



ÍNDICE DE CONTENIDO

Carta de aprobación	i
Derechos de autor	ii
Liberación de la Tesis	iii
Correcciones del Jurado	iv
Resumen	v

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes	7
1.2 Planteamiento del problema	8
1.3 Objetivo general	9
1.4 Objetivos específicos	9
1.5 Preguntas de investigación	10
1.6 Justificación y relevancia	11
1.7 Alcances y limitaciones	11

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Turismo	13
2.1.1 Clasificación del turismo	16



2.2	Servicios turísticos	20
2.2.1	Medios de Transporte	23
2.2.2	Alojamiento	24
2.2.3	Restaurantes	27
2.2.4	Agencias de viajes	29
2.2.5	Atractivos turísticos	30
2.3	Comportamiento del turista como consumidor	32
2.3.1	Motivación del turista	38
2.3.2	Fuentes de información	40
2.4	La ciudad de Puebla como destino turístico	41

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1	Características del estudio	45
3.2	Instrumento de medición	46
3.3	Determinación de la muestra de estudio	47
3.4	Recolección de datos	48
3.5	Procesamiento y análisis de los datos obtenidos	49

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1	Análisis de resultados	51
4.1.1	Datos demográficos	51
4.1.1.1	Edad y género de los turistas	53
4.1.2	Número de días en la ciudad y número de viajeros	54



4.1.3	Motivo de la visita	54
4.1.4	Factores adicionales para decidir la visita	55
4.1.5	Fuentes de información empleadas	57
4.1.6	Medio de transporte utilizado para llegar a la ciudad de Puebla	57
4.1.7	Reservaciones	58
4.1.8	Tipo de alojamiento	59
4.1.9	Servicios de restauración	60
4.1.10	Medio de transporte ocupado en la ciudad	61
4.1.11	Atractivos turísticos	62
4.1.12	Gasto por servicio	64
4.2	Por lugar de origen	66
4.3	Por género	70
4.4	Por motivos	72
4.4.1	Descanso o placer	72
4.4.2	Visita a familiares	73
4.4.3	Cultura	74

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones	76
5.2	Recomendaciones	79

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXO