



CAPÍTULO I

Introducción

1.1 Antecedentes

Actualmente, tal como lo menciona Calderón (2007), el turismo es un sector fundamental para la economía del país y el desarrollo regional, siendo un importante generador de empleos, de divisas (tercera fuente más importante después del petróleo y las remesas) y de derramas económicas significativas. La actividad turística registra más de un millón novecientos mil puestos de trabajo relacionados de manera directa con el sector. Esta cifra representa poco más del 5% del personal ocupado en el país.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo comprende todas las actividades realizadas por las personas durante sus viajes a lugares diferentes de su residencia habitual, por un periodo de tiempo inferior a un año, para ir de vacaciones, trabajar u otras actividades.

Al enfocarse a la ciudad de Puebla, Hernández (2005) comenta que el turismo sin duda es una palanca alternativa y estratégica para la ciudad, y por ello, una determinante para la economía y la distribución de la riqueza. Este mismo autor también establece que los poblanos, por ser poseedores de interesantes atractivos naturales y



haber heredado un patrimonio cultural que llega a ser patrimonio de la humanidad, las actividades turísticas se consolidan como una estrategia económica y política viable y sustentable para el progreso y fomento de la entidad poblana y sus regiones.

1.2 Planteamiento del problema

La Ley Federal de Turismo en el artículo III define al turista como la persona que viaja desplazándose temporalmente fuera de su lugar de residencia habitual y que utilice alguno de los servicios turísticos como los que prestan hoteles, moteles, albergues y demás establecimientos de hospedaje; así como agencias, sub-agencias, operadoras de viajes, guías de turistas, restaurantes, cafés, bares, centros nocturnos, aeropuertos, terminales de autobuses, estaciones de ferrocarril, museos y zonas arqueológicas; centros comerciales, tiendas, etc.

Aunque se ofrezcan todos los servicios anteriormente mencionados para intentar satisfacer las necesidades del visitante, éste no siempre hace uso de todos los servicios turísticos disponibles en el destino o por lo menos no en el grado que la industria espera. Es necesario conocer el comportamiento del turista como consumidor, los procesos y los mecanismos de su conducta con la finalidad de disponer de productos y servicios que logren satisfacer sus necesidades.

Por tal motivo, en la presente investigación se medirá el nivel de uso que el turista hace de cada uno de los servicios turísticos que se le ofrecen en la ciudad de Puebla y de las opciones que se le presentan, buscando con ello determinar su perfil de



consumo y además se averiguarán los diferentes motivos por los cuales realiza la visita a la ciudad durante la temporada de verano.

1.2 Objetivo general

El estudio tiene como objetivo general:

Determinar los motivos y el perfil de consumo de servicios turísticos de los turistas que visitan la ciudad de Puebla durante el verano 2008.

1.4 Objetivos específicos

Los objetivos específicos de este trabajo son:

1. Identificar los motivos actuales que impulsan al turista a visitar la ciudad de Puebla en la temporada de verano 2008. De manera específica, el estudio se enfoca a determinar:

- Tipos de necesidades que buscan satisfacer los turistas visitando la ciudad de Puebla
- Factores adicionales o complementarios que considera para decidir finalmente la visita a la ciudad de Puebla.

2. Identificar el perfil de consumo de servicios turísticos del turista que visita la ciudad de Puebla en la temporada de verano 2008. De manera específica, el estudio se enfoca a determinar:

- Fuentes de información empleadas
- Forma de realizar las reservaciones
- Lugares de visita



- Actividades realizadas durante la visita
- Medios de transporte utilizados
- Servicios de hospedaje utilizados
- Servicios de restauración utilizados
- Compra de productos relacionados (souvenirs, asistencia a espectáculos, etc.)
- Gasto diario aproximado por servicio

1.5 Preguntas de investigación

Las preguntas que servirán como guía para el estudio son:

1. ¿Qué motivos impulsan al turista a visitar la ciudad de Puebla durante la temporada de verano?
2. ¿Qué factores toma en cuenta para seleccionar la ciudad?
3. ¿Por qué medios recibe información turística de la ciudad?
4. ¿Cuál es el nivel de uso que dan los turistas a los servicios que ofrece la ciudad?
5. ¿Cuáles son las alternativas de servicios turísticos (en hospedaje, alimentación, transporte, etc.) que los visitantes utilizan en lugar de aquellos ofrecidos por la ciudad en primera instancia?
6. ¿Cuánto gasta aproximadamente el turista durante su estancia en la ciudad de Puebla?



1.6 Justificación y relevancia

Con esta investigación se pretende obtener información sobre los hábitos de consumo del turista que visita la ciudad de Puebla durante la temporada de verano del año 2008. Por ello, y para reforzar más los atractivos turísticos de la ciudad, es importante conocer el perfil de consumo del visitante a fin de adecuar la oferta de servicios de la ciudad a sus necesidades.

Es fundamental conocer el nivel de uso que se le da a los servicios turísticos, ya que de este modo, los prestadores de servicios podrían poner más atención a aquellos que no están siendo valorados por el visitante y perfeccionar los servicios que ya son apreciados. También es elemental saber cuáles son las razones por las que los visitantes llegan a la ciudad, para así lograr tener un conocimiento más profundo de los turistas como consumidores y estar al tanto de lo que buscan para con ello, saber qué se les debe ofrecer.

1.6 Alcances y limitaciones

Esta investigación se limitará a conocer el nivel de consumo de los servicios turísticos que ofrece la ciudad de Puebla a los turistas que visitan dicha ciudad, durante la temporada de verano, es decir en los meses de julio y agosto del año 2008

El análisis del perfil de consumo de los turistas se verá limitado por las restricciones de tiempo que determinan la realización de este trabajo, así como por la disposición de los turistas a entrevistar para responder a los cuestionamientos solicitados por el investigador.



La recolección de la información proveniente de los turistas será realizada en los lugares con mayor afluencia de visitantes dentro de la ciudad de Puebla únicamente, ya que solo se busca conocer el perfil de consumo del visitante de esta ciudad.