

## CAPITULO V

### Conclusiones

Con base en los resultados obtenidos en el presente estudio se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo específico de conocer los destinos turísticos más demandados del centro histórico, se investigó en la Dirección de Turismo del Municipio para determinar cuales eran estos atractivos, obteniendo como resultado los siguientes:

Tabla 5.1  
Atractivos más demandados del centro histórico y sus alrededores.

<b>IGLESIAS</b>	<b>MUSEOS</b>	<b>MONUMENTOS HISTÓRICOS</b>	<b>BARRIOS</b>
Catedral	Casa de Alfeñique	Palacio Municipal	Del Artista
Templo de Sto. Domingo y Capilla del Rosario	Casa de Aquiles Serdán	Casa de la cultura	Analco
Templo coventual de las cinco llagas de San Francisco	Casa del Déan	Biblioteca Palafoxiana	El Parián
Templo conventual de Sta. Mónica	José Luis Bello y González	Teatro Principal	Plazuela de los sapos
Templo de la Compañía	Galería José Luis Bello y Zetina	Instituto Cultural Poblano	<b>PARQUES</b>
Templo de la Concordia	Amparo	Los Fuertes	Africam Safari
	Del Ferrocarril	Los Portales	Parque Loro
<b>EX - CONVENTOS</b>	Regional de Puebla	Casa de la China Poblana	Parque Ecológico y Aviario
Santa Rosa	De la Miniatura Poblana		Herpetario
Santa Mónica			<b>ZONA ARQUEOLÓGICA CHOLULA</b>



En lo que respecta al objetivo específico de determinar el segmento de mercado de los hoteles del centro histórico de la ciudad de Puebla, fue posible determinar que este segmento se encuentra constituido por viajeros de placer que visitan la ciudad con la familia y que se hospedan en estos hoteles por su ubicación céntrica y por el interés en conocer los atractivos del centro histórico; siendo su periodo de visita variado (en vacaciones, fines de semana u otras ocasiones) y con una duración de 1 a 3 días.

Este segmento está conformado principalmente por adultos jóvenes, con edades que van desde los 20 hasta los 40 años, que en su mayoría son profesionistas casados, los cuales provienen de la ciudad de México, sin embargo hubo un alto porcentaje de personas provenientes de Monterrey, Veracruz, Guadalajara y Tabasco.

Es importante señalar que un segmento al que se le ha prestado poco atención es el de la tercera edad, el cuál muestra gran interés en los atractivos que ofrece la ciudad de Puebla y disponen del tiempo y recursos para visitarlos, sin embargo para este no existen programas diseñados para adecuarse a sus necesidades y capacidades.

En relación con el siguiente objetivo específico, fue posible determinar que los hoteles del centro histórico no cuentan con instalaciones adecuadas para adaptar programas de animación dentro del propio hotel. De igual forma, en pláticas con los gerentes, pudo determinarse que los hoteles no cuentan con el presupuesto necesario para implementar un programa de animación para dar a conocer el centro histórico proporcionado por ellos mismos. Actualmente, los hoteles ofrecen a sus clientes recorridos creados improvisadamente para cada grupo que los visita, ya sea con una agencia de viajes o con la



Secretaría de Turismo, pero no se cuenta con programas estructurados y permanentes que puedan ofrecer a lo largo del año, debido a esto los gerentes dijeron tener interés en que se cree un programa de animación que puedan ofrecer a sus huéspedes; siendo este proporcionado por algún organismo externo al hotel.

Con base en las actividades de animación que se pueden implementar en el centro histórico, se obtuvo como resultado que la mayoría de los turistas están interesados en programas que integren actividades de animación sociocultural, que les permitan conocer los atractivos del centro histórico, así como la cultura, tradiciones y leyendas que hacen famosa a la ciudad.

De esta forma se obtuvo que los atractivos y las leyendas en los que más interés existe son:

Tabla 5.2  
Atractivos y leyendas en los que existe más interés.

<b>ATRATIVOS</b>	<b>Correlación</b>	<b>LEYENDAS</b>	<b>Correlación</b>
Iglesia de Santo Domingo y Capilla del Rosario	<b>0,8052</b>	Fundación de Puebla	<b>0,7056</b>
Convento de Santa Mónica	<b>0,7260</b>	Fundación de la Catedral	<b>0,5092</b>
Catedral	<b>0,7257</b>	Chiles en Nogada	<b>-0,7843</b>
Zona Arqueológica Cholula	<b>0,6401</b>	Mole Poblano	<b>-0,8341</b>
Museo Casa del Deán	<b>0,6047</b>	Casa de los Muñecos	<b>-0,9887</b>
Teatro Principal	<b>0,5773</b>		
Convento de Santa Rosa	<b>0,5731</b>		
Convento de Santa Rosa	<b>0,5731</b>		
Biblioteca Palafoxiana	<b>0,5637</b>		
Los Fuertes	<b>0,5323</b>		
Barrio de Analco	<b>0,5282</b>		
Palacio Municipal	<b>0,5146</b>		



Los programas que se proponen integran aquellos atractivos más demandados, con otros cuya demanda fue menor, para de esta forma enriquecer el programa y dar a conocer más atractivos, con el fin de explotar más los destinos del centro histórico de la ciudad y de sus alrededores.

La selección de los atractivos de menor demanda incluidos en los programas se realizó dependiendo de la ubicación geográfica de los mismos (por su cercanía o por encontrarse de paso) en relación con la de los atractivos de mayor demanda, para de esta forma maximizar tiempos y hacer los recorridos más ligeros, ya que estos se realizarán caminando. De igual forma se procuró establecer una relación entre los lugares visitados en cada recorrido, para dar fluidez al programa y hacerlo más aprovechable.

La realización de esta investigación arrojó como resultado que la mayoría de las personas prefiere realizar el recorrido por los atractivos caminando; sin embargo un porcentaje grande dijo también estar interesado en realizar éste en carreta. En primera instancia, se propondrá el recorrido a pie, dejando la opción de poder implementar el uso de carretas con el fin de hacer más atractivo el programa, como se hace en el centro histórico de la ciudad de México y en el centro de Guadalajara en fines de semana, tomando en cuenta las consideraciones necesarias en cuanto a permisos, licencias, entre otros.

También fue posible observar que las personas están dispuestas a pagar de 200 a 300 pesos por el recorrido, factor que permite incluir en el recorrido un alimento, con el propósito de crear una animación completa, en la que se conozcan los atractivos y la gastronomía típica poblana. Expresando que el recorrido, por comodidad, debería tener una duración de 4 a 6 horas.



Con base en los resultados obtenidos, fue posible determinar que sí existe interés, por parte de la gente y de los gerentes de hotel, en la elaboración de un programa de animación que permita explotar eficientemente los destinos del centro histórico y de los alrededores de la ciudad, así como conocer su cultura y leyendas.

### ***5.1 Propuestas de Programas de Animación***

Con base en los resultados mencionados, se proponen los siguientes programas de animación sociocultural, los cuales han sido elaborados para turistas nacionales, debido a que fue el segmento predominante en la realización de esta investigación.

Estos programas han sido elaborados tomando en cuenta la distancia existente entre los atractivos y los tiempo necesarios para desplazarse, de igual forma se han incluido los alimentos en el tiempo de los recorridos.

**Programa 1:**

Horario	Atractivo
9:30	Hora de reunión en el lobby del hotel
10:00 – 11:00	Ex – Convento de Santa Mónica (19)
11:10 – 11:30	Templo Conventual de Sta. Mónica (18)
11:30 – 12:00	Calle de los dulces
12:00 – 13:00	Casa de Aquiles Serdán (14)
13:15 – 13:30	Casa de los Muñecos (3) [Explicación de Leyenda]
13:45 – 16:00	Comida en los portales (Restaurante del hotel Royalty) (2)
16:15 – 16:45	Palacio Municipal (1)
17:00 – 18:00	Catedral (4)
18:00 – 18:15	Regreso al hotel

Mapa del recorrido:

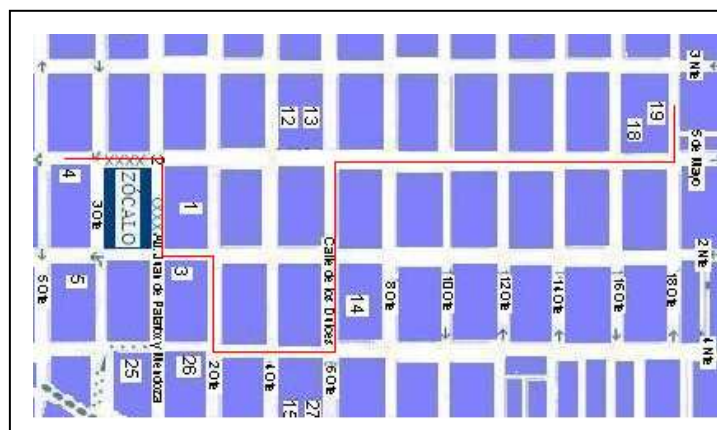


Figura 5.1: Mapa del recorrido 1.  
Fuente de elaboración: Propia.

**Programa 2:**

Horario	Atractivo
7:30	Reunión en el lobby del hotel
8:00 – 9:00	Catedral (4)
9:15 – 9:45	Templo de la Compañía (25)
9:45 – 10:00	Casa de la China Poblana (26) [Explicación de Leyenda]
10:15 – 10:45	Museo de la Miniatura Poblana (27)
10:50 – 11:50	Museo Casa de Alfeñique (15)
12:00 – 13:00	El Parián (11)
13:30 – 16:00	Comida en el restaurant del hotel Palace

Mapa del recorrido:



Figura 5.2: Mapa de recorrido 2  
Fuente de elaboración: Propia.

**Programa 3:**

Horario	Atractivo
9:30	Reunión en el lobby del hotel
10:00 – 10:30	Palacio Municipal (1)
10:45 – 11:45	Catedral (4)
12:00 – 12:30	Biblioteca Palafoxiana y Casa de Cultura (7)
12:45 – 13:15	Casa del Deán (6)
13:30 – 14:00	Museo José Luis Bello y González (23)
14:00 – 16:00	Comida en la Fonda de Santa Clara
16:15 – 16:30	Casa del que mató al animal (5) ) [Explicación de Leyenda]
16:30 – 16:45	Casa de los Muñecos (3) ) [Explicación de Leyenda]
16:45 – 17:00	Regreso al hotel

Mapa del recorrido:

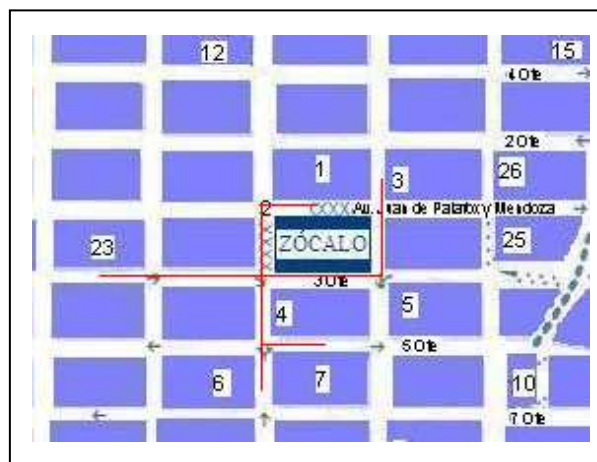


Figura 5.3: Mapa del recorrido 3  
Fuente de elaboración: Propia



**Programa 4:**

Horario	Atractivo
9:30	Reunión en el lobby del hotel
10:00 – 11:00	Ex – Convento de Santa Rosa (20)
11:30 –12:00	Teatro Principal (17)
12:15 – 13:15	Museo Casa de Alfeñique (15)
13:20 – 14:00	El Parián (11)
14:30 – 16:00	Los Portales (2) Comida en el hotel Royalty
16:15 – 17:15	Catedral (4)
17:15 – 17:30	Regreso al hotel

Mapa del recorrido:



Figura 5.4: Mapa del recorrido 4  
Fuente de elaboración: Propia

**Programa 5:**

Horario	Atractivo
9:30	Reunión en el lobby del hotel
10:00 – 10:30	Galería José Luis Bello y Zetina (13)
10:45 – 11:15	Templo de Santo Domingo y Capilla del Rosario (2)
11:30 – 11:45	Casa de los Muñecos (3) ) [Explicación de Leyenda]
12:00 – 12:30	Palacio Municipal (1)
12:45 – 13:45	Catedral (4)
14:00 – 16:00	Comida en los Portales (2) Restaurant del hotel Royalty
16:15 – 16:45	Casa de la Cultura y Biblioteca Palafoxiana (7)
16:45 – 17:00	Casa del que mató al animal (5) ) [Explicación de Leyenda]
17:00 – 17:15	Regreso al hotel

Mapa del recorrido:



Figura 5.5: Mapa del recorrido 5  
Fuente de elaboración: Propia

**Programa especial en Carreta:**

En base a la demanda que tuvo el poder realizar los recorridos en carreta, a continuación se propone un programa en el cual se integran destinos distantes geográficamente, para que sea posible y factible la implementación de carretas para realizar el mismo.

Horario	Atractivos
9:30	Reunión en el lobby del hotel
10:00 – 11:00	Museo del Ferrocarril (21)
11:30 – 12:30	Ex - Convento de Santa Mónica (19)
13:00 – 13:30	Templo Conventual de las cinco llagas de San Francisco (28)
14:00 – 16:00	Comida Barrio de Analco (29)
16:00 – 17:00	Compras Barrio de Analco (29)
17:00 - 17:30	Regreso al hotel

Mapa del recorrido:

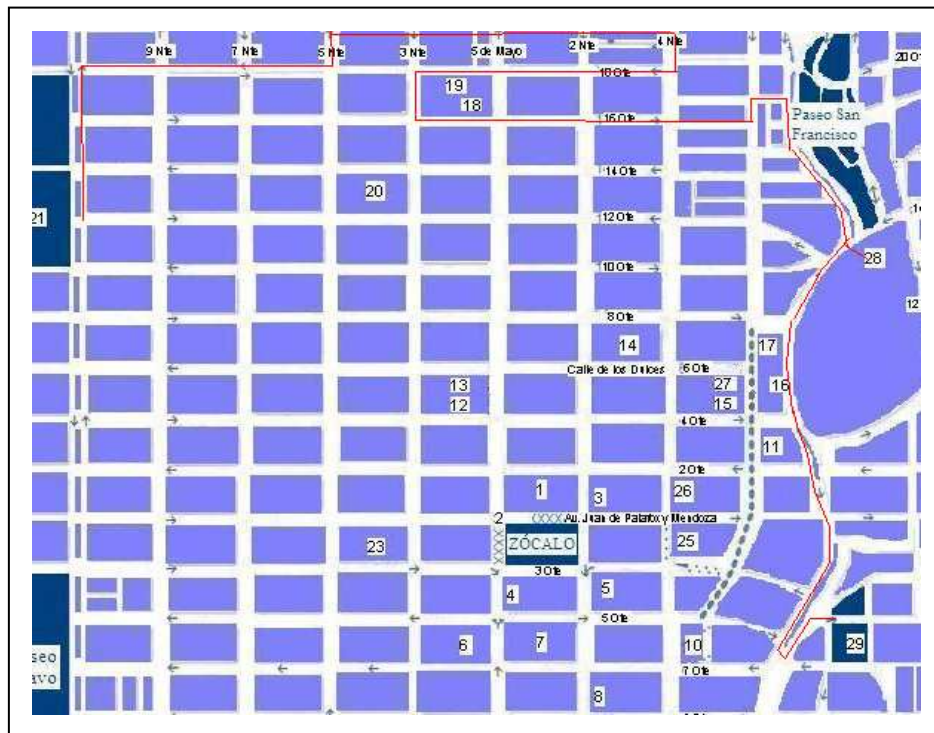


Figura 5.6: Mapa del recorrido especial en carreta  
Fuente de elaboración: Propia

**Recorrido Nocturno:**

Horario	Atractivos
16:30	Reunión en el lobby del hotel
17:00 – 18:00	Plazuela de los Sapos (10) Probar Pasitas
18:30 – 20:00	Barrio del artista (16) Café del Artista
20:30 – 21:30	Portales (2)
21:30 – 21:45	Regreso al hotel (Con posibilidad de permanecer más tiempo en los portales y el zócalo de la ciudad)

## Mapa del recorrido:

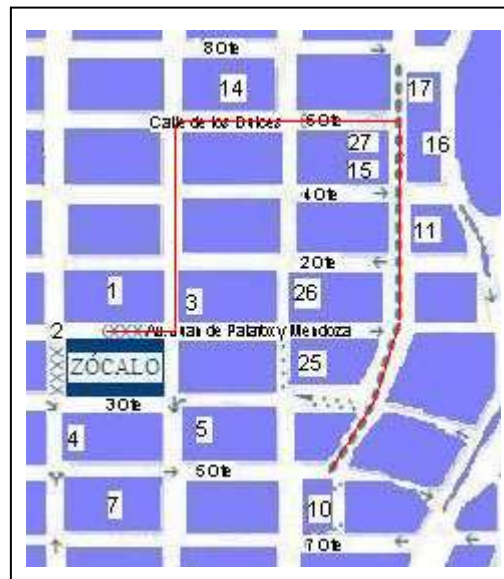


Figura 5.7: Mapa del recorrido nocturno  
Fuente de elaboración: Propia



Las propuestas presentadas anteriormente se realizaron en base a los resultados obtenidos y a la experiencia propia al conocer los atractivos, tratando de combinar diferentes categorías de atractivos para hacer el recorrido más dinámico y enriquecido culturalmente.

Es importante mencionar que no se incluyeron Los Fuertes, el Museo Regional de Puebla, la Zona arqueológica de Cholula y los parques debido a que estos se encuentran fuera de la zona denominada centro histórico, además de que para ellos ya existen recorridos específicos. Fueron incluidos en esta tesis debido a que son atractivos que identifican a la ciudad y que son importantes por la gran demanda que poseen.

Se incluyeron las comidas en los recorridos, con el fin de proporcionar a los turistas una animación gastronómica que les permita degustar los platillos típicos poblanos, en restaurantes recomendados por la Secretaría de Turismo.

Debido a que es importante, para vivir la experiencia de la cultura de una localidad, el tener un contacto directo con las costumbres, incluyendo en estas la gastronomía, las propuestas incluyen menús con platillos típicos, tales como los chiles en nogada (cuando sea temporada), mole poblano, memelas, dulces típicos, entre otros. Los cuales deben ser acordados previamente con los restaurantes.

Al conocer los atractivos, se observó lo importante que es contar con gente capacitada y que posea una personalidad adecuada para lograr involucrar al turista y hacerlo disfrutar, sacando el mejor provecho del recorrido.



En nuestra experiencia, pudimos notar que actualmente muchas de las personas que se encuentran dando los recorridos por los atractivos del centro histórico no poseen estas características, que son de suma importancia para completar el ciclo de la animación y que este lleve al turista a lograr un ocio positivo (ver Capítulo II; 2.2.5 El animador).

En el caso de estos recorridos, se recomienda incluir a un guía y un asistente, para que de esta manera el guía vaya por delante dando las explicaciones y el asistente camine al final del grupo cuidando que nadie se retrase o se salga del mismo. De igual manera, es recomendable que los grupos sean como máximo de 15 personas para tener un mejor control del mismo y que el recorrido pueda aprovecharse al máximo.

### ***5.2 Recomendaciones***

Con base en los resultados del estudio, a continuación se presentan algunas recomendaciones:

1. Se recomienda elegir cuidadosamente a los animadores, tomando en cuenta las características mencionadas; así como capacitarlos para que los recorridos puedan ser aprovechados.
2. Promocionar más los demás destinos, para que aumente la demanda de estos.
3. Implementar, poco a poco, los recorridos en carreta, ya que estos tienen gran demanda y causan mucha expectativa entre los turistas.



4. Incluir en los programas, las actividades de la Secretaría de Turismo (por ejemplo las Noches Poblanas).

### ***5.3 Sugerencias para investigaciones futuras***

Debido a la aceptación que tuvo la realización del programa de animación, creemos necesario realizar una investigación a cerca de las necesidades del segmento de tercera edad, ya que, según comentarios de los gerentes de los hoteles y de algunas personas pertenecientes a este segmento, es necesario crear un programa que cubra sus necesidades, tomando en cuenta sus capacidades físicas y gustos.

Creemos que esto es importante, ya que es un segmento que va en aumento y que ha sido descuidado en los diversos sectores del turismo en México. Se ha olvidado que este es un segmento con disponibilidad de tiempo para realizar los recorridos y con el poder adquisitivo para hacerlo, debido a esto se recomienda realizar un estudio orientado a satisfacer las necesidades de este.

#### *5.4 Comentario Finales*

La realización de esta investigación permitió conocer los atractivos del centro histórico de Puebla; además de estar en contacto con guías de turistas, con la Secretaría de Turismo y con los propios turistas, y de esta forma notar la problemática que el turismo enfrenta al querer conocer los atractivos.

Conocer mejor el centro histórico fue una gran experiencia, ya que esta ciudad tiene una gran historia, tradiciones y leyendas, de las cuales fue posible aprender y disfrutar. Sin embargo, por experiencia propia, fue posible identificar la falta de capacitación que tienen los guías de turistas y personas que trabajan en la Secretaría de Turismo, ya que la mayoría de estas personas no cuentan con las características necesarias para brindar al turista un buen trato; así como tampoco cuentan con los conocimientos para informarlos y que estos puedan sacar el mayor provecho de los atractivos del centro histórico.

En pláticas con los gerentes de hotel, los turistas y algunas personas pertenecientes a agencias de viajes, pudo observarse la necesidad de un programa de animación y de gente preparada para dar los recorridos, para lograr un verdadero desarrollo turístico de la ciudad. De igual forma, se pudo constatar la necesidad de prestar atención a un segmento muy descuidado en la industria hotelera en México, el de la tercera edad.





La realización de esta tesis fue muy enriquecedora, cultural e intelectualmente, ya que permitió estar en contacto con los turistas, los gerentes de hotel y con las personas que laboran en la Secretaría de Turismo, lo cual sirvió para identificar las deficiencias que existen en el sector del turismo en nuestro país.