 años en la última década según las 14'419,917 habitaciones en 170,047 hoteles que había en 2008 con datos proporcionados por la Asociación Nacional de Cadenas Hoteleras, de igual manera, México es el séptimo país con más cuartos de hotel a nivel mundial.

El servicio en la hotelería constituye un factor importante en esta industria, ya que entre más servicios se ofrezcan al público, más turistas visitarán el lugar turístico.

El sector hotelero es la parte básica en la cadena de valor en la industria turística, debido a que con su infraestructura y servicios, se posiciona una ciudad como destino de tipo internacional. Es por ello que la gestión para ofertar calidad en el servicio hotelero se transforma en el elemento más importante para la misma, teniendo como resultado la satisfacción en los turistas, incrementándose el número de viajeros de origen tanto nacional como internacional en el destino meta (Monsalve y Hernández, 2015).

Según los datos de la Secretaría de Turismo (SECTUR) (2017-2018) en México, llegaron 39.3 millones de turistas internacionales en el año 2017, un 12% más que en el

año 2016 (35.1 millones de turistas internacionales), lo cual colaboró para que México subiera al número seis en ranking mundial de la Organización Mundial del Turismo, reforzando su posición en los 10 destinos con mayor número de turistas internacionales y como resultado en el país el empleo en dicho sector registró un crecimiento anual de 3.6 por ciento. Mientras que oferta de hospedaje en 2016, fue de 769 mil cuartos, incrementándose en más de 20 mil habitaciones en promedio durante los últimos 5 años.

Ocupación Hotelera

Un cálculo de la ocupación hotelera se realiza dividiendo el número de cuartos ocupados en el hotel en un tiempo determinado entre el total de cuartos disponibles en el mismo periodo (Hotelquest.com, 2017). Mientras que la tasa o el porcentaje de ocupación hotelera es una medida que utiliza en la industria hotelera para evaluar la como se utilizan los cuartos disponibles en un entidad hotelera, expresando que porcentaje de habitaciones se utiliza en determinado tiempo (mes, año, etc.).

En el caso de que un determinado hotel posea una tasa hotelera muy alta los fines de semana, pero durante la semana baja o si hay temporadas bajas, el hotel está en peligro, así mismo, la tasa de ocupación es el porcentaje de habitaciones reservadas en una noche. Si hay muchas, la tasa es alta y la ocupación de un hotel depende de factores como el lugar donde se encuentra, el precio, los servicios que ofrece, la calidad del mismo y en la actualidad debido a los buscadores en la web a las experiencias de los clientes. Para mejorar la ocupación de un hotel deben de realizarse paquetes promocionales, mercado meta, eventos nacionales o internacionales (SiteMinder, 2020).

Los recursos humanos son factores claves para lograr mejoras en el desempeño hotelero, el entrenamiento y la capacitación de los empleados son los que impulsan la calidad en sector turístico y es por ello que para poder llevar a cabo estrategias en cuando a la ocupación hotelera, se requiere que el personal sea efectivo y capaz Para desarrollar las actividades que de ellos se espera. La hotelería es una industria con un mercado de personal que trabaja de forma intensiva, pero que si están bien capacitados atraerán un sin número de personas (Wilches-Arango, Duran y Daza-Escorcía, 2011).

3. Metodología

El objetivo de esta investigación fue analizar el impacto de la industria hotelera en México. Se llevó a cabo un análisis descriptivo con a través de la revisión analítica de fuentes secundarias como artículos, libros, web, periódicos, realizado un análisis longitudinal de los años 2014-2018 en relación a la ocupación hotelera para así ver el impacto que ha tenido el turismo en el sector hotelero.

4. Resultados

Para Sánchez y Cruz (2016, haciendo referencia de Ascanio, 2012), la demanda turística se puntualiza a través de dos variables: el movimiento de turistas desde su lugar de origen, y su distribución entre las zonas destino del mundo, así mismo citando a

Panosso y Lohmann (2012), afirman que el total de demanda turística son todas las personas que participan en actividades turísticas y que se suman por las entradas o salidas de los turistas o la cantidad de por el número de salidas o llegadas de viajeros, o bien, por medio de la cantidad gastada. Estos autores también de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), afirman que los turistas se dividen en internacionales y excursionistas internacionales, lo primeros están al menos 24 horas en el país y los segundos menos de 1 día, mientras que los internacionales se subdividen en internación y frontera, los excursiones pueden ser fronterizos o de crucero (citando a Dahdá, 2003) y cuyas características las define el poder adquisitivo. Estos se pueden observar en la figura 1:

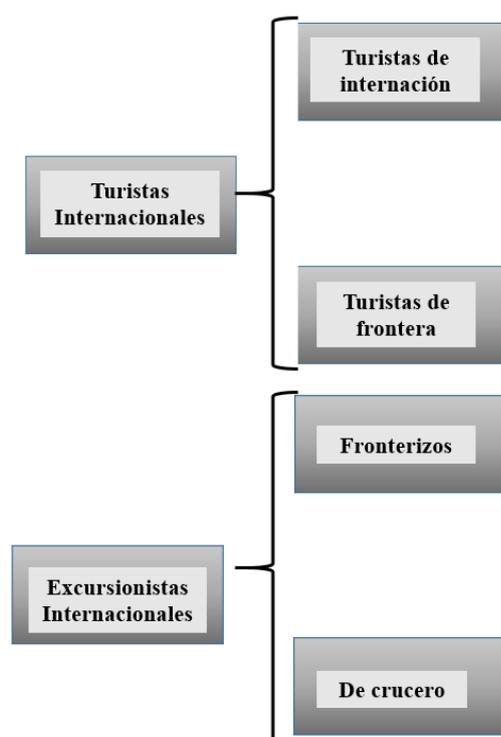


Figura 1. Tipos de Turistas

Fuente: Sánchez y Cruz (2016 citando al INEGI y Dahdá, 2003).

Para analizar el impacto del turismo en México y de acuerdo a los tipos de turistas mencionados anteriormente y como se observa en la figura 1, se pueden definir de la siguiente manera:

Los turistas internacionales conformados por turistas de internación son personas extranjeras que proceden del exterior ya sea por vía aérea o terrestre y son la cantidad de personas que se desplazan hacia a un país diferente del que residen, fuera de su entorno, por un tiempo no mayor a 1 año sin tener una actividad remunerada (Index mundi, 2019) y turistas fronterizos que de acuerdo Valenzuela (2003) son los que permanecen en la

frontera de 24 a 72 horas o según Orgaz y Moral (2014) si éstos sobrepasan las 72 horas en la frontera pueden pasar al concepto de turismo receptivo o de internamiento.

Así mismo están los excursionistas fronterizos, los cuales están formados por los visitantes que no pasan la noche en un alojamiento colectivo o privado de México y permanecen en la frontera (Grupo Camaleón, 2019), y los excursionistas en cruceros que son aquellos que se desplazan en barco por vacaciones para realizar una actividad turística más completa (Glosbe, 2019). Y tanto los excursionistas fronterizos como los excursionistas en crucero conforman a los excursionistas internacionales.

A continuación se analizó el número de viajeros internacionales en México en el período 2014-2018.

Según el INEGI (2019), en el ámbito de turismo en el año 2018 se pueden considerar dentro del número de visitantes en México la cantidad de 96, 497,026.00, dentro de los cuales se incluyen los turistas de internación, turistas fronterizos, excursionistas fronterizos y excursionistas en cruceros como se puede apreciar en la tabla 1.

Tabla 1. Número de Viajeros internacionales 2014-2018

	Año 2014 Total	Año 2015 Total	Año 2016 Total	Año 2017 Total	Año 2018 Total
Turistas de internación					
Vía aérea	13,463,000.00	15,248,000.00	16,875,000.00		19,367,983.00
Vía terrestre	2,537,000.00	3,060,000.00	3,549,000.00		3,938,706.00
	16,000,000.00	18,308,000.00	20,424,000.00	22,480,546.00	23,306,689.00
Turistas fronterizos					
Peatones					2,696,104.00
En automóviles					15,309,927.00
subtotal	13,346,000.00	13,785,000.00	14,537,000.00	16,808,400.00	18,006,031.00
Total de Turistas internacionales		32,093,000.00	34,961,000.00	39,290,943.00	41,312,720.00
Excursionistas fronterizos					

Peatones					9,713,204.00
En automóviles					37,199,929.00
Total	51,235,200.00	54,607,800.00	59,545,200	59,582,543.00	46,913,133.00
Excursionistas en cruceros	418,800.00	399,200.00	393,800.00	475,800.00	8,271,173.00
Total de Excursionistas internacionales	51,654,000.00	55,007,000.00	59,939,000.00	60,058,343.00	55,184,306.00
Total Número de visitantes	81,000,000.00	87,100,000.00	94,900,000.00	99,349,286.00	96,497,026.00

Fuente: Elaboración con base en INEGI (2019), SECTUR (2016), SECTUR (2018).

En la tabla 2 se observa el impacto del turismo en el ámbito hotelero en el período 2014-2018.

Tabla 2. Número de cuartos ocupados en el período 2014-2018.

Estados de México	Cantidad de cuartos ocupados				
	2014	2015	2016	2017	2018
Aguascalientes	863,638	869,492	1,006,527	1,147,164	1,339,609
Baja california	2,633,150	3,404,631	3,791,529	3,826,297	3,056,202
Baja california Sur	3,234,728	3,791,823	4,195,634	4,785,391	5,254,302
Campeche	1,409,393	1,491,219	1,500,649	1,252,448	1,264,821
Chiapas	2,273,574	2,631,678	2,604,984	2,610,561	2,612,603
Chihuahua	3,127,337	4,379,140	4,552,691	4,068,697	4,224,728
Ciudad de México	11,233,978	12,202,022	12,639,436	12,562,445	12,200,648
Coahuila	1,322,648	1,540,833	1,858,862	2,045,626	2,499,741
Colima	1,148,080	906,858	1,040,913	1,251,781	1,195,403
Durango	593,737	606,564	658,831	665,971	758,292
Estado de México	2,084,591	1,871,365	2,240,718	2,246,929	2,019,849
Guanajuato	3,244,504	3,301,576	3,569,566	3,789,275	3,902,531
Guerrero	3,895,082	4,117,418	4,280,893	4,593,417	5,201,175
Hidalgo	1,555,257	1,680,224	1,643,157	1,388,435	1,729,457
Jalisco	9,104,043	8,359,803	10,496,868	11,801,707	11,817,989

Michoacán	2,050,198	1,865,488	2,061,626	2,407,815	2,377,771
Morelos	934,782	1,163,634	1,226,867	1,252,951	1,654,063
Nayarit	3,348,951	5,378,947	5,626,178	5,739,980	5,751,968
Nuevo león	2,983,658	3,386,932	3,612,282	3,744,887	4,175,959
Oaxaca	2,442,958	2,501,898	2,423,966	2,711,727	3,050,743
Puebla	3,498,793	3,025,974	2,893,713	3,569,366	3,777,362
Querétaro	1,905,655	1,997,884	2,360,976	2,570,393	2,711,277
Quintana Roo	22,697,826	23,171,525	25,674,239	26,812,047	27,007,848
San Luis Potosí	1,155,863	1,559,967	1,748,325	2,107,096	2,202,895
Sinaloa	2,735,427	2,920,026	3,128,019	3,320,660	3,340,801
Sonora	2,565,740	2,541,962	2,842,483	3,028,015	3,074,351
Tabasco	1,184,811	1,124,753	1,094,492	1,136,171	1,227,406
Tamaulipas	2,237,701	2,336,534	3,091,800	3,091,800	4,117,163
Tlaxcala	228,165	271,670	246,905	277,780	205,443
Veracruz	6,061,151	5,339,552	4,365,173	4,355,931	4,312,454
Yucatán	1,730,218	1,978,150	2,029,222	2,165,345	2,134,558
Zacatecas	855,212	906,839	1,038,225	1,099,448	1,181,232
Total	106,340,849	112,626,381	121,545,749	127,427,556	131,380,644

Fuente: Elaboración con base en Secretaría de Turismo (SECTUR) (2019).

En esta tabla se puede observar el incremento en la actividad turística en los años 2014 al 2018, destacándose que los estados de México más visitados son la Ciudad de México, Jalisco y Quintana Roo, aunque este último es el destino turístico por excelencia de este país. Y el incremento con respecto del 2014 al 2015 fue del 5.5%, del 2015 al 2016 fue del 7.33% y del 2016 al 2017 fue del 4.62% y el último porcentaje del 2017 al 2018 fue del 3%, lo cual demuestra que cada año se incrementa el turismo pero el periodo donde fue mayor es en los años 2015 al 2016.

Tabla 3. Porcentaje de ocupación en los cuartos en el periodo 2014-2018

Estados de México	Porcentaje de ocupación				
	2014	2015	2016	2017	2018
Aguascalientes	0.81%	0.77%	0.83%	0.90%	1.02%
Baja california	2.48%	3.02%	3.12%	3.00%	2.33%
Baja california Sur	3.04%	3.37%	3.45%	3.76%	4.00%
Campeche	1.33%	1.32%	1.23%	0.98%	0.96%
Chiapas	2.14%	2.34%	2.14%	2.05%	1.99%
Chihuahua	2.94%	3.89%	3.75%	3.19%	3.22%

Ciudad de México	10.56%	10.83%	10.40%	9.86%	9.29%
Coahuila	1.24%	1.37%	1.53%	1.61%	1.90%
Colima	1.08%	0.81%	0.86%	0.98%	0.91%
Durango	0.56%	0.54%	0.54%	0.52%	0.58%
Estado de México	1.96%	1.66%	1.84%	1.76%	1.54%
Guanajuato	3.05%	2.93%	2.94%	2.97%	2.97%
Guerrero	3.66%	3.66%	3.52%	3.60%	3.96%
Hidalgo	1.46%	1.49%	1.35%	1.09%	1.32%
Jalisco	8.56%	7.42%	8.64%	9.26%	9.00%
Michoacán	1.93%	1.66%	1.70%	1.89%	1.81%
Morelos	0.88%	1.03%	1.01%	0.98%	1.26%
Nayarit	3.15%	4.78%	4.63%	4.50%	4.38%
Nuevo león	2.81%	3.01%	2.97%	2.94%	3.18%
Oaxaca	2.30%	2.22%	1.99%	2.13%	2.32%
Puebla	3.29%	2.69%	2.38%	2.80%	2.88%
Querétaro	1.79%	1.77%	1.94%	2.02%	2.06%
Quintana roo	21.34%	20.57%	21.12%	21.04%	20.56%
San Luis Potosí	1.09%	1.39%	1.44%	1.65%	1.68%
Sinaloa	2.57%	2.59%	2.57%	2.61%	2.54%
Sonora	2.41%	2.26%	2.34%	2.38%	2.34%
Tabasco	1.11%	1.00%	0.90%	0.89%	0.93%
Tamaulipas	2.10%	2.07%	2.54%	2.43%	3.13%
Tlaxcala	0.21%	0.24%	0.20%	0.22%	0.16%
Veracruz	5.70%	4.74%	3.59%	3.42%	3.28%
Yucatán	1.63%	1.76%	1.67%	1.70%	1.62%
Zacatecas	0.80%	0.81%	0.85%	0.86%	0.90%
Total	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración con base en SECTUR (2019).

Esta tabla es el resultado de la anterior pero con porcentajes de ocupación en la cual el porcentaje más alto es en el Estado de Quintana Roo, posteriormente la Ciudad de México y luego el estado de Jalisco. Cabe mencionar que en el Estado de Quintana Roo se caracteriza por sus playas, mientras que la ciudad de México, que tiene todos los atractivos turísticos al igual que Jalisco, se caracterizan por el Turismo Religioso, o el Enoturismo.

5. Conclusión

Como se observa, la ocupación hotelera tiene gran impacto en la economía de un país, debido a la generación de empleos, la mejora y modernización de la infraestructura del lugar destino, y al incremento de la oferta turística ya que los turistas van exigiendo cada vez mejores servicios.

Se observó es que en México la ocupación hotelera más importante se encuentra en las ciudades de Quintana Roo, en primer lugar, después la Ciudad de México, y el tercer lugar con mayor impacto es el estado de Jalisco.

El estado de Quintana Roo en México, primer lugar en ocupación hotelera, se debe a que se puede realizar en dicho estado los diferentes tipos de turismo como: cultural debido a la época de la conquista española y las ciudades coloniales; el arqueológico por la cultura prehispánica; de cruceros debido a las costas y turismo alternativo, en el cual los turistas pueden apreciar la gran diversidad ecológica y natural como la flora y fauna del territorio también se puede realizar el turismo académico, deportivo, de aventura, de compras, negocios, rural, sustentable, etc. (Gobierno de Quintana Roo, 2016).

La Ciudad de México al ser el segundo lugar más grande en ocupación hotelera, posee como característica atractiva para el turismo su historia, arte y arquitectura colonial y contemporánea, se puede realizar el turismo de negocios, religioso, cultural, gastronómico, de salud, etc. (González, 2013 y Travelreport, 2017).

El estado de Jalisco es el tercer lugar en ocupación hotelera debido a que el tequila y los mariachis se encuentran en esta región y tanto a los turistas nacionales como internacionales les gustan ambos, también en este estado se puede realizar el turismo de aventura con actividades de tipo eco turísticas, como son los campamentos y deportes acuáticos conviviendo con la naturaleza, también el turismo gastronómico, turismo cultural, de reuniones, deportivo, de salud y bienestar, de naturaleza, religioso, de compras, etc. (VisitMéxico, 2019).

Y otra parte interesante de estos estados de México son los pueblos Mágicos que en total hay 121 en la República Mexicana que sólo en Jalisco hay siete, en Quintana Roo hay tres y cerca de la Ciudad de México hay nueve, por lo cual este tipo de turismo también impacta en la ocupación hotelera, debido a que estos pueblos se reconocen por tener atributos como leyendas, historia, etc. (México Desconocido, 2018).

6. Referencias

- Alberca, P. y Parte, L. (2013). Evaluación de la eficiencia y la productividad en el sector hotelero español: un análisis regional. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 19(2), 102-111.
- Gobierno de Quintana Roo (2016). *Diversificación y desarrollo del turismo*. Recuperado de: <https://www.qroo.gob.mx/eje-1-desarrollo-y-diversificacion-economica-con-oportunidades-para-todos/diversificacion-y>
- González, V., Lechuga, M. y Francisco, L.M. (2019). *Impacto del alojamiento con fines turísticos en casa habitación, reservadas a través de medios digitales*. Hoteles por México. Asociación de Cadenas Hoteleras. Recuperado de: <file:///F:/información%20impacto%20hotelero/HoteleriaFinalBS.pdf>
- González, W. (2013). Turismo en la ciudad de México. Mexicodestinos.com. Recuperado de: <https://www.mexicodestinos.com/blog/2013/01/turismo-en-la-ciudad-de-mexico/>
- Glosbe (2019). *Crucrista en español*. Recuperado de: <https://es.glosbe.com/es/es/crucrista>
- Grupo Camaleón (2019). *Excursionistas fronterizos [a México]*. Recuperado de: <https://glosarios.servidor-alicante.com>
- Hotelquest.com (2017). *Ocupación hotelera*. Recuperado de: <https://www.hotelquest.com/es/faq/ocupacion-hotelera/>
- Index mundi (2019). *Turismo internacional, número de arribos*. Recuperado: <https://www.indexmundi.com/es/datos/indicadores/ST.INT.ARVL>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2019). *Turismo*. Recuperado en: <https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/default.html#Tabulados>
- Instituto Tecnológico Hotelero (2007). *Innovación en el sector hotelero*. Recuperado de: <file:///F:/información%20impacto%20hotelero/proyecto13-cotec.pdf>
- López, E., Castro, R., M., Mercado, P., y Trujillo, A. (2012). Análisis de la estructura de la industria hotelera. Caso: hoteles de negocios en la ciudad de Toluca. *Gestión Turística*, (18), 147-180.[fecha de Consulta 1 de Enero de 2020]. ISSN: 0717-1811. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2233/223326490006>
- Martinic, M. (2005). La hotelería en el antiguo Magallanes (1870-1950). *Magallania*, 33(1), 5-24.[fecha de Consulta 1 de Enero de 2020]. ISSN: 0718-0209. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=506/50633101>

- México desconocido (2018). Pueblos mágicos de México, lista completa de los 121. Recuperado de: <https://www.mexicodesconocido.com.mx/pueblos-magicos-de-mexico.html>
- Monsalve, C., y Hernández, S.I, (2015).Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Rev. Esc.Adm.Neg* [online]. n.78, pp.160-173. ISSN 0120-8160.
- Orgaz, F. y Moral, S. (2014).El mercado Binacional como recurso turístico en la frontera dominico-haitiana. Un análisis cuantitativo. *Investigaciones Turísticas*, 8, pp. 46-62.
- Sánchez, D. P., Maldonado, M.C., Martínez, L.D., y Lara, G. (2017). Rentabilidad de hoteles boutique explicada desde la experiencia memorable. *El Periplo Sustentable*, (33),81-104.[fecha de Consulta 1 de Enero de 2020]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1934/193452905004>
- Sánchez, F., y Cruz, J. N. (2016). Determinantes económicos de los flujos de viajeros a México. *Revista de análisis económico*, 31(2), 3-36. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-88702016000200001>
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) (2017). *Turismo sustentable en México*. Autor, México. Recuperado de: <file:///G:/2020/TURISMO%20EN%20MEXICO%20INVESTIGACION/CD002793.pdf>
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (2016). *Turismo en México 2016. Dirección General de Integración de Información Sectorial Junio 2017*. Recuperado de: <https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20Publicaciones/TurismoEnMexico.pdf>
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (2017-2018).*6to. Informe de Labores*. Autor, México. Recuperado de: file:///F:/información%20impacto%20hotelero/SEXTOinformeSECTUR_B.pdf
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (2018). *Resultados de la Actividad Turística 2018. Subsecretaría de Planeación y Política Turística*. Disponible en <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/versionesRAT.aspx>
- Secretaría de Turismo (SECTUR) (2019). *Compendio estadístico 2018 de la actividad hotelera*. Recuperado de:<Http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx>
- SiteMinder (2020). *Cómo aumentar tu tasa de ocupación hotelera*. Recuperado de: <https://www.siteminder.com/es/r/distribucion-hotelera/aumentar-tasa-ocupacion-hotelera/>

- Travelreport (2017). *Conoce los diferentes tipos de turismo en México*, Recuperado de: travelreport.mx/mexico/cuales-son-los-tipos-de-turismo-en-mexico/
- Valenzuela, J.M. (2003). *Por las fronteras del norte. Una aproximación cultural a la frontera México-Estados Unidos*. México. Fondo de Cultura Económico.
- Vieira de Souza, J., y Gadotti dos Anjos, S., J. (2014). La gestión de la excelencia en la hotelería brasileña. Influencia de los criterios liderazgo y estrategia en los resultados del desempeño. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23(4), 730-748.[fecha de Consulta 1 de Enero de 2020]. ISSN: 0327-5841. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1807/180732145005>
- Visitmexico (2019). *Jalisco*. Recuperado de: <https://www.visitmexico.com/es/destinos-principales/jalisco>
- Wilches-Arango, M.J., Duran O., J. y Daza-Escorcía, J.M. (2011). Caracterización del servicio de hospedaje en el turismo de negocios y trabajos en la ciudad de Monterrey en función de sus capacidades diferenciadoras. *Prospectiva*, 9(1), 78-87.[fecha de Consulta 3 de Enero de 2020]. ISSN: 1692-8261. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4962/496250979011>