



CAPÍTULO V

Conclusiones y recomendaciones

En este capítulo se muestran las conclusiones obtenidas del estudio realizado sobre las motivaciones y el perfil de consumo de servicios turísticos, de los turistas que visitaron la ciudad de Puebla durante el verano 2008. Además, se presentan las recomendaciones pertinentes para futuros proyectos e investigaciones a realizar.

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio realizado y con base en el conjunto de nociones y conceptos expuestos en su marco teórico, se llegó a las conclusiones que enseguida se presentan.

En cuanto al perfil demográfico de los turistas que visitan la ciudad de Puebla, se encontró que, en su mayoría, los visitantes nacionales provienen del Distrito Federal y del interior del propio estado de Puebla, en tanto que los extranjeros provienen de los Estados Unidos de Norteamérica. En cuanto a la edad, la mayoría de los visitantes son adultos de 35 a 44 años.

También se observó que los turistas nacionales y extranjeros visitaron la ciudad de Puebla durante el verano por motivos como visitar a familiares y por descanso o



placer ya que es una temporada vacacional, y por esta razón, mencionaron la disponibilidad de tiempo y las recomendaciones proporcionadas por amigos y familiares como factores adicionales para decidir la visita.

En cuanto a sus hábitos de viaje, los visitantes manifestaron haber visitado la ciudad con una persona más, es decir, en parejas. Según datos de la SECTUR, en el 2007 los turistas nacionales permanecieron en promedio en el estado de Puebla 1.48 noches y los extranjeros 1.70 noches. No obstante los datos de este estudio revelaron que durante el verano del 2008 la permanencia media de los visitantes fue de 3 noches para los nacionales y de 1.9 noches para los extranjeros.

Otra cuestión importante es que los turistas de la ciudad de Puebla, no cuentan con suficiente información de calidad acerca de la ciudad antes de iniciar el viaje, es decir, sus fuentes de información no son muy confiables, ya que solo son referencias que obtienen de amigos o familiares. Son pocos los que se enteran de la existencia de la ciudad de Puebla como destino turístico mediante anuncios promocionales existentes en su lugar de origen, y por ello, algunos por investigar más sobre Puebla mediante Internet.

Los resultados de esta investigación permiten concluir que el principal medio de transporte utilizado por los turistas para llegar a la ciudad fue el autobús debido a que los visitantes nacionales viajan desde sus lugares de origen en autobús y solo realizan conexiones de líneas de transporte en terminales o centrales de autobuses para llegar hasta Puebla. Por su parte, los extranjeros, en su mayoría, arriban de sus países en avión a otra ciudad (principalmente la ciudad de México) y después utilizan el autobús para llegar a Puebla; no obstante, una proporción pequeña de turistas también llega a la ciudad de Puebla en avión. Ya estando en la ciudad, los turistas prefieren desplazarse



caminando en lugar de usar algún medio de transporte, ya que de esta forma los turistas pueden observar y conocer detenidamente la ciudad.

En relación al hábito de hacer reservaciones anticipadas para diversos tipos de servicios utilizados por los turistas (alojamiento, renta de autos, entradas para espectáculos, etc.) los resultados de la investigación muestran que muy pocas personas reservan los servicios turísticos de los que van a hacer uso, simplemente utilizan los que encuentran disponibles en el momento de la búsqueda. De los turistas nacionales que si reservaron, la mayor parte lo hizo directamente con el proveedor y con una semana de anticipación, al contrario de los extranjeros quienes reservaron un mes antes y por medio de agencia de viajes.

Los servicios de alojamiento y de restauración son los más demandados por los visitantes a excepción de las personas que se hospedaron en casa de familiares, y consumieron sus propios alimentos. Respecto a los restaurantes los visitantes mostraron preferencia por los establecimientos de tipo étnico que son los que ofrecen platillos representativos de la cultura gastronómica de alguna región o de algún país. En alojamiento, los turistas optaron por varias opciones aunque en su mayoría recurrió al hotel.

Otro objetivo de esta investigación es el de saber cuales eran los atractivos turísticos que más le interesaba conocer al turista. Los resultados muestran que los turistas son atraídos a la ciudad normalmente por atractivos arquitectónicos y religiosos, destacando como principales atractivos la catedral de la ciudad de Puebla y el zócalo (plaza de armas), además de otros sitios y monumentos entre los que se encuentran la Capilla del Rosario en el templo de Santo Domingo, la Biblioteca Palafoxiana, los fuertes de Loreto y Guadalupe, el palacio municipal, el mercado de artesanías El Parían



en cuanto a museos, se notó especial interés por el museo Amparo, el museo de Arte Virreinal y la casa de Aquiles Serdán.

Finalmente, fue posible observar que los visitantes que hicieron uso de los servicios turísticos están dispuestos a gastar diariamente entre \$500 y \$1000 pesos en servicios de hospedaje, entre \$300 y \$800 en servicios de alimentos y bebidas y entre \$200 y \$400 pesos en diversos tipos de servicios como transporte, visitas a museos y parques y compra de *souvenirs* ya que los turistas que visitan la ciudad de Puebla compran artesanías y productos típicos poblanos, en lugares como El Parián, Analco y la plazuela de los Sapos.

5.2 Recomendaciones

Se sugiere que este tipo de investigación se realice cada temporada vacacional con el objetivo de comparar los resultados por temporada y obtener un perfil más completo del turista que visita la ciudad de Puebla, así mismo con la finalidad de realizar pronósticos para predecir el comportamiento del visitante en las temporadas subsecuentes.

También se propone, que una vez identificado el origen, las motivaciones y el perfil de consumo de los turistas de la ciudad de Puebla se adecue la oferta de servicios turísticos conforme a sus necesidades, así como la promoción y publicidad, esto último con el fin de ofrecerle información que vaya previamente encaminada a los intereses y a la satisfacción del visitante.

Para terminar, se recomienda utilizar este estudio el cual, puede servir como una guía para la realización de otras investigaciones relacionadas con una temática similar



Conclusiones y recomendaciones

así como para el diseño e implantación de estrategias de promoción de la ciudad de Puebla como destino turístico.