



## **CAPÍTULO I**

### **Introducción**

#### ***1.1 Marco Contextual***

La ciudad de Puebla es la cuarta ciudad de mayor importancia dentro de la República Mexicana por su historia, posición geográfica, economía, tradiciones, arquitectura y comercio; ya que es uno de los destinos más representativos del México tradicional, debido a su hospitalidad, bellezas artesanales y sabores inigualables, porque en su conjunto llaman la atención de los turistas que la visitan (Secretaría de Gobernación [SEGOB], 2008).

Según Miguel Torruco Marqués (2007), presidente de la Confederación Nacional Turística [CNT], informó que Puebla se ha convertido en uno de los principales destinos turísticos del país en el ámbito cultural debido a la cercanía geográfica que tiene con la ciudad de México.

En el 2006, la ciudad de Puebla recibió a 101,356 turistas extranjeros, ocupando el tercer puesto dentro del país en captación de turistas internacionales (Consejo de Promoción Turística de México [CPTM], 2007) debido a sus atractivos turísticos como lo



son: museos, teatros, centros de espectáculos y convenciones; zonas arqueológicas, sitios y monumentos históricos e iglesias.

Según la Organización Mundial del Turismo [OMT] (citado en CPTM, 2007), en el año 1993 el 37% de los turistas a nivel mundial realizaron alguna actividad cultural durante su viaje, llegando a ser para el 2000 el elemento principal para el 60% de los viajes europeos.

La Unidad de Desarrollo Administrativo, Planeación e Informática [UDAPI] (2007) dio a conocer que durante el 2006 los cinco atractivos turísticos que más le cautivaron al visitante del Estado de Puebla fueron: la gastronomía, la arquitectura, la arqueología, las artesanías y el clima; obteniendo el 16.6%, 15.8%, 12.2%, 10.8% y el 7.2%, respectivamente.

### ***1.2 Planteamiento del Problema***

La ciudad de Puebla es considerada Patrimonio Cultural de la Humanidad desde el 11 de diciembre de 1987 (Dirección de Turismo Municipal, 2005) debido a sus atractivos turísticos como lo son sus bellezas arquitectónicas, urbanas y sus tradiciones.

La ciudad de Puebla recibió entre el 2000 y 2006 a más de dos millones de turistas nacionales y extranjeros, conformando el 88.9% y 11.1%, respectivamente (CNT, 2007).

En el año 2005, con la iniciativa de la Dirección de Turismo Municipal y la Universidad de las Américas-Puebla se creó el Observatorio Turístico, un organismo cuyo



objetivo es el de evaluar el comportamiento y tendencias del turismo en la ciudad de Puebla para elaborar un análisis de prospectiva turística que permita a los usuarios de dicha información reorientar sus estrategias en base a los informes de consulta que se generan al finalizar cada temporada vacacional (Domínguez, 2007).

La recolección de información por parte del Observatorio Turístico se inició en Verano del 2005, teniendo así por año tres periodos de levantamientos de encuestas (Semana Santa, Verano e Invierno). A partir de la sexta temporada (Semana Santa 2007) hasta la última registrada (Invierno 2007) se trabaja en conjunto con el ATLAS Cultural Tourism Research Group ya que está enfocado a monitorear la evolución del turismo cultural en las distintas ciudades del mundo, mediante encuestas y estudios.

La finalidad de colaborar con el ATLAS Cultural Tourism Research Group es el compartir datos sobre el comportamiento del turista cultural y a su vez recibir, en contraparte, datos de otros destinos culturales.

Hasta la fecha el Observatorio Turístico tiene el registro de ocho temporadas vacacionales, generándose un reporte sobre los datos obtenidos en cada una de ellas, sin embargo es pertinente el análisis y comparación de todas las temporadas turísticas para determinar el perfil, por temporada vacacional, del visitante en la ciudad de Puebla.



### ***1.3 Objetivo General***

El estudio tiene como objetivo general:

Conocer el perfil del visitante de la ciudad de Puebla y su movilidad en las temporadas vacacionales Verano 2005, Invierno 2005, Semana Santa 2006, Verano 2006, Invierno 2006, Semana Santa 2007, Verano 2007 e Invierno 2007.

### ***1.4 Objetivos Específicos***

Los objetivos específicos de este trabajo son:

- Traducir todas las variables y los códigos de los programas SPSS y Sphinx a un lenguaje uniforme en Microsoft Excel y estandarizar e integrar en un solo formato los datos de las ocho temporadas vacacionales proporcionadas por el Observatorio Turístico de la ciudad de Puebla.
- Comparar estas ocho temporadas vacacionales en los rubros de perfil del visitante, motivaciones, infraestructura turística, transportes y movilidad, grado de satisfacción y destinos competitivos; para así determinar el perfil del visitante.
- Analizar estadísticamente los datos obtenidos durante la traducción, estandarización, integración y comparación de las ocho temporadas vacacionales.



- Conocer el nivel de satisfacción y el comportamiento de los turistas nacionales y extranjeros de acuerdo a la temporada vacacional.

### ***1.5 Preguntas de Investigación***

Las preguntas que servirán como guía para el estudio son:

1. ¿El perfil del visitante cambia con la estacionalidad?
2. Dependiendo de la temporada vacacional, ¿la ciudad turística se utiliza de diferente forma?
3. ¿Los motivos de visita se modifican de temporada en temporada?
4. ¿El nivel de satisfacción varía de acuerdo a la temporada?
5. ¿El comportamiento del turista nacional varía del extranjero?
6. ¿El número de pernoctaciones varía dependiendo del motivo de la visita?
7. De acuerdo a la estación ¿hay una variante en las actividades que realiza el turista?
8. ¿El rango de edad varía de acuerdo a la temporada?
9. De acuerdo a la temporada, ¿qué tipo de turista visita la ciudad de Puebla?
10. ¿El género varía dependiendo de la estacionalidad?



### ***1.6 Justificación y Relevancia***

Se realizaron 4,531 observaciones en la ciudad de Puebla durante el periodo que abarca del Verano 2005 al Invierno 2007 generando los reportes correspondientes, no obstante es de suma importancia conocer más sobre la ciudad de Puebla, en el aspecto turístico, sobre el comportamiento del turista y su variación de éste en cada temporada vacacional.

### ***1.7 Alcances y Limitaciones***

El estudio se realizará únicamente con la información recabada del Observatorio Turístico de la ciudad de Puebla en las temporadas vacacionales Verano 2005, Invierno 2005, Semana Santa 2006, Verano 2006, Invierno 2006, Semana Santa 2007, Verano 2007 e Invierno 2007; midiéndose solamente el comportamiento y perfil del visitante.

Para la traducción, estandarización, integración, comparación y análisis de las ocho temporadas vacacionales se utilizarán las encuestas de salida proporcionadas por el Observatorio Turístico de la ciudad de Puebla.

Así mismo, sólo se enfocará al visitante individual, tanto nacional como extranjero.

Las variables a medir fueron seleccionadas de acuerdo a la repetición de éstas en las ocho temporadas vacacionales observadas, es decir, no se tomaron en cuenta todas las variables pertenecientes a las encuestas de salida.



Por la naturaleza de los datos, únicamente algunos de éstos permitieron ciertos tipos de análisis estadísticos.