

RESUMEN

En los últimos años los avances tecnológicos han abarcado diferentes áreas entre ellas la industria de la hospitalidad, debido a esto, el turismo ha tenido la necesidad de adaptarse a estas innovaciones para ofrecer mejores servicios a los clientes. Es por eso que esta investigación tuvo como propósito analizar la importancia y frecuencia de uso con la que las turistas utilizan las tecnologías en los hoteles, para identificar y describir los servicios tecnológicos que tienen los hoteles en la ciudad de Puebla y reconocer las innovaciones usadas por los clientes para establecer la frecuencia de uso de las mismas.

Para lograr estos objetivos, se utilizó una muestra formada por 205 personas. De estos, 150 fueron encuestados en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México “Benito Juárez” en la terminal uno, 25 encuestas fueron aplicadas en un hotel de la ciudad de México de 5 estrellas ubicado en la zona de Polanco y el resto se obtuvieron de un hotel de 4 estrellas de la ciudad de Puebla ubicado en la zona de Angelópolis.

La encuesta se diseñó en tres secciones; la primera se enfoca a los datos demográficos, la segunda abarca los resultados sobre la importancia y frecuencia de uso de las tecnologías analizadas en esta investigación y la última menciona la estancia promedio y los acompañantes con los que viaja regularmente. Para el

análisis se asignaron valores al instrumento de medición, basados en la escala de Likert.

Para analizar los resultados se calcularon frecuencias y porcentajes de datos de las tecnologías, además de tablas de contingencias y pruebas de chi-cuadrada. Con esto se pudo observar que las tecnologías de mayor importancia y frecuencia de uso son: computadora, modem en la habitación, acceso a Internet inalámbrico, página de Internet del hotel, reservaciones en línea, control de temperatura en la habitación, caja de seguridad en la habitación y reloj despertador.

Finalmente, como conclusión se puede decir que si existe una relación entre la importancia y la frecuencia de uso de las tecnologías y esto no está influenciado con factores como género, estancia promedio y acompañante con quien viaja regularmente, sin embargo en el factor edad si existe una mínima influencia.