



## CAPÍTULO V

### *Conclusiones y Recomendaciones*

En este capítulo se muestran las conclusiones obtenidas del estudio realizado acerca del análisis comparativo, por temporada vacacional, del perfil del visitante en la ciudad de Puebla, al igual que las recomendaciones pertinentes para futuros proyectos e investigaciones a realizar.

#### *5.1 Comparación de las variables*

En este apartado se comparan las variables por temporada vacacional para poder determinar como se comporta el visitante durante cada periodo turístico.

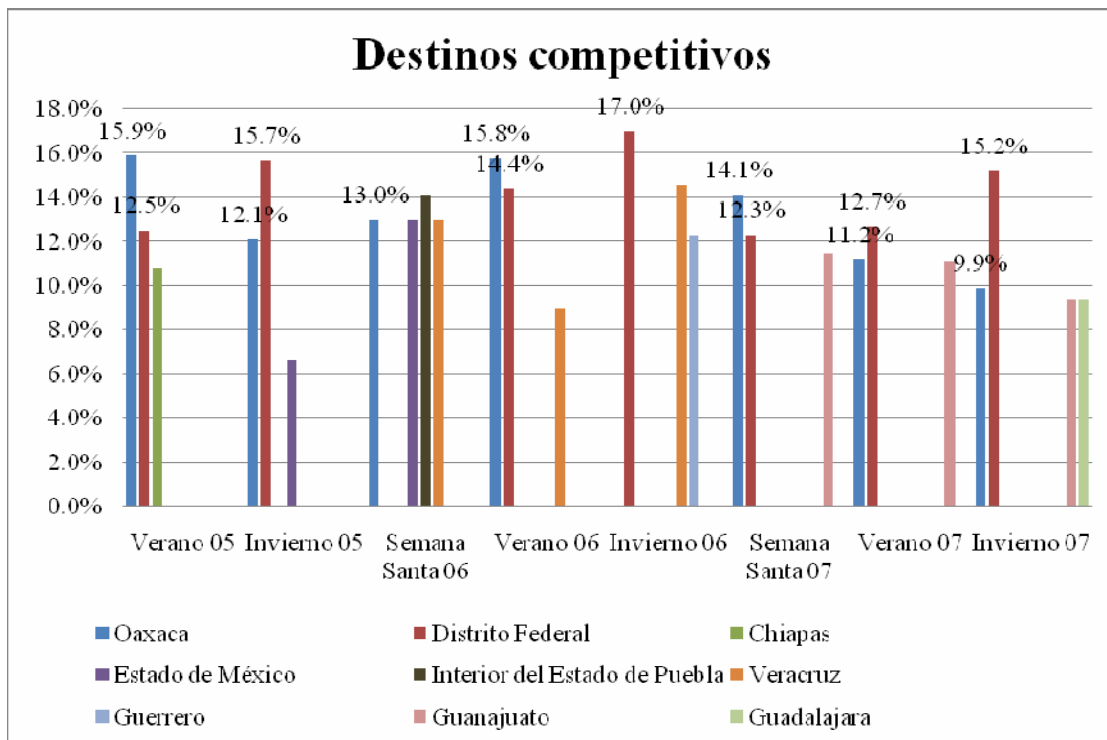


Figura 4.1 Destinos competitivos de la ciudad de Puebla  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4.1 se puede observar que los destinos competitivos de la ciudad de Puebla son Oaxaca y el Distrito Federal, ya que fueron los destinos más mencionados en todas las temporadas vacacionales. El Distrito Federal alcanza el punto más alto en Invierno 06, al ser mencionado en un 17%, mientras que Oaxaca hace lo mismo en el Verano 05, con un 15.9%. Únicamente no se mencionó a Oaxaca y al Distrito Federal en Invierno 06 y Semana Santa 06, respectivamente.

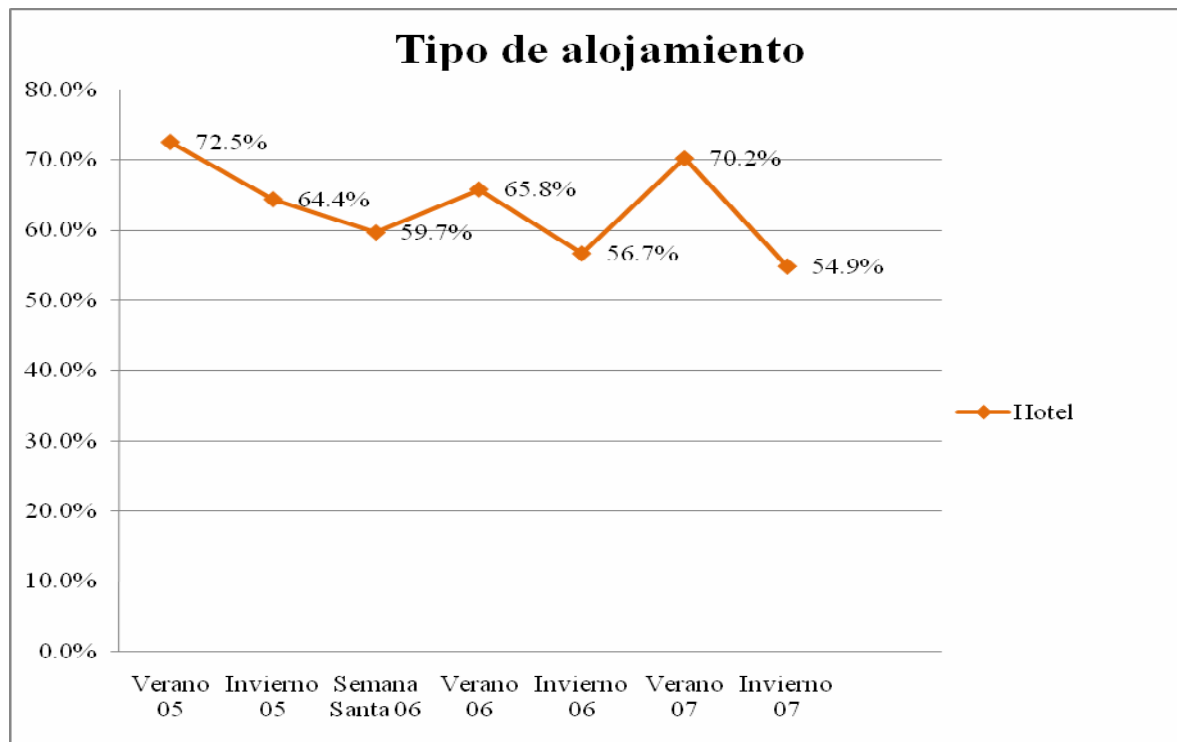


Figura 4.2 Tipo de alojamiento

Fuente: Elaboración propia

En la figura 4.2 se aprecia que el tipo de alojamiento que más utilizan los visitantes es el hotel, a excepción de Semana Santa 07 que dicho rubro no fue mencionado en las encuestas de salida, es por ello que tiene un ligero descenso en el porcentaje de utilización de este tipo de alojamiento. Los visitantes encuestados durante el Verano 05 indicaron que utilizaban el alojamiento hotelero en un 72.5%, mientras que durante el Invierno 07, solamente un 54.9% optó por éste.

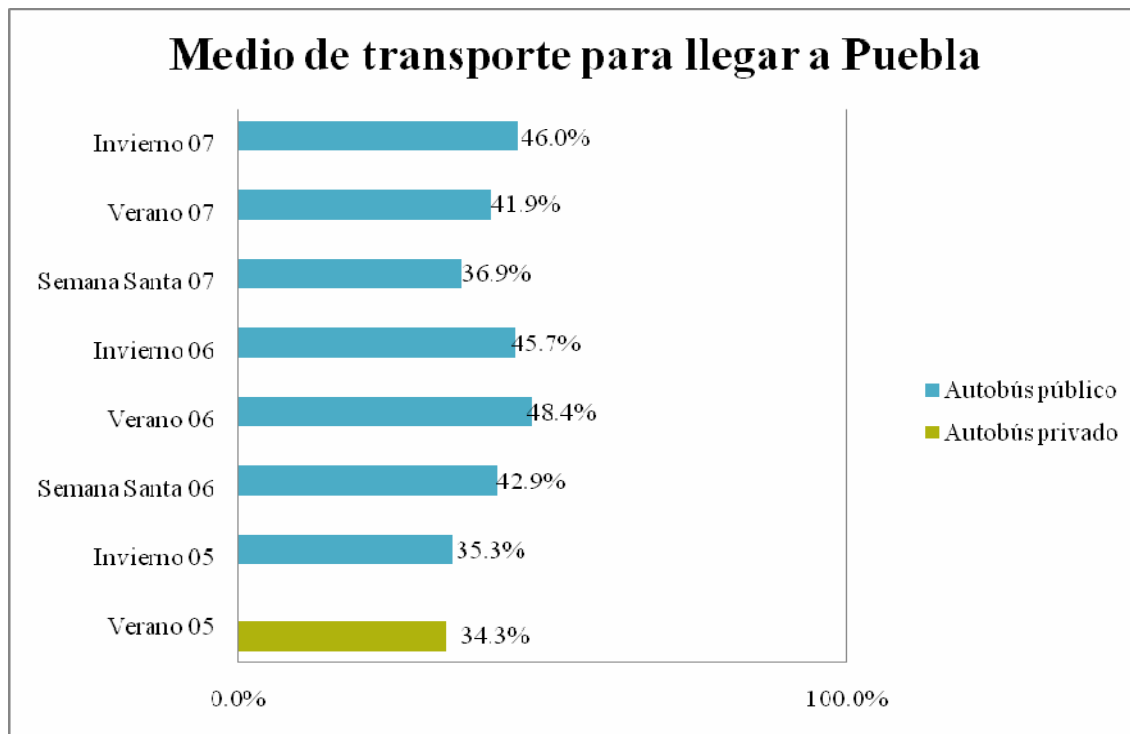


Figura 4.3 Medio de transporte para llegar a Puebla  
Fuente: Elaboración propia

Conforme a la figura 4.3 se puede determinar que el medio de transporte para llegar a Puebla es básicamente el autobús público, ya que fue el que obtuvo mayor porcentaje en casi todas las temporadas vacacionales; con excepción de Verano 05, ya que en esa temporada, los visitantes encuestados optaron por llegar a la ciudad en autobús privado en un 34.3%. Se ha mantenido estable dicho rubro, ya que, ni ha tenido bajas notorias, pero tampoco ha mostrado una alza importante.

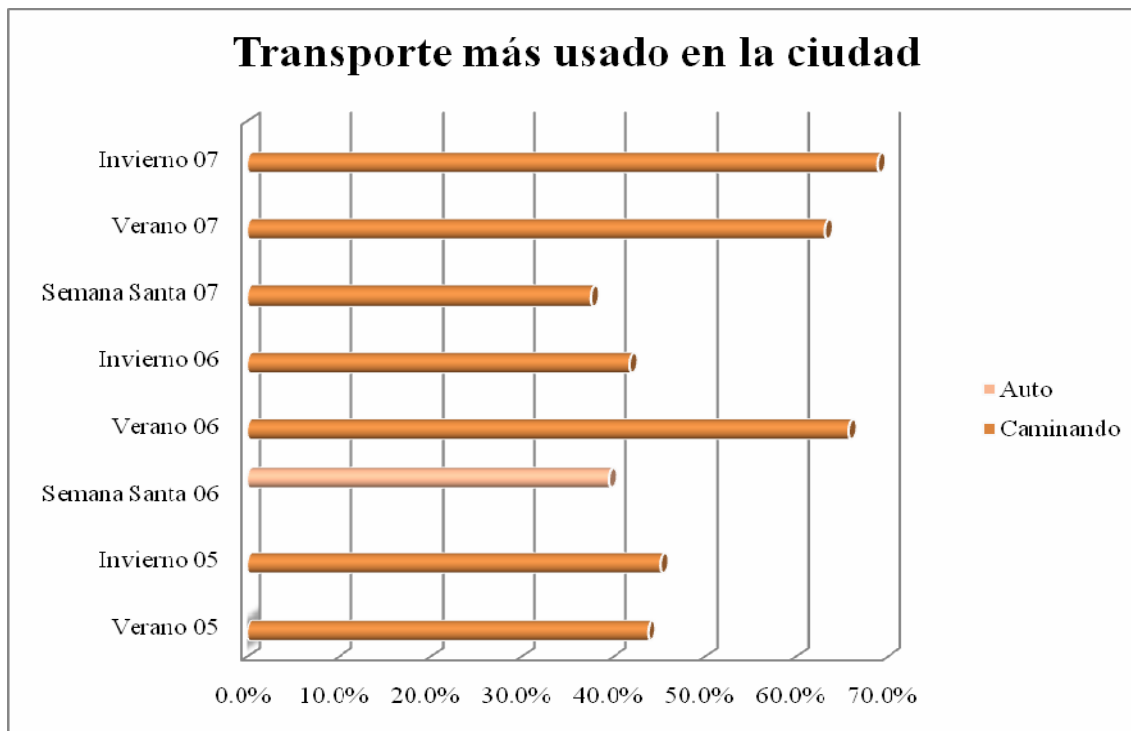


Figura 4.4 Transporte más usado en la ciudad  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4.4, se considera que el transporte más usado en la ciudad de Puebla es el caminar, es decir, que los visitantes disfrutaban más a la ciudad caminando y así pueden acceder más fácilmente a todos los centros culturales. Durante la Semana Santa 06, los visitantes prefirieron utilizar un auto para poderse mover en la ciudad. Curiosamente durante dicha temporada, la mayoría de visitantes fueron excursionistas y su principal propósito para venir a la ciudad fue el asistir al Corredor Gastronómico. Los puntos más altos y más bajos son presentados durante el mismo año, en Semana Santa 07 los visitantes encuestados prefirieron caminar en un 37.6%, mientras que en Invierno 07 lo hicieron en un 68.9%.

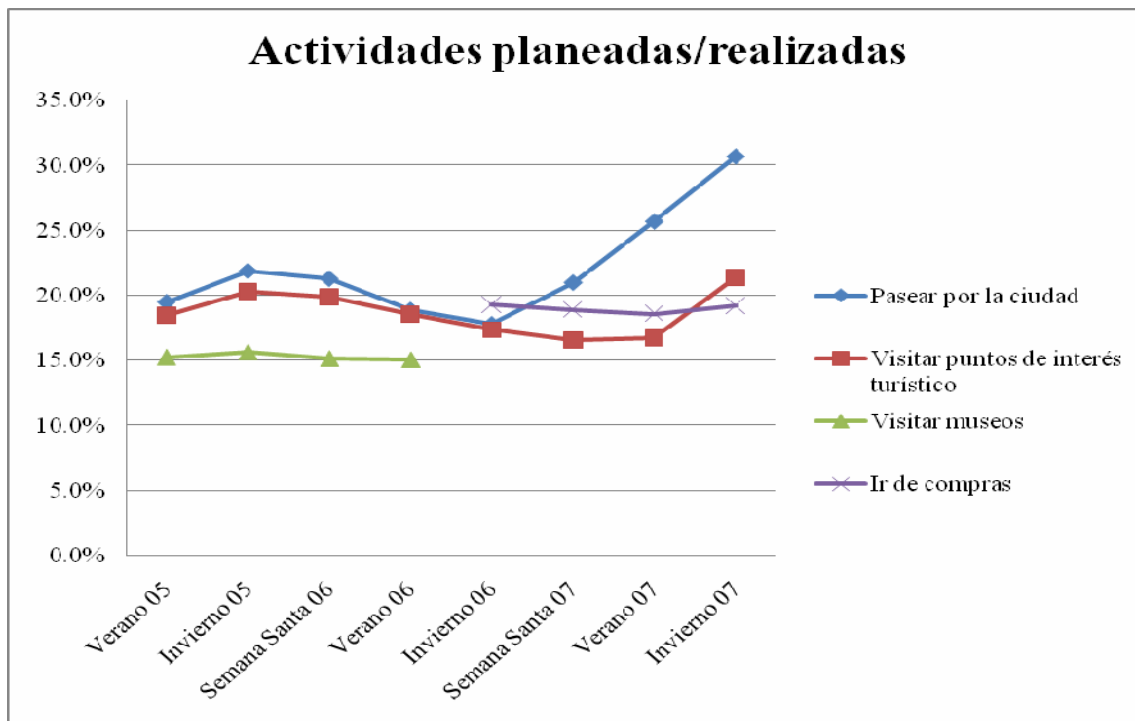


Figura 4.5 Actividades planeadas/realizadas  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4.5 acerca de las actividades planeadas/realizadas, los visitantes mencionaron que Pasear por la ciudad y Visitar puntos de interés turístico eran las predilectas durante todas las temporadas.

Durante las primeras cuatro temporadas, el visitar museos había ocupado la tercera posición en cuanto a dicho rubro; sin embargo a partir del Invierno 06, el ir de compras, se vuelve la tercera actividad con mayor importancia para los visitantes en el destino turístico; incluso durante el Invierno 06 se vuelve la principal actividad a realizar en la ciudad, con un 19.3%. Sin embargo el pasear por la ciudad y el visitar puntos de interés turístico son las



actividades que predominan en el quehacer turístico, ya que se han movido a la alta, llegando en Invierno 07 a alcanzar el 30.7% y el 21.4% del total, respectivamente.

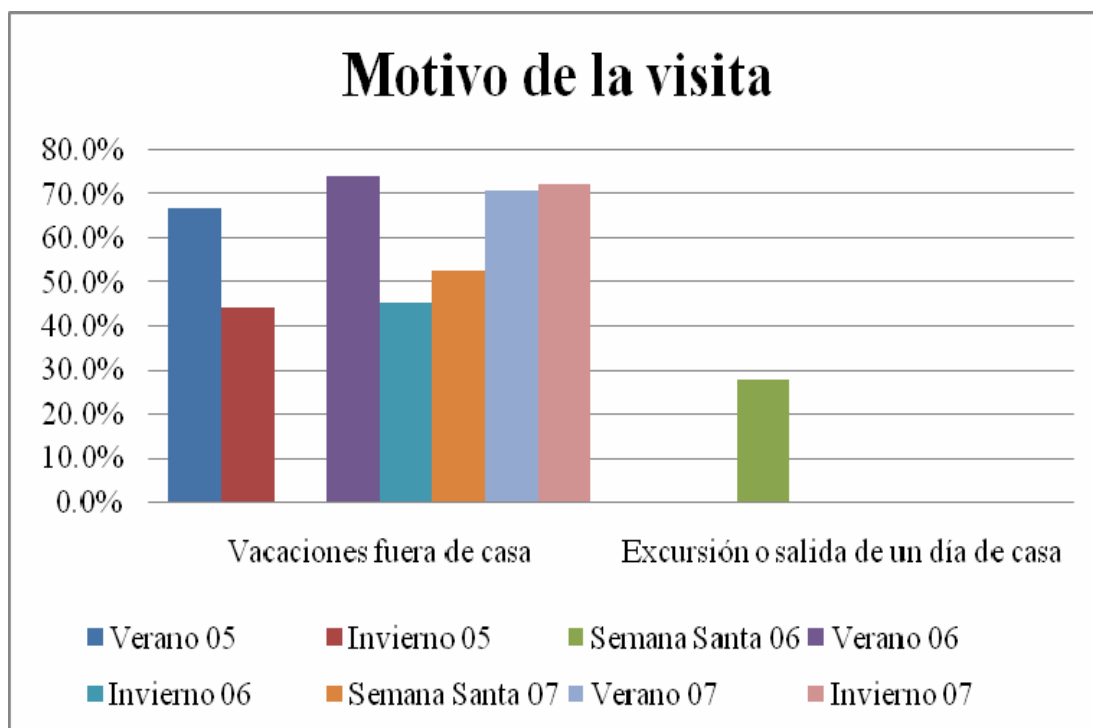


Figura 4.6 Motivo de la visita  
Fuente: Elaboración propia

La figura 4.6 se avoca al motivo de la visita, el que predomina más es el de vacaciones fuera de casa, ya que su comportamiento ha sido estable. Únicamente durante Semana Santa 06, que el tipo de visitante fue excursionista, el propósito de viaje cambió, siendo éste el de excursión o salida de un día de casa con un 27.6%, pero no alcanza a los porcentajes mostrados por la otra variable. Durante el Verano 06, el motivo de la visita (vacaciones fuera



de casa) obtuvo su máximo de puntos, observando un 74%, inmediatamente después de no haber alcanzado la mayoría durante la temporada anterior.

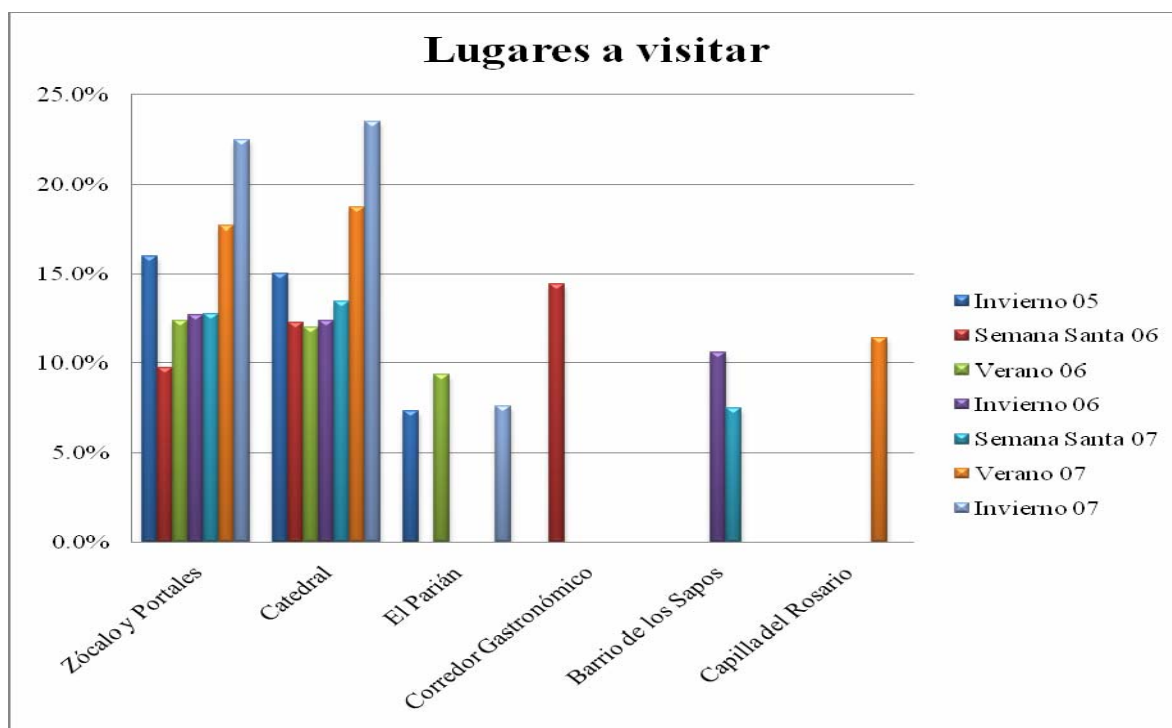


Figura 4.7 Lugares a visitar  
Fuente: Elaboración propia

Conforme la figura 4.7, los lugares a visitar por los visitantes encuestados durante las ocho temporadas que obtuvieron mayor porcentaje fueron el Zócalo y Portales y la Catedral, éstos dos mencionados durante las ocho temporadas y ocupando las primeras tres posiciones. Cabe señalar que durante el Verano 05 no se encontraba éste rubro dentro de las encuestas de salidas, por este motivo, no se tabuló ningún dato. Durante Invierno 07 se alcanzó el mayor





número de visitantes en el Zócalo y Portales (22.5%) y en la Catedral (23.5%), mientras que durante la Semana Santa 06, el lugar más visitado fue el Corredor Gastronómico (14.4%).

Curiosamente éste ha sido el único lugar que ha sido mencionado en las encuestas de salida y que ha rebasado al Zócalo y Portales y la Catedral en el recuento de dichas encuestas.

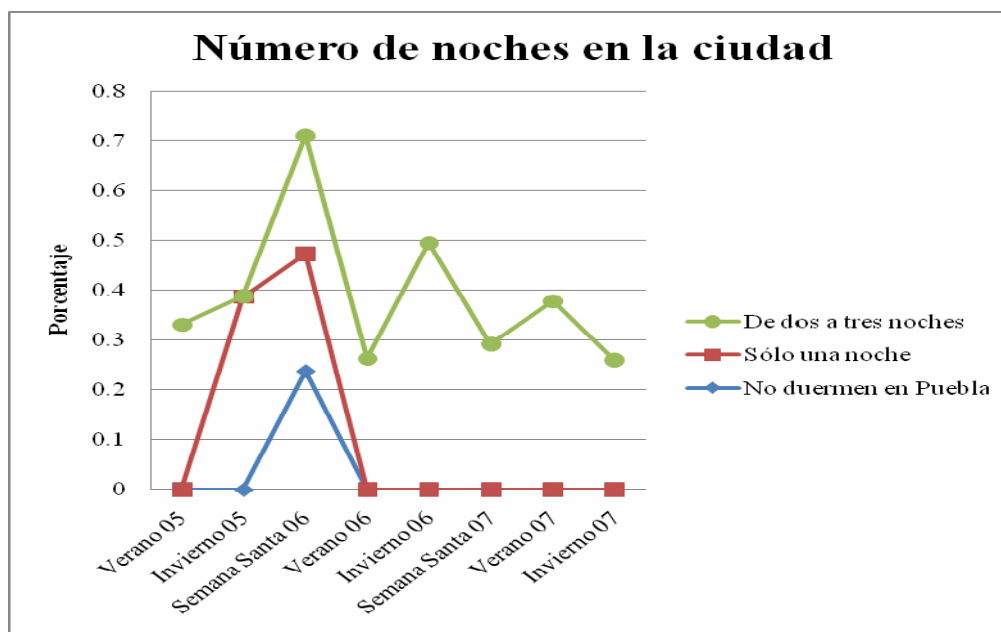


Figura 4.8 Número de noches en la ciudad

Fuente: Elaboración propia

Acorde a la figura 4.8, se puede visualizar que el número de noches promedio que pernoctan los turistas en la ciudad es de dos a tres noches, como se puede observar en la figura. Durante la Semana Santa 06, se observó que los visitantes expresaron que no duermen en Puebla, sólo una noche y de dos a tres noches, como el número de noches totales en el destino turístico, cada una registrando el 23.7%.



Por otro lado, se mantiene constante la opción de dos a tres noches, ya que fue mencionado dicho rubro en la mayoría de las temporadas, a excepción de Invierno 05, cuyo número de noches a permanecer en la ciudad fue de sólo una noche, observándose esto en un 38.8%.

El porcentaje máximo de turistas que pernoctaron en la ciudad, se alcanza en Invierno 06 al llegar al 49.5%, sin embargo se nota un descenso drástico en las temporadas subsecuentes.

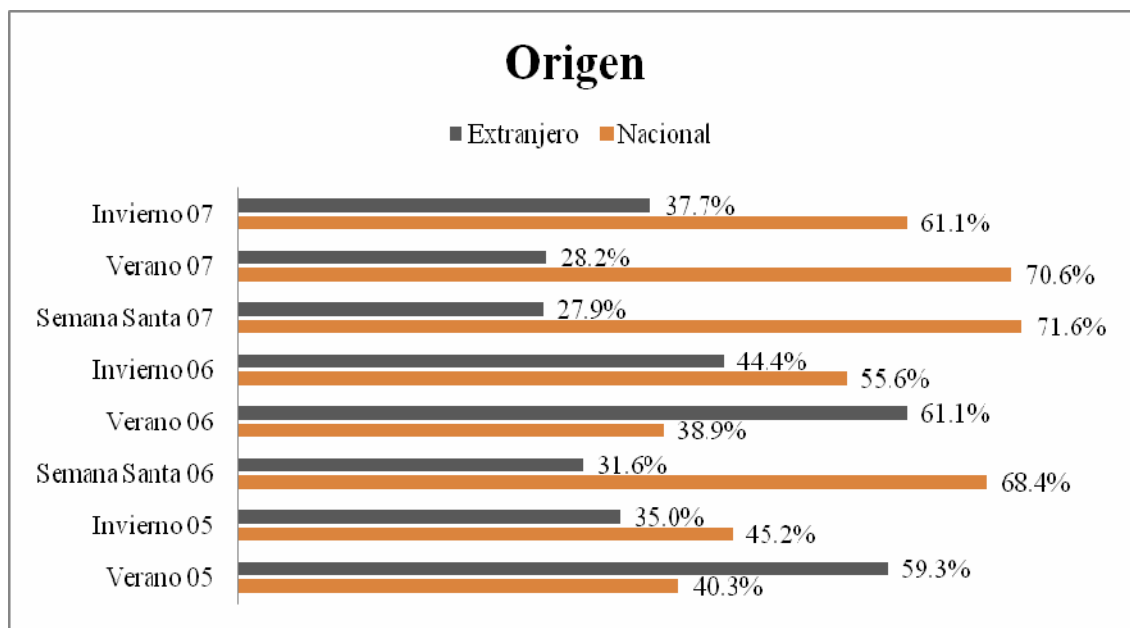


Figura 4.9 Origen  
Fuente: Elaboración propia

En la figura 4.9, se encontró que la mayoría de los visitantes son nacionales; a excepción de Verano 05 y Verano 06, ya que durante dichas temporadas se registraron a



59.3% y 61.1% visitantes de origen extranjero, respectivamente. El porcentaje máximo de visitantes nacionales, fue observado en Semana Santa 07, registrándose a 71.6%; consecuentemente también es el punto más bajo para el porcentaje de visitantes de origen extranjero (27.9%).

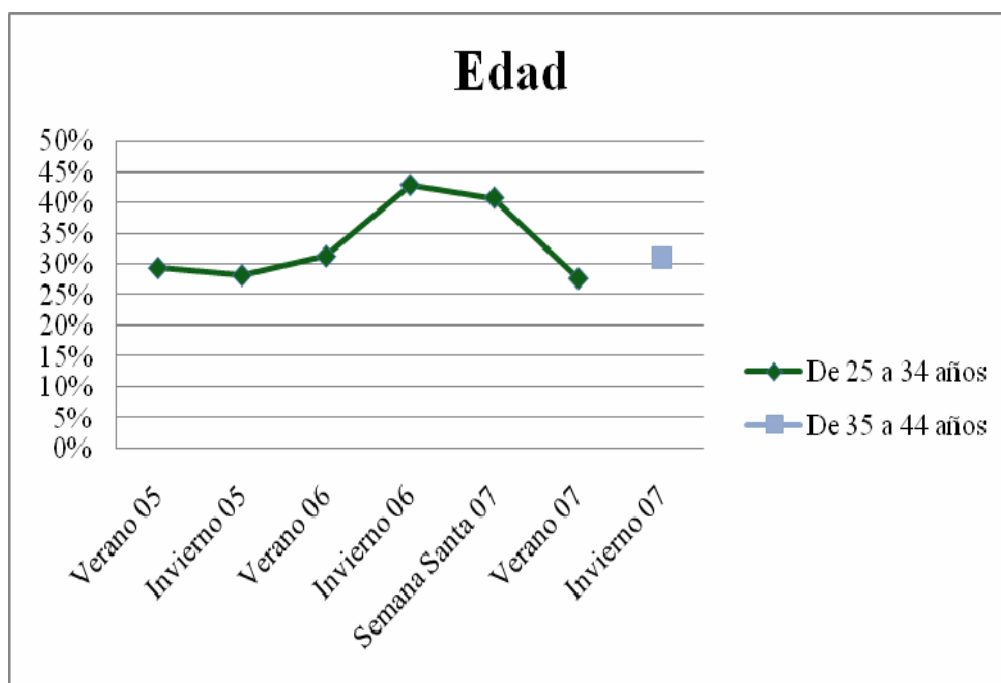


Figura 4.10 Edad

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la edad de los visitantes encuestados durante las ocho temporadas vacacionales (figura 4.10), se puede observar en la figura que mayoría de éstos tienen una edad promedio de 25 a 34 años; únicamente durante Invierno 07, se observó que dichos visitantes tenían de 35 a 44 años en un 31.1%. Se mantiene constante el flujo de éstos, de 25 a



34 años, alcanzando su punto máximo durante Invierno 06 con un 49.2% y un punto mínimo en Invierno 05 con un 28.2%.

Cabe señalar que durante la Semana Santa 06 se nota una caída en el porcentaje, debido a que en dicha temporada no se preguntó en las encuestas de salidas dicha variable; por tal motivo aparece con 0%.

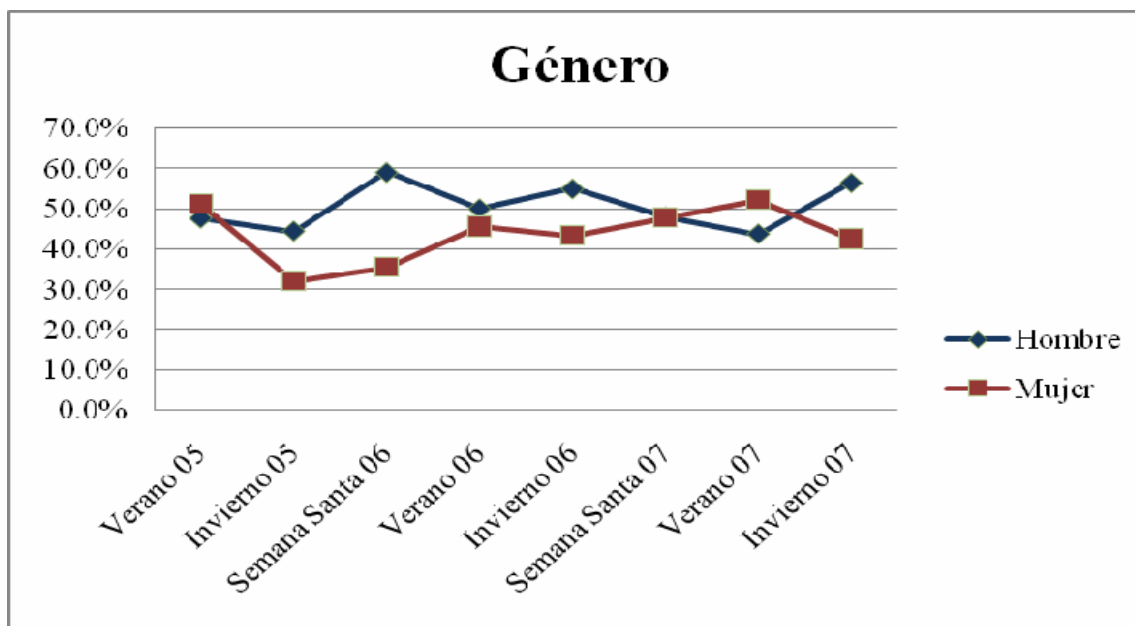


Figura 4.11 Género  
Fuente: Elaboración propia

Conforme a la figura 4.11, en cuanto al género de los visitantes, se puede observar que el que domina entre éstos es el masculino, es decir, los hombres asisten en un porcentaje mayor (50.6%) que el de las mujeres (43.9%). Los hombres visitan más a la ciudad de Puebla, observándose su punto máximo en Semana Santa 06, en el cual se recibió al 59.2% de dicho



género. En la temporada Verano 05 y Verano 07, las mujeres obtuvieron mayor porcentaje que su contraparte, observándose 51.4% y 52.3%, respectivamente. La única temporada en la cuál los porcentajes de hombres y de mujeres son parecidos es en Semana Santa 07 con 48.1 y 47.9, respectivamente.

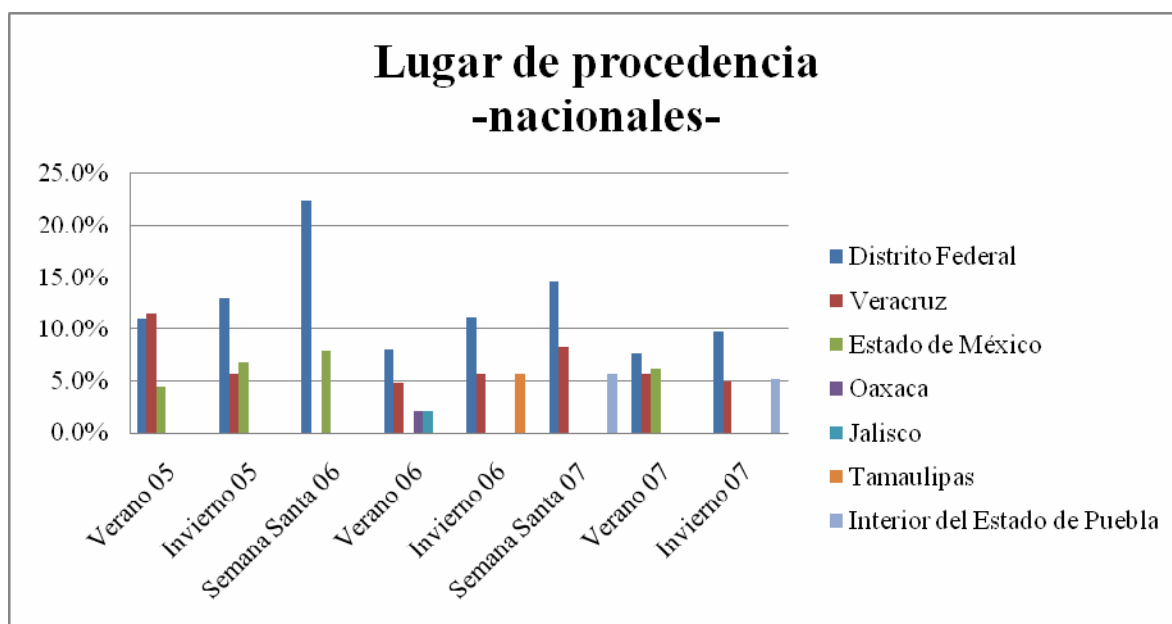


Figura 4.12 Lugar de procedencia de los nacionales

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la figura 4.12 acerca de lugar de procedencia de los nacionales, se puede percibir que la mayoría de estos vienen del Distrito Federal, así mismo del Estado de México y Veracruz.

Durante la Semana Santa 06 se alcanzó el porcentaje más alto, en cuanto a visitantes provenientes del Distrito Federal, siendo este el 22.4%. Por otro lado, durante el Verano 06, se



mostró más afluencia turística por parte de los nacionales, ya que éstos vinieron a la ciudad de Puebla, provenientes del Distrito Federal, Veracruz, Oaxaca y Jalisco. Como se vio en la figura 4.9, el turismo nacional es el que visita con mayor intensidad a la ciudad de Puebla.

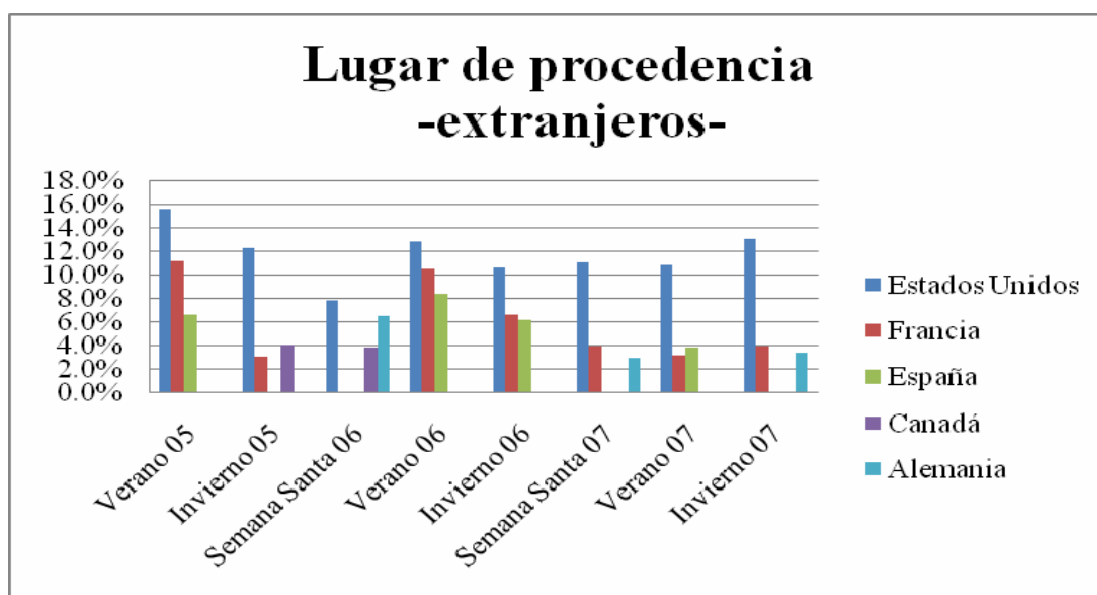


Figura 4.13 Lugar de procedencia de los extranjeros  
Fuente: Elaboración propia

Mediante la figura 4.13, se puede apreciar que el visitante extranjero proviene, en mayor intensidad, de Estados Unidos; ya que éste se vio presente en todas las temporadas vacacionales y además obteniendo las mayores frecuencias observadas, en cuanto a visitante extranjero.



El visitante que proviene de Francia y España, de igual manera, vinieron la mayor parte de las temporadas, pero no registraron frecuencias altas; así mismo el visitante proveniente de Canadá, solamente vino en Invierno 05 y Semana Santa 06.

Curiosamente en temporadas específicas, como es el caso de Semana Santa, los visitantes provenientes de Alemania se hacen presentes en la ciudad.

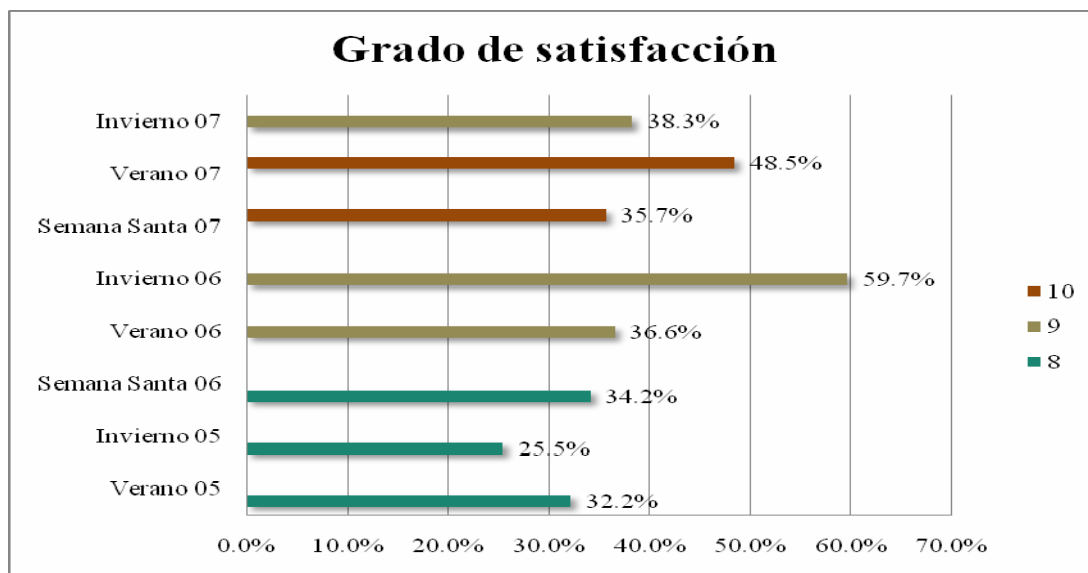


Figura 4.14 Grado de satisfacción  
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura 4.14, la evaluación que los visitantes le dan al destino turístico en general, ya sea tanto en oferta turística y servicios ha ido modificándose, tal como se aprecia en la figura. Durante el 2005 y Semana Santa 06, los visitantes califican al destino con un 8, siendo su punto más alto en Semana Santa 06 con 34.2%; en Verano 06 e Invierno 06, los visitantes le otorgan un 9 (punto máximo Invierno 06 con un 59.9%) y durante Semana



Santa 07 y Verano 07 se alcanza la calificación máxima otorgada, es decir, la evalúan con un 10 (punto máximo Verano 07, 48.5%). Por otro lado, se nota un descenso en Invierno 07, ya que la calificación obtenida fue de 9. A pesar de ello, se ha incrementado este grado de satisfacción durante las temporadas.

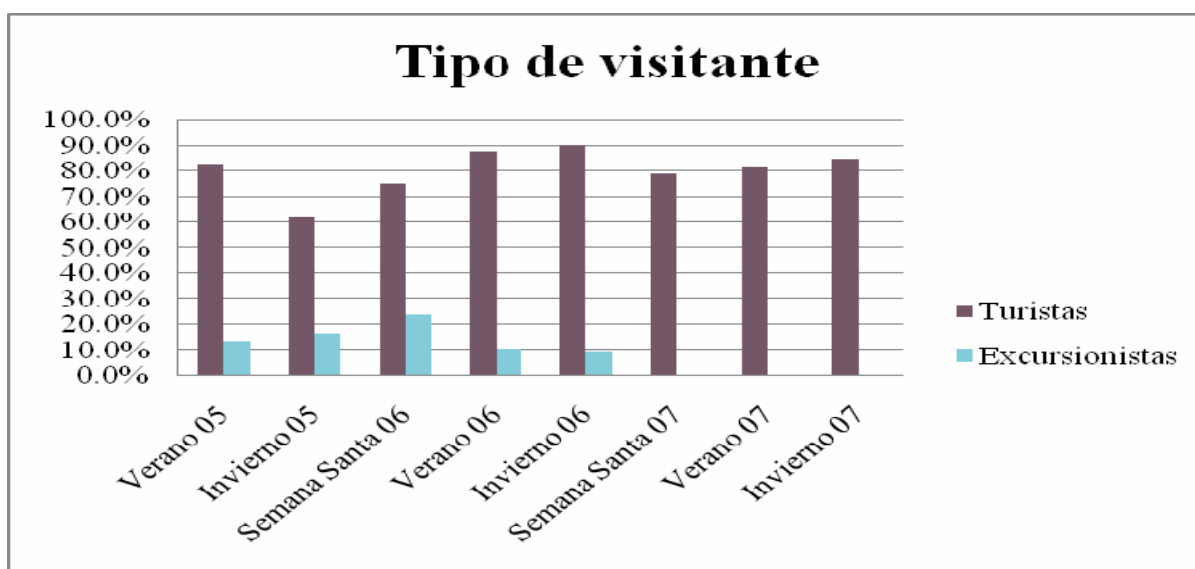


Figura 4.15 Tipo de visitante  
Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4.15 se puede apreciar que durante todas las temporadas analizadas, el tipo de visitante predominante es el turista; inclusive durante el 2007 no se observaron excursionistas en la ciudad de Puebla.

El punto máximo en el cual se tuvo el mayor número de excursionistas fue en Semana Santa 06, ya que se recibió a un 23.7% del total.

Por otro lado, los turistas alcanzan su punto máximo durante Invierno 06, ya que pernoctó el 90.3% de los visitantes en el destino turístico. Así mismo, el punto mínimo





observado fue durante el Invierno 05, ya que el 62% permaneció por lo menos una noche en la ciudad de Puebla.

### *5.2 Conclusiones*

El turismo que visita la ciudad de Puebla es cultural, ya que dentro de su perfil se encuentra el realizar actividades y visitar sitios con dicha distinción. Este tipo de visitante cultural aprecia no sólo la cultura y el arte; sino que también el ambiente histórico-social de la ciudad.

El origen de los visitantes hacia la ciudad es nacional y la mayoría de éstos provienen del Distrito Federal.

Así mismo, la mayoría de los visitantes están catalogados como turistas, ya que pernoctan por lo menos una noche en la ciudad.

La ciudad de Puebla encierra un sinnúmero de atractivos culturales, ofertando una gran variedad de productos y recursos turísticos disponibles para los visitantes.

Al ser el Centro Histórico de la ciudad de Puebla, junto con las ciudades de México y Oaxaca, entre otras, Patrimonio de la Humanidad; está catalogado como una de las principales ciudades culturales dentro del país, y por tal motivo su competencia directa la encuentra en las ciudades de México y Oaxaca; destinos culturales que ofrecen lugares históricos, tanto para nacionales como extranjeros.

Por último, se concluye que la ciudad de Puebla ha ido incrementando el grado de satisfacción para sus visitantes, ya que ha puesto mayor atención al comportamiento de éstos;



y por consecuencia el turista y/o excursionista se ha sentido satisfecho dentro del destino turístico.

### ***5.3 Recomendaciones***

Se sugiere que este tipo de estudios se amplíen al turismo de negocios y se enfoquen, de igual manera, al visitante grupal.

También se recomienda tomar otro tipo de variables y ajustarlas a los cuestionarios correspondientes; por ejemplo, si el visitante es de negocios, adecuar las variables y las opciones de respuestas al tipo de visitante correspondiente.

Por otro lado, se recomienda hacer pronósticos de los datos obtenidos durante las ocho temporadas analizadas, esto es, para que se pueda predecir el comportamiento del visitante en las temporadas subsecuentes.

Así mismo, se recomienda elaborar un cuestionario ya estandarizado para todas las temporadas vacacionales. Algunos ejemplos que se podrían marcar serían la utilización de variables, de manera permanente, como lo son el gasto turístico promedio (y su división en gasto en alimentos, gasto en hospedaje y gasto en actividades recreativas), número de adultos y menores que integran el viaje, forma de reservación, organización del viaje, fuentes de información y anticipación del viaje. Todo esto para hacer la información más puntual y el proceso de ésta más ágil.



De la misma manera, se propone tener un número determinado de encuestas a realizar para todas las temporadas, ya que ésto hará que la información sea lo más exacta posible durante cada una de las temporadas vacacionales.

De igual importancia se sugiere que, identificando el origen de los turistas en la ciudad de Puebla en cada temporada vacacional, la información (promoción y publicidad) que se le dé vaya encaminada a la satisfacción de sus necesidades dentro de la ciudad.

Para finalizar, se recomienda utilizar este estudio para que sirva como base para otros y de la misma manera para la implementación de estrategias durante las temporadas turísticas.