



Estudio de Mercado Turístico Semana Santa 2023

OBSERVACIONES Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

METODOLOGÍA

- **Herramienta:** Encuesta de satisfacción sobre turismo en la ciudad de Puebla durante semana santa 2023.
- **Marco Muestral:** La población objetivo para efectos de este estudio es muy variada, debido a que interesa conocer cual es el rango de edades que tienen las personas que suelen visitar la ciudad durante esta semana santa.
- **Tipo de muestreo:** Probabilístico aleatorio simple.
- **Distribución de la muestra:** La muestra tiene contemplada una distribución normal del Universo de turistas y visitantes que llegan a la ciudad en el periodo de semana santa, el cual contempla a turistas regionales, nacionales e internacionales.

METODOLOGÍA

- **Tamaño de la muestra:** Se aplicaron 442 encuestas en diferentes puntos de la ciudad de Puebla a través de encuestas presenciales. (Los cuales fueron destinados a: 150 turistas internacionales, 250 turistas nacionales y 42 turistas regionales).
- **Unidad de muestreo:** Sitios y zonas turísticas con alta afluencia de la ciudad de Puebla.
- **Fecha de aplicación de la encuesta:** 5 a 8 de Abril 2023.
- **Error máximo aceptable para el estimador y nivel de confianza:** +/- 4.0% con 95% de nivel de confianza.

ZONAS ESTRATEGICAS

CENTRO DE PUEBLA:

- ZOCALO DE PUEBLA
- CAPILLA DEL ROSARIO
- CALLEJON DE LOS SAPOS
- EL PARIAN
- PLAZA DE LA DEMOCRACIA
- BIBLIOTECA PALAFOXIANA
- BARRIO DEL ARTISTA
- MUSEO AMPARO
- CALLE DE LOS DULCES
- ESTRELLA DE PUEBLA



Observaciones de aplicación de encuestas

LUGAR Y DÍA CON MAYOR CAPTACIÓN DE ENCUESTAS

- El lugar donde se recibió más del **47%** de encuestas fue el zócalo de la ciudad de Puebla.
- Lugares como el parian, el barrio del artista, el callejón de los sapos y la Biblioteca Palafoxiana nos permitió obtener mayor respuesta por parte de los turistas internacionales.
- Los días 6 y 8 de Abril del 2023 se obtuvieron la mayor cantidad de encuestas.

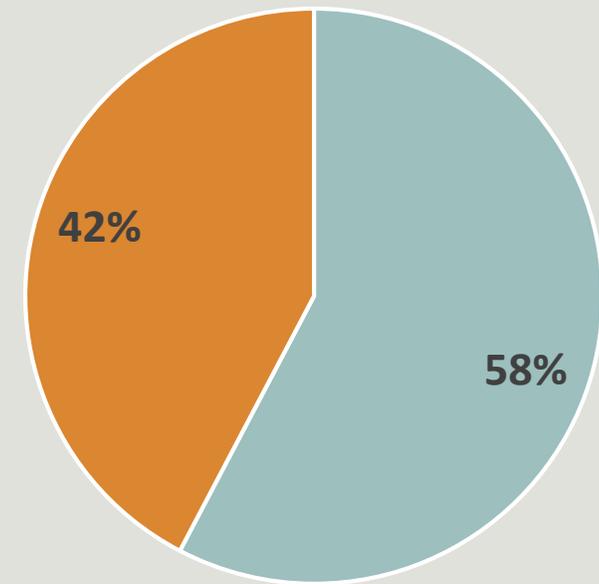
LUGAR Y DÍA CON MENOR CAPTACIÓN DE ENCUESTAS

- El lugar donde se recibió nula cantidad de encuestas fue en la estrella de Puebla.
- Esto debido a que no habían posibles candidatos para ser encuestados.
- El día donde se obtuvo menor participación por parte de los turistas fue el viernes 7 (Viernes Santo).

1.- Sexo

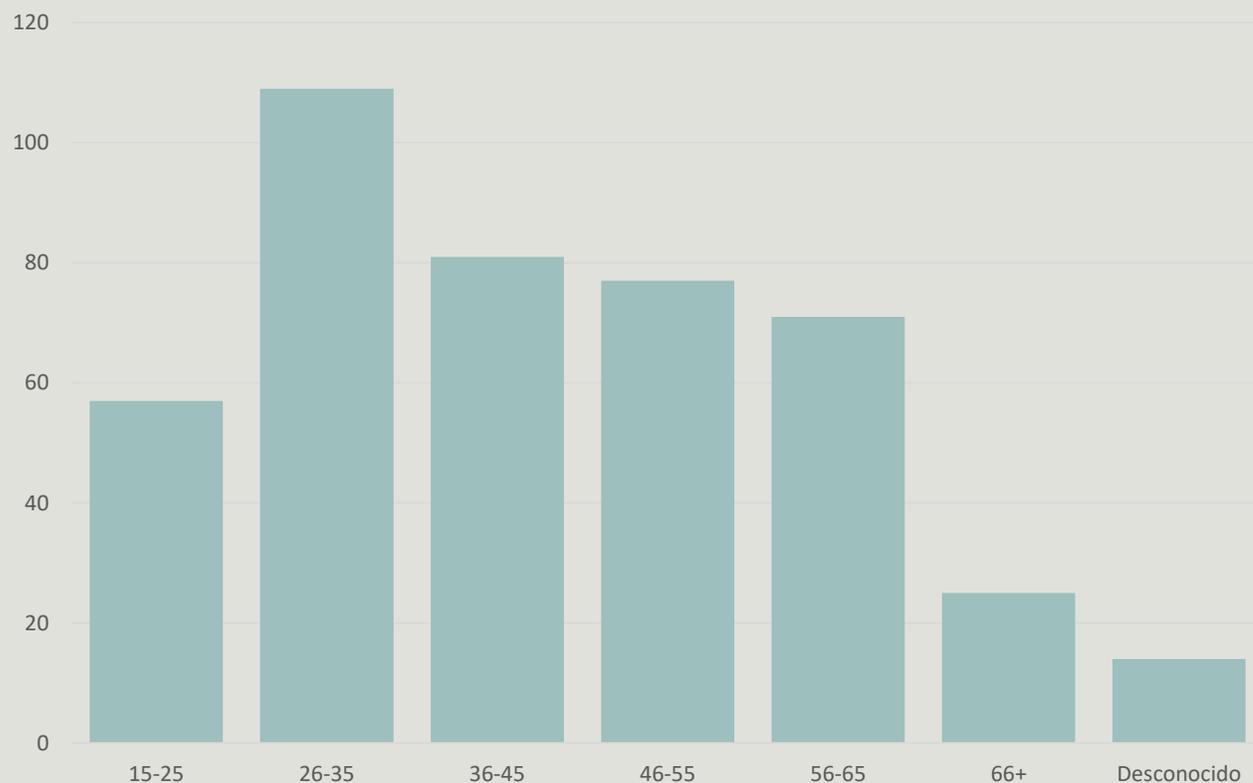
- De acuerdo a la cantidad de turistas encuestados (442) tenemos que el **58%** de los turistas son hombres y el **42%** son mujeres.

Hombres	255
Mujeres	187



■ MASCULINO ■ FEMENINO

2.- Edad de los turistas

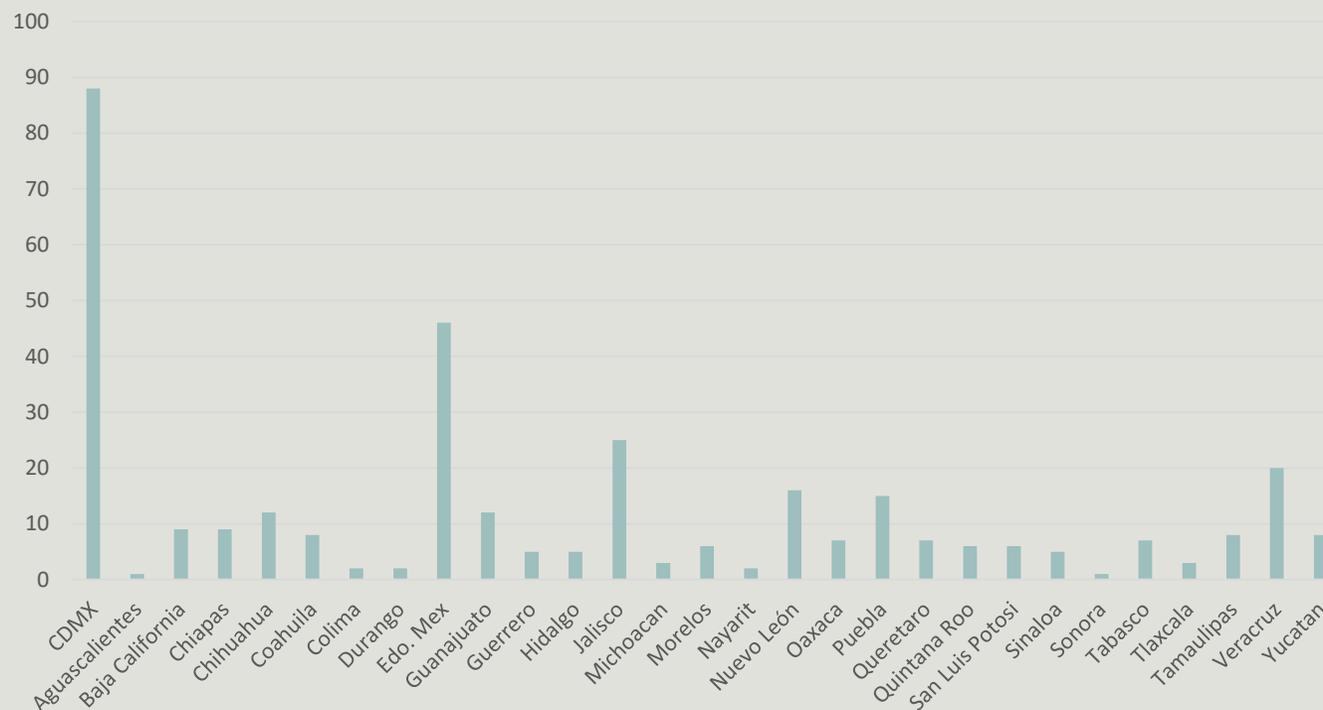


- El **24.6%** de los encuestados ronda entre los 26 y 35 años de edad.
- La edad con menor frecuencia registrada son los adultos mayores de 66 años (**6.1%**)

Rango	Frecuencia
15-25	12.89%
26-35	24.66%
36-45	18.32%
46-55	17.87%
56-65	16.51%
66+	6.10%
Desconocido	3.61%

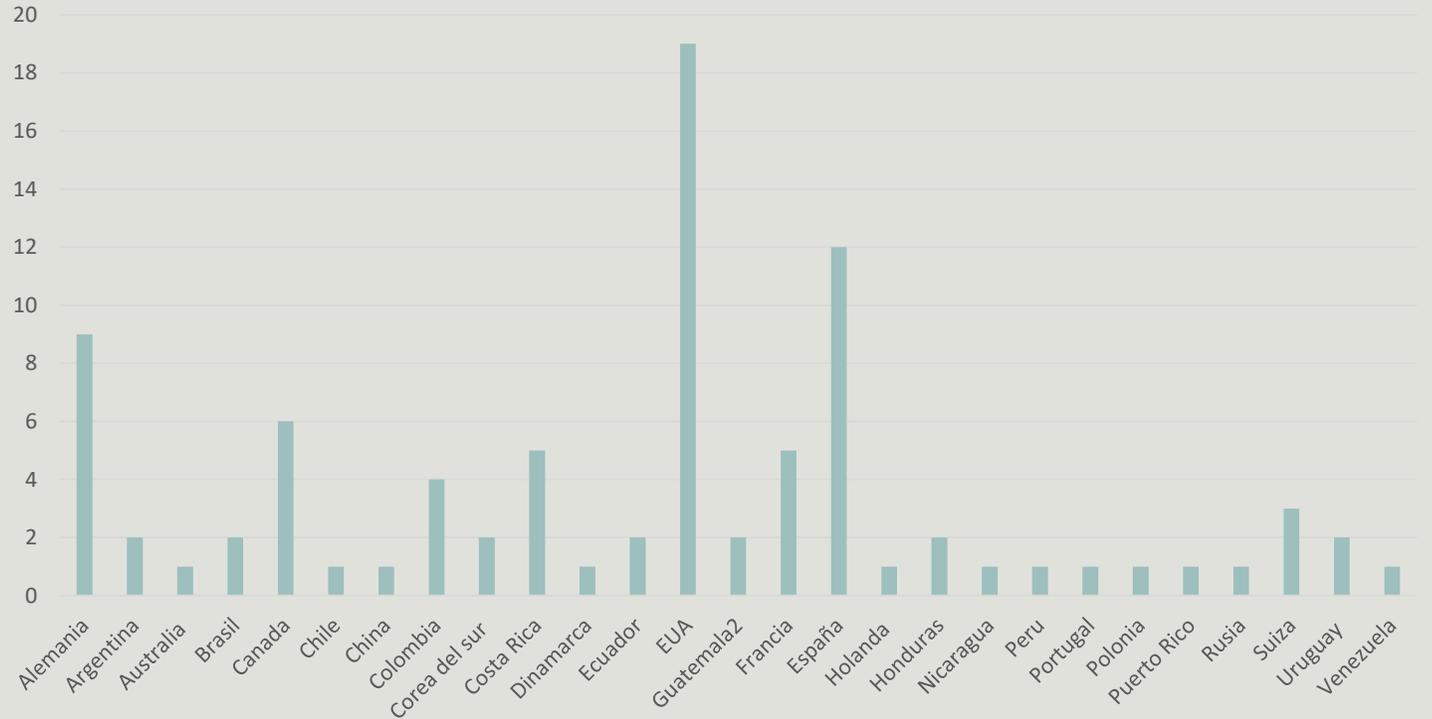
3.- Turistas nacionales

Puebla recibe más visitantes de CDMX (88) que de los demás estados, duplicando al segundo lugar que es Edo. México (46). Esto debido a la cercanía que tiene con nuestro estado.

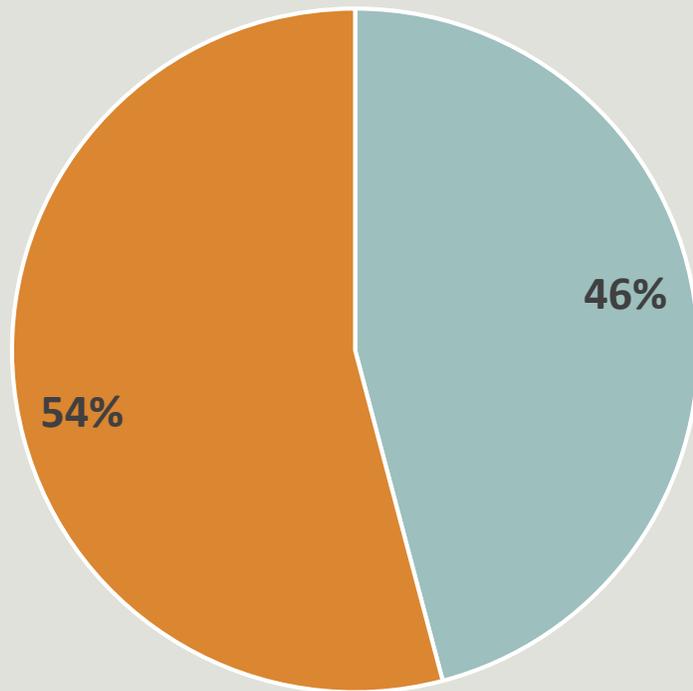


3.- Turistas Internacionales

EUA y España dominan sobre los demás países.
Esto debido a la cercanía entre EUA y México.
Y a la fácil comunicación de los habitantes de España con los de nuestro país.



4.- Anterioridad



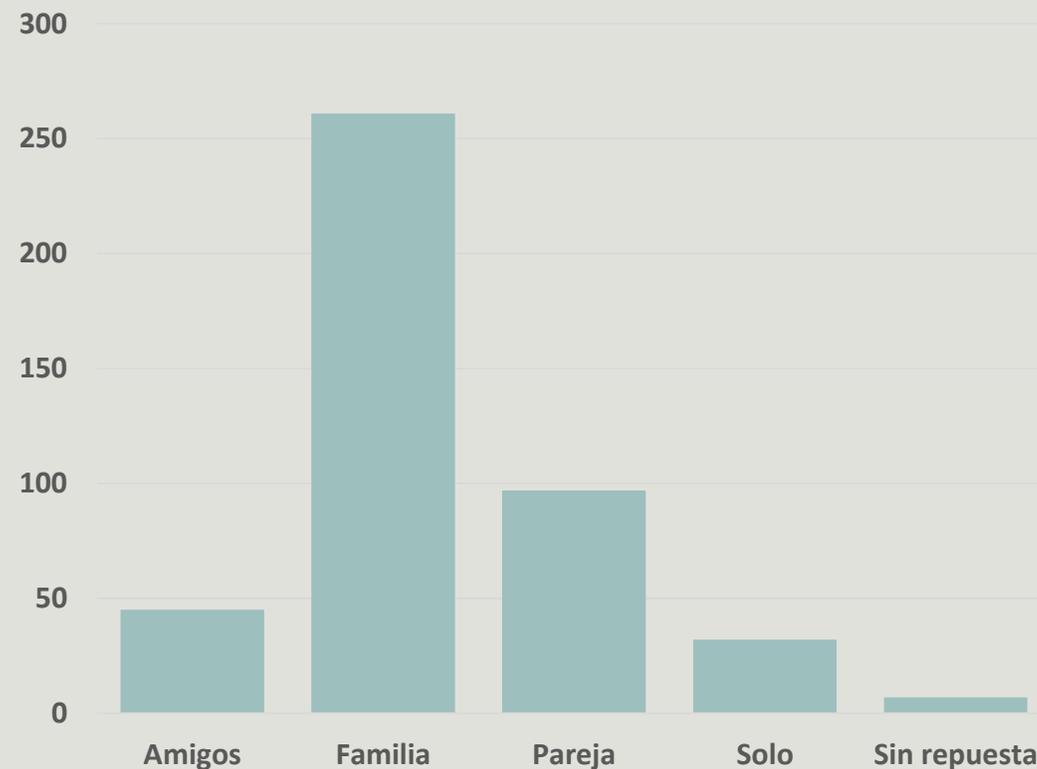
■ si ■ no

- De acuerdo con las respuestas, el **54%**, -más de la mitad de los turistas- ya habían visitado la ciudad de Puebla.
- El **46%** restante no había visitado la ciudad anteriormente. De estos, el **10%** eran turistas internacionales que visitaban por primera vez la ciudad.

5.- ¿Visita la ciudad solo o en compañía?

- En esta temporada tenemos que el **59%** de los turistas viajó en familia, mientras que el **7%** prefirió viajar solo.
- A continuación se observan las respuestas por parte de los turistas:

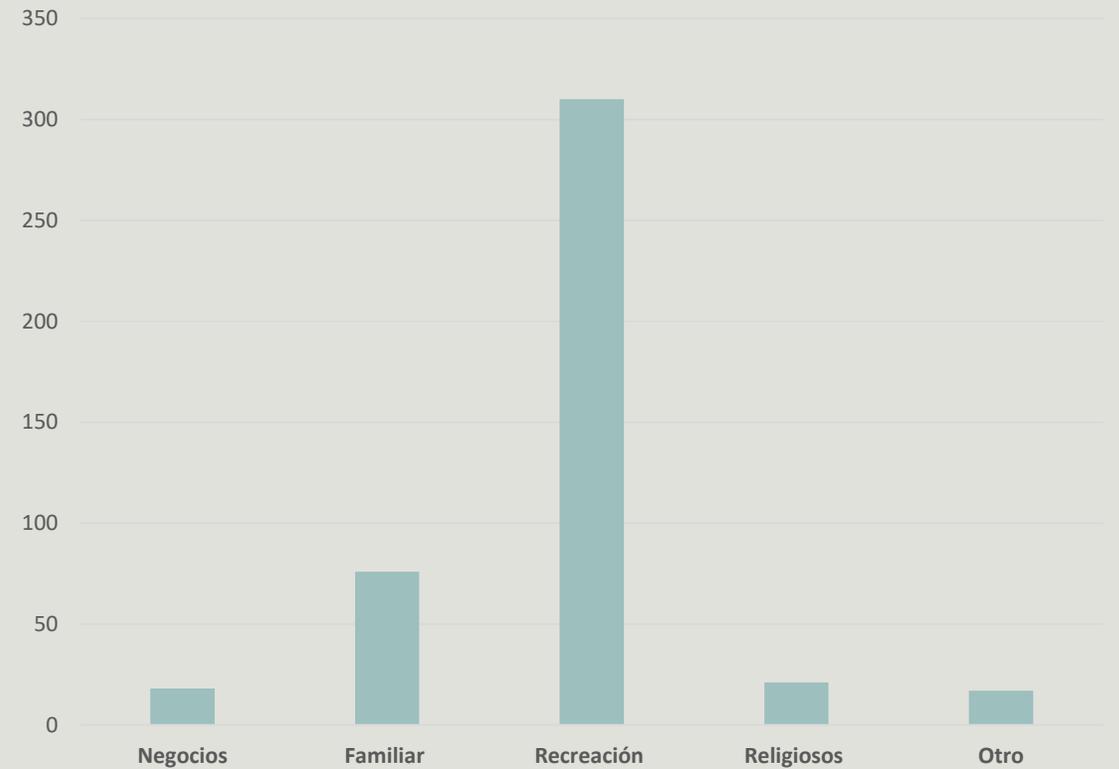
Amigos	45
Familia	261
Pareja	97
Solo	32
Sin respuesta	7



6.- Motivos de la visita

De 442 encuestados el 70% (310) visitó la ciudad por recreación

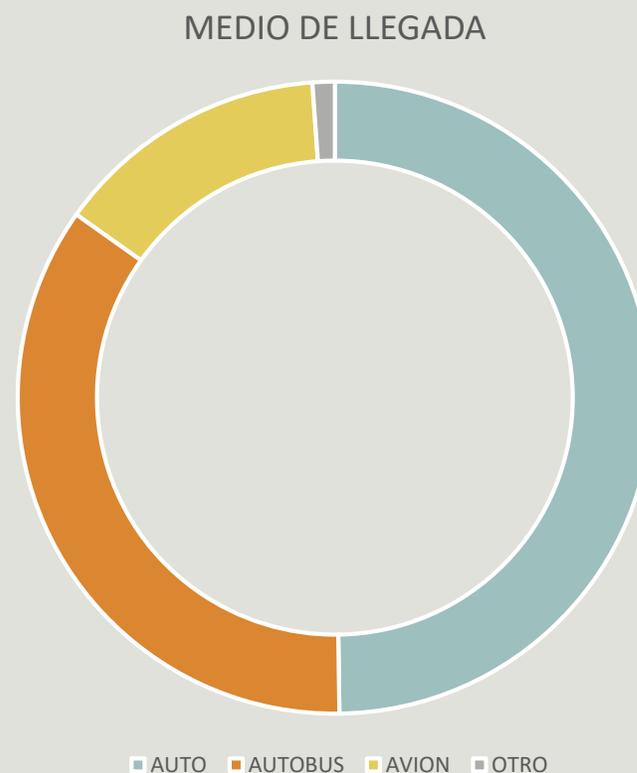
Negocios	18
Familiar	76
Recreación	310
Religiosos	21
Otro	17



7.- Medio de transporte

- La mayor parte de los turistas que recibió la ciudad llegaron mediante automóvil en un **49.77%**
- Seguido de ellos, el **35.06%** llegó mediante autobús, **14.02%** en avión y el **1.13%** por otros medios.

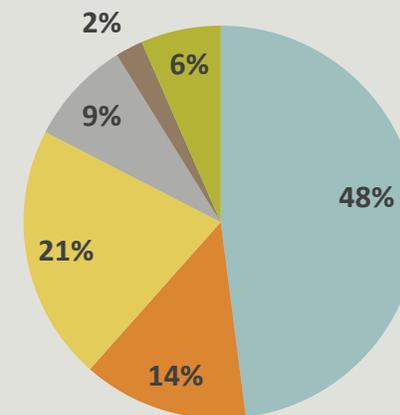
MEDIO	CANTIDAD
Auto	220
Autobús	155
Avión	62
Otro	5



8.- Modalidad de hospedaje

- La modalidad de hospedaje con mayor registro, en un **48%** de los turistas fue Hotel.
- En –otro- encontramos que la modalidad de hospedaje fue en; casa propia, hostel y casa de retiro.
- Sin embargo, un **6%** de turistas aún no tenían definida su modalidad de hospedaje.

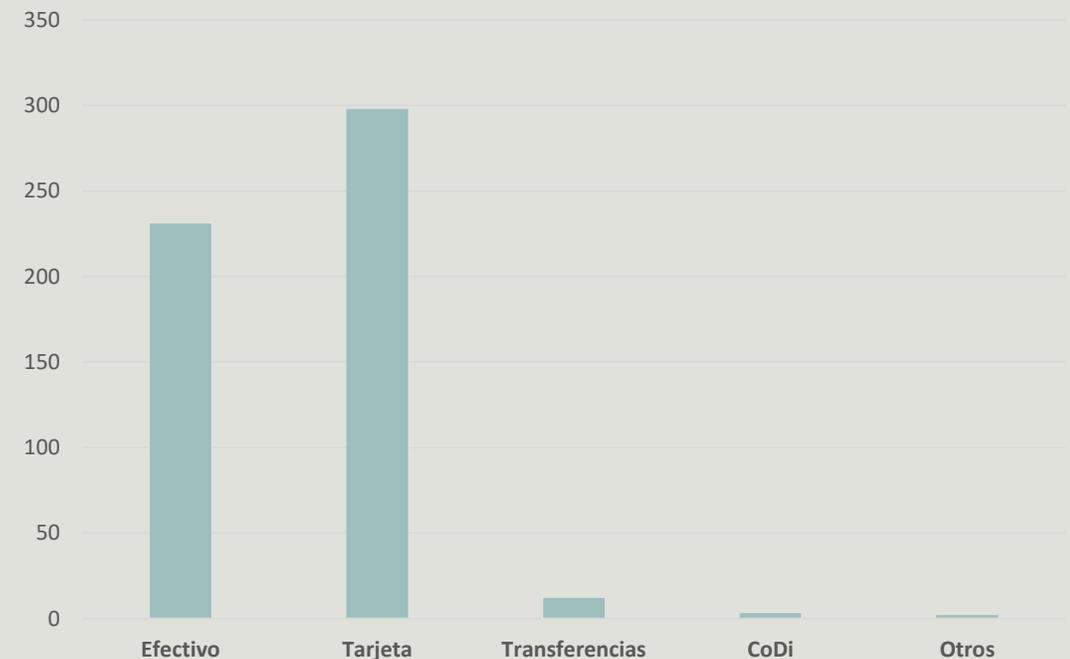
Hotel	212
Airbnb	60
Amigos/Familia	93
Casa/ depto. rentado	38
Otro	10
Indefinido	29



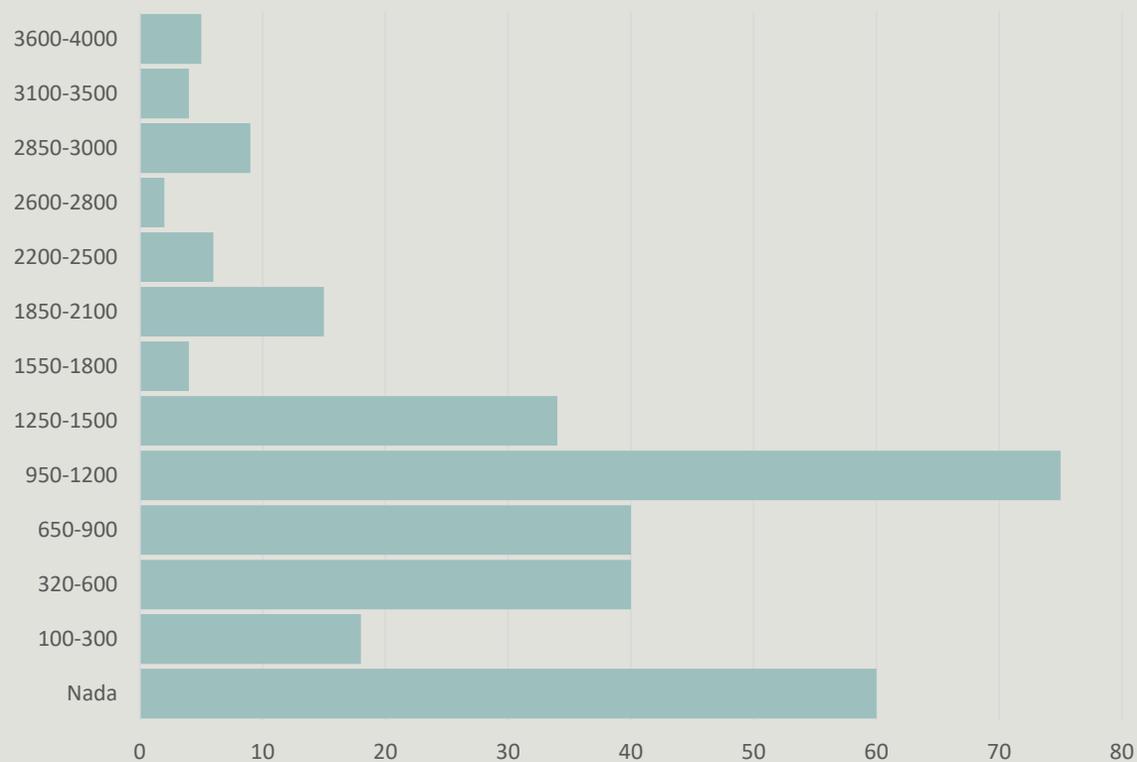
9.- Medios de pago

- El uso de tarjeta y efectivo abarcan el **92%** de los medios de pago utilizados por los turistas.

Efectivo	231
Tarjeta	298
Transferencias	12
CoDi	3
Otros	2



10.- Gasto en hospedaje al día

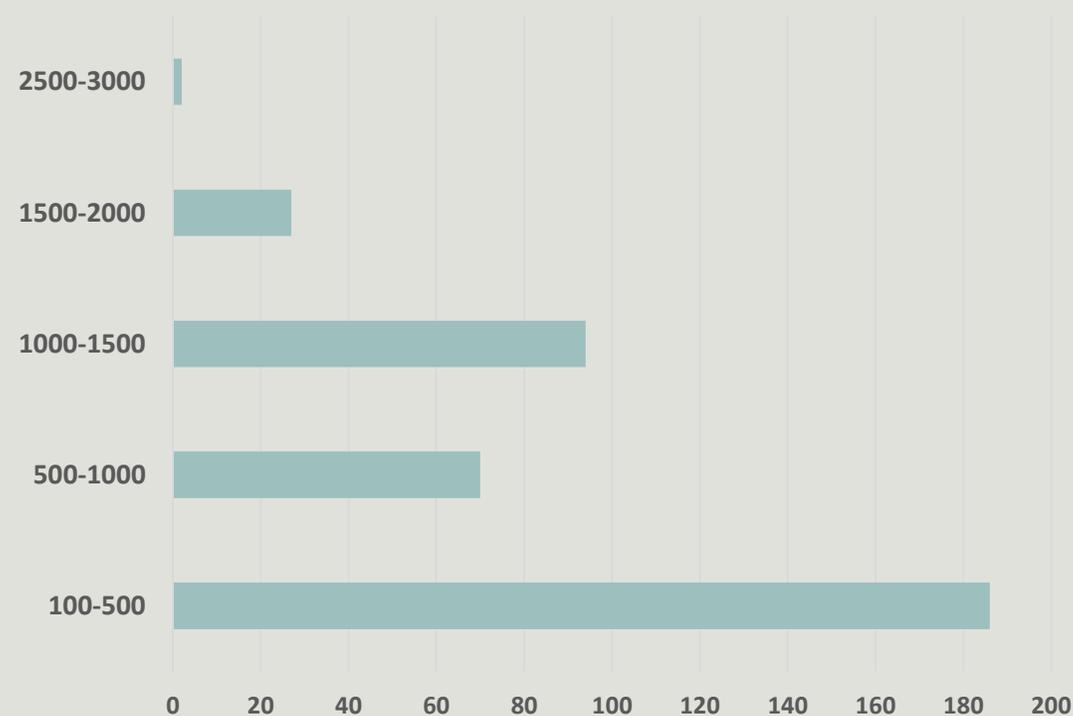


- El promedio respecto a cuánto gastaron los turistas es de **\$1147.35**
- El **16.97%** gastó entre \$950 a \$1200 al día.
- Sin embargo, el **13.57%** de los encuestados declaró no haber gastado nada, debido a 2 razones: porque no pernoctaban o porque se alojaban en casa de algún amigo o familiar.

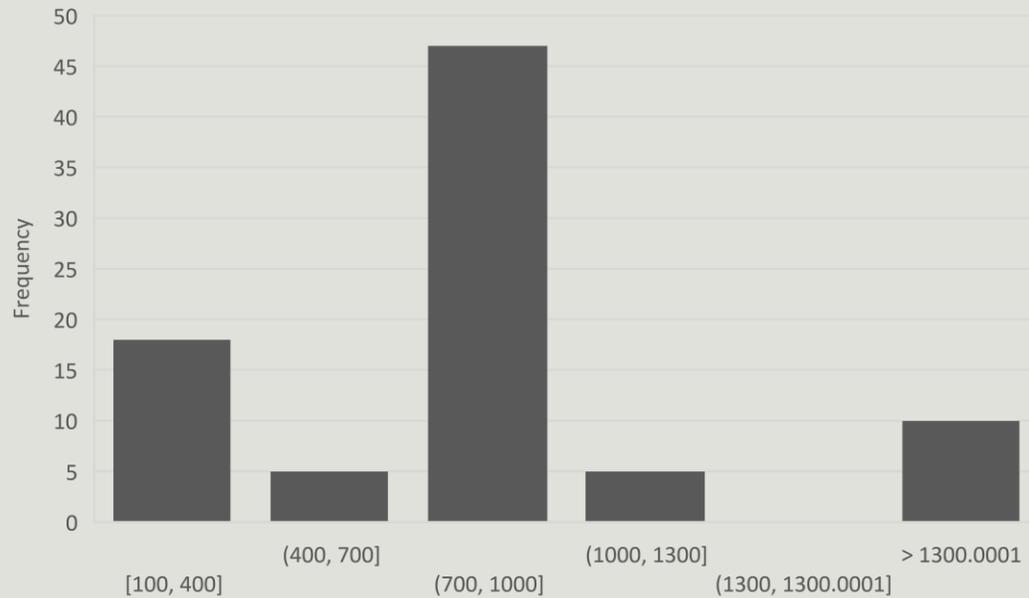
11.- Gasto en comida al día

- El promedio general respecto a cuánto gastaron en comida los turistas al día es de **\$670.83** pesos mx.
- El porcentaje que se desconoce es debido a que los turistas aún no habían consumido algún alimento.

Rango	Frecuencia
100-500	42.08%
500-1000	15.84%
1000-1500	21.27%
1500-2000	6.11%
2500-3000	0.45%
Desconocido	14.25%



12.- Gasto en souvenirs

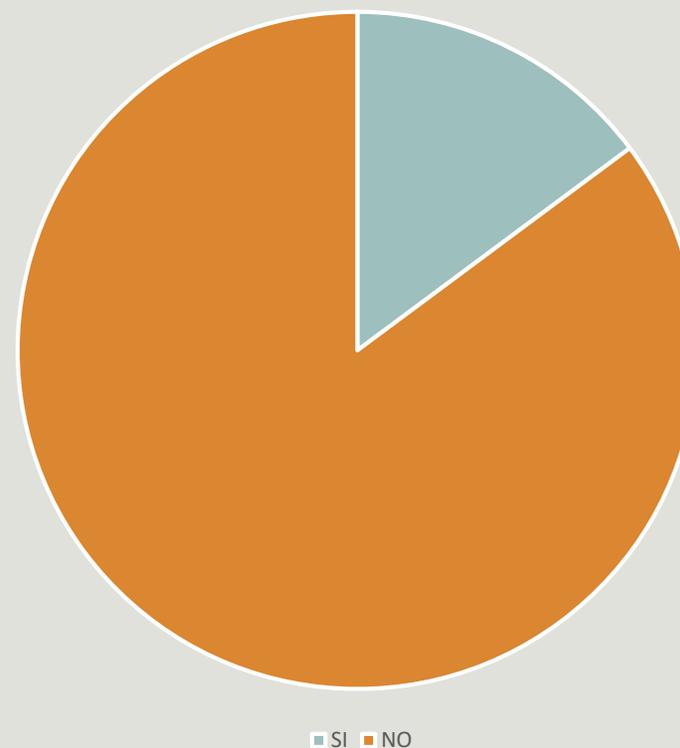


El turista promedio gasta entre 700 a 1000 pesos.

Y la mayoría declaro haber gastado una gran parte en dulces típicos de la ciudad.

13. ¿Puebla es costoso para el turista?

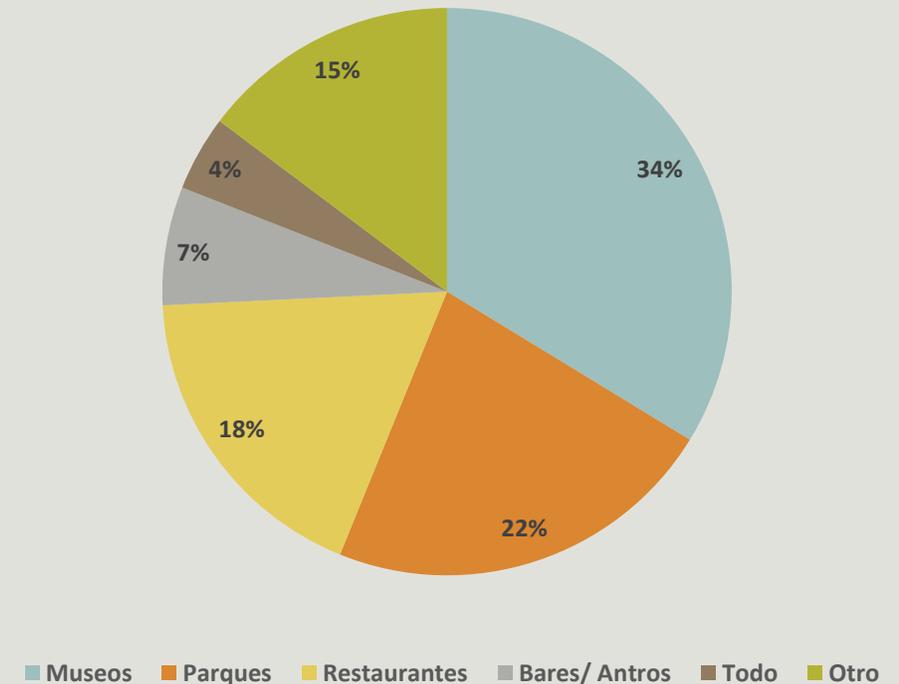
- Ante la pregunta de si el turista consideraba a Puebla como una ciudad costosa de visitar...
- Solo el **15%** respondió que sí consideraba a Puebla una ciudad costosa.
- Del **85%** que no, el **19.78%** eran turistas internacionales.



14.- Lugares más frecuentados

- El lugar que más frecuentaron los turistas en esta semana santa 2023, fueron los museos con un **22%**.
- Otros lugares que los turistas tenían contemplado frecuentar era la zona centro, zócalo y alrededores.

Museos	110
Parques	73
Restaurantes	59
Bares/Antros	22
Todo	14
Otro	18



14.- Lugares más frecuentados

- Es importante mencionar que los turistas también eligieron diversas opciones de lugares a frecuentar.



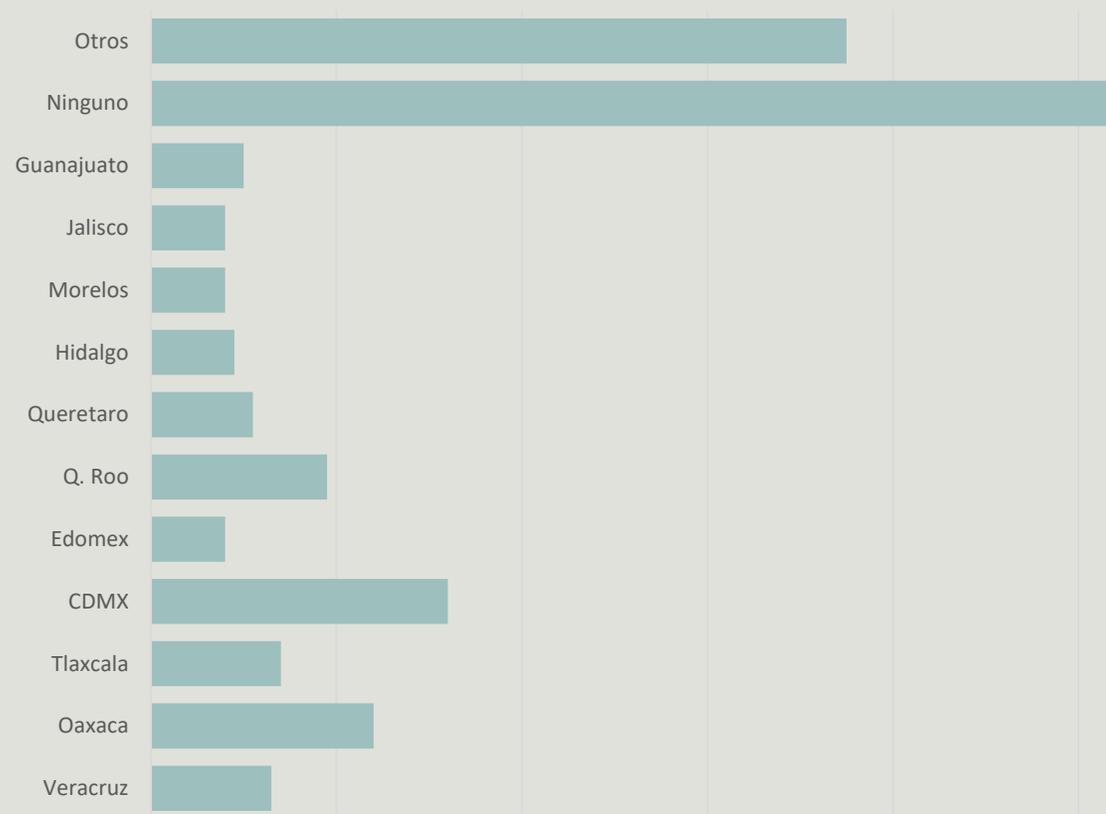
15.- ¿Cómo califica su visita a nuestra entidad?



Calificación	
Excelente	247
Buena	180
Regular	13
Deficiente	1
Mala	1

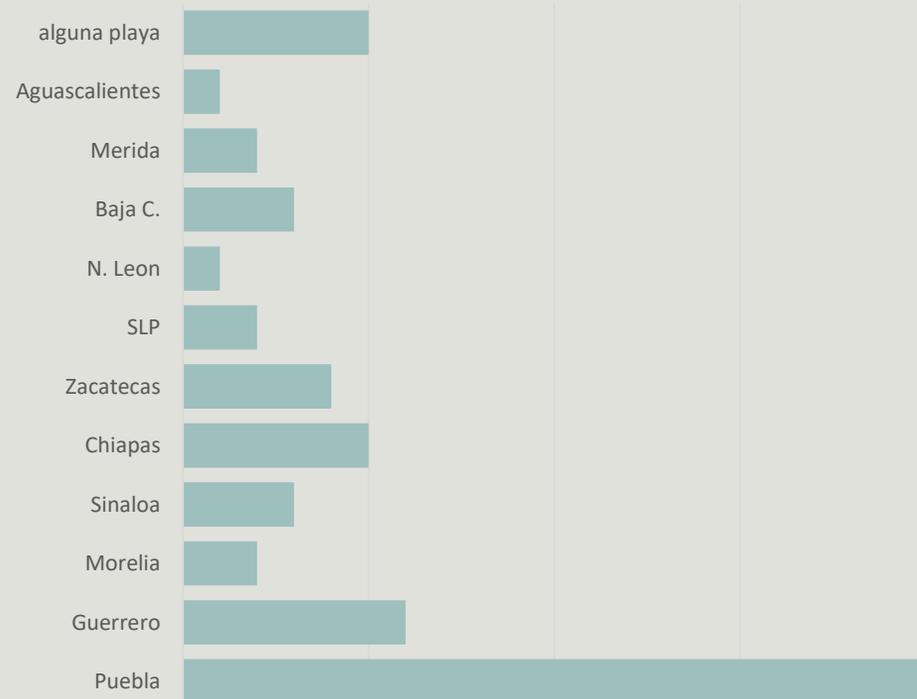
- Los turistas que calificaron como deficiente su visita a la ciudad respondieron que no tiene facil accesibilidad para personas con movilidad reducida (Pregunta 22)

16.- Consideración de otros destinos

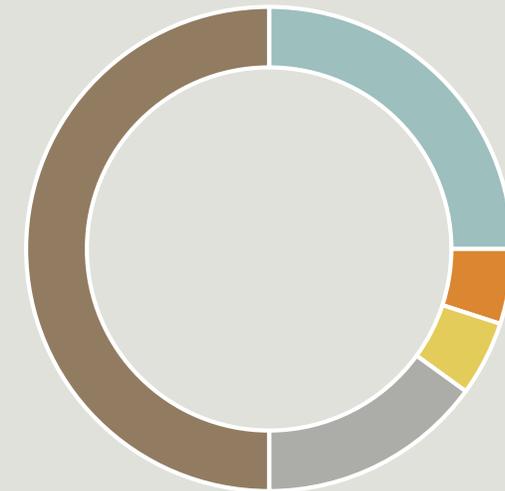


- El **31.04%** de los encuestados que respondió la pregunta, declaró que no tenía en mente algún otro destino a visitar en lugar de la ciudad de Puebla, indicando que nuestra ciudad fue su primera y única opción.
- **9.55%** consideraba a CDMX como un posible destino a visitar.
- **22.39%** consideró visitar varios lugares en vez de nuestra ciudad.

16.- Consideración de otros destinos



• **26.67%** consideraba visitar algún otro sitio del estado de Puebla.

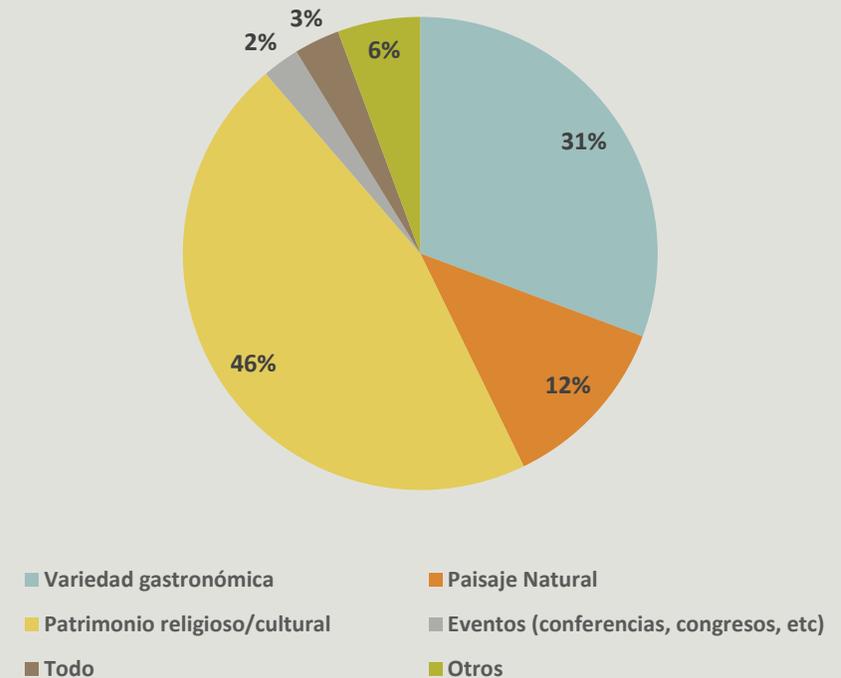


■ Valquirico ■ Cuetzalan ■ Chignahuapan ■ Atlixco ■ Cholula

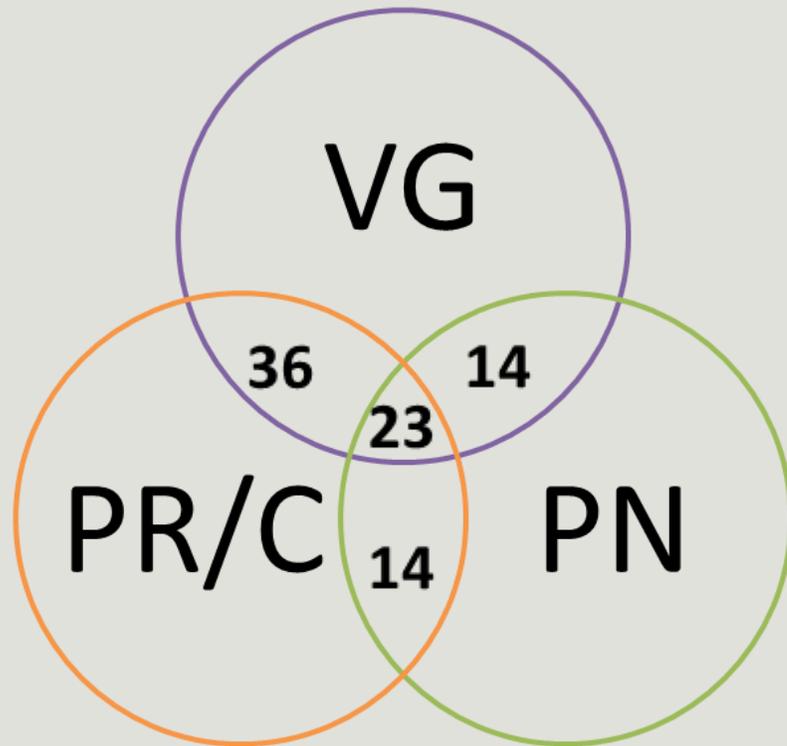
17.- ¿Qué ofrece Puebla a diferencia de otros destinos?

- Los turistas consideran en un **46%** que el patrimonio religioso/cultural es lo que más distingue a la ciudad de otras.
- El **6%** los turistas consideran que la hospitalidad, el buen clima, las artesanías y la cercanía son cuestiones distintivas.

Variedad gastronómica	109
Paisaje Natural	43
Patrimonio religioso/cultural	163
Eventos (conferencias, congresos, etc)	9
Todo	11
Otros	20



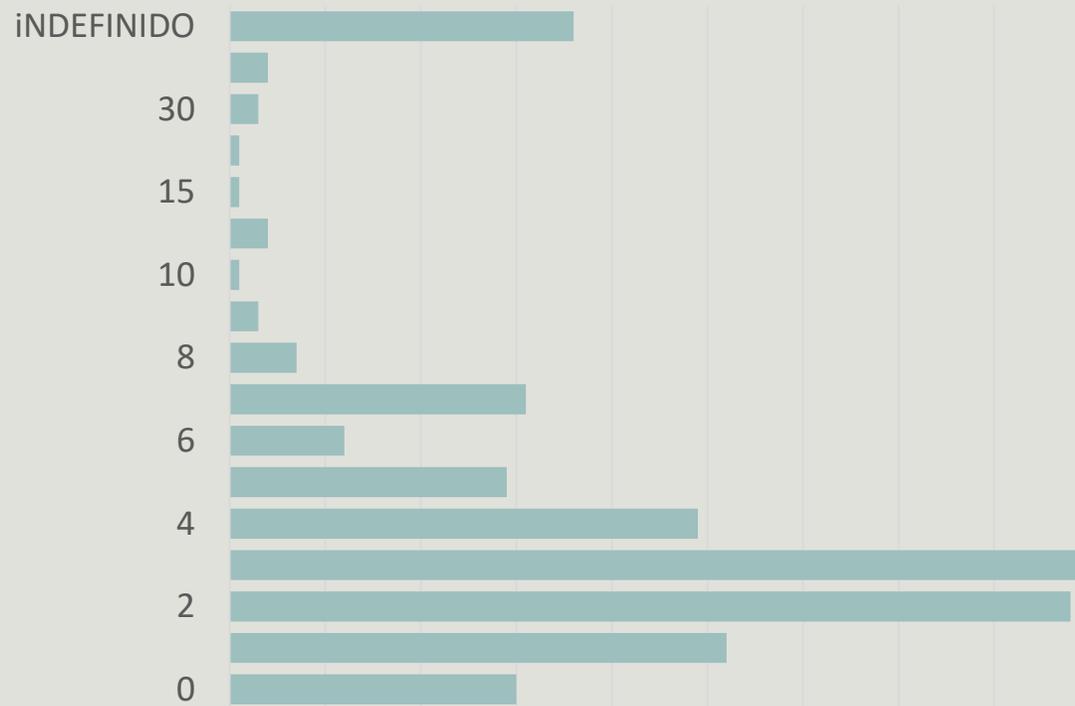
17.- ¿Qué ofrece Puebla a diferencia de otros destinos?



- **VG:** Variedad gastronómica
- **PR/C:** Patrimonio religioso/cultural
- **PN:** Paisaje natural

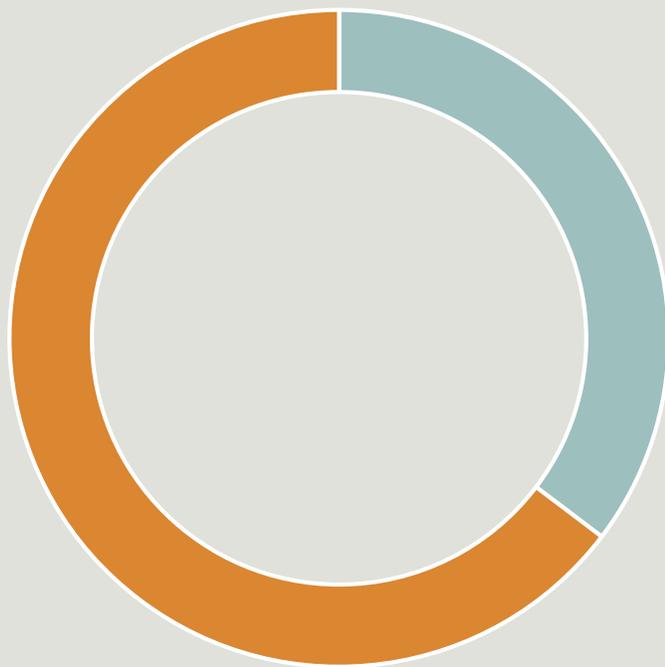
- Podemos observar que más de un aspecto le resultaba de interés al turista.

18.- Noches de estadía



- La estadía promedio fue de 3.5 noches
- El **20.09%** mencionó que se quedó durante 3 noches
- El **8.03%** desconocía cuanto tiempo se quedaría
- Solo el **6.77%** no pensaba quedarse ni una noche en la ciudad al ir de paso

19.- Ayuda informativa o guías



■ SI ■ NO

- El **65%** de los encuestados que respondió la pregunta, no necesitó de manera precisa de algún tipo de ayuda o guía turística durante su visita.
- Sólo el **35%** declaró haberla usado o necesitado alguna vez.

20. Calificación del servicio de atención turística

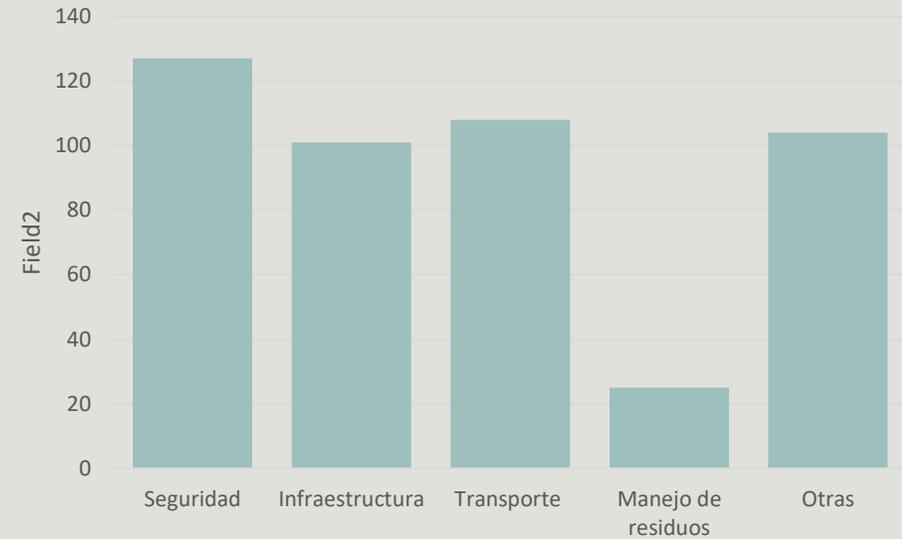
- De acuerdo a la pregunta: ¿Cómo califica el servicio de la atención turística?
- Las respuestas recibidas por parte de los turistas son las siguientes:

Excelente	143
Buena	240
Regular	49
Deficiente	5
Mala	5



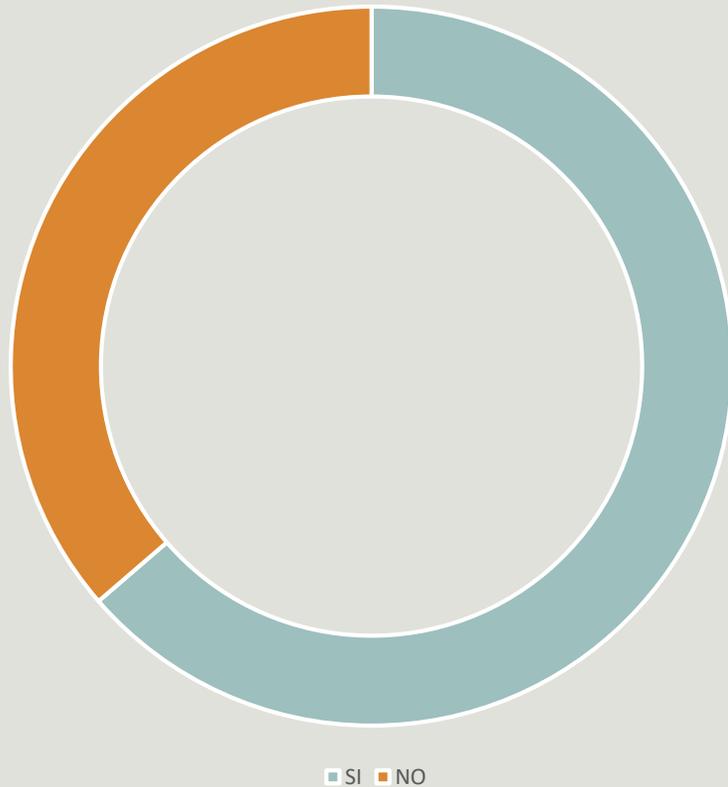
21.- ¿Cómo podría mejorar la ciudad de Puebla?

Lugar	Cantidad
Seguridad	127
Infraestructura	101
Transporte	108
Manejo de residuos	25
Otras	104



- En transporte se mencionó la poca disponibilidad de transporte hacia lugares turísticos como Cholula, Atlixco, o la poca información que se tiene de las rutas. Igualmente el horario en que se oferta.
- Otras: Alcantarillado, depositos de basura, alumbrado público, señalamiento vial y difusión de avisos acerca de la ciudad.

22. Accesibilidad e integración



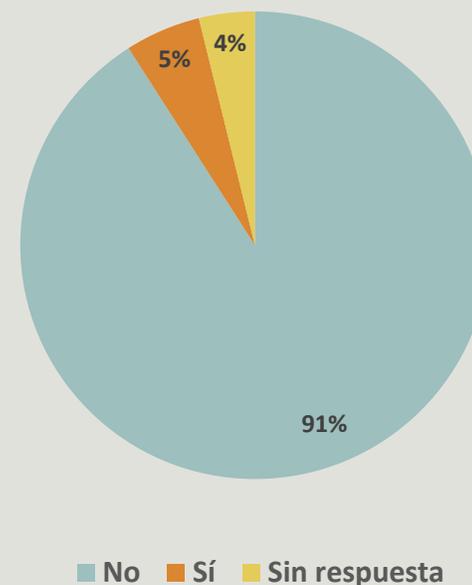
El **64%** de los encuestados si considera que Puebla sea una ciudad con fácil accesibilidad para personas con discapacidad

Solo el **36%** considera que la ciudad no esta plenamente adaptada para las personas con algun tipo de discapacidad.

23. Inclusión

- El **91%** de los turistas considera que en ningún momento se sintió excluido, discriminado, acosado, etc.
- En efecto la hospitalidad ha sido

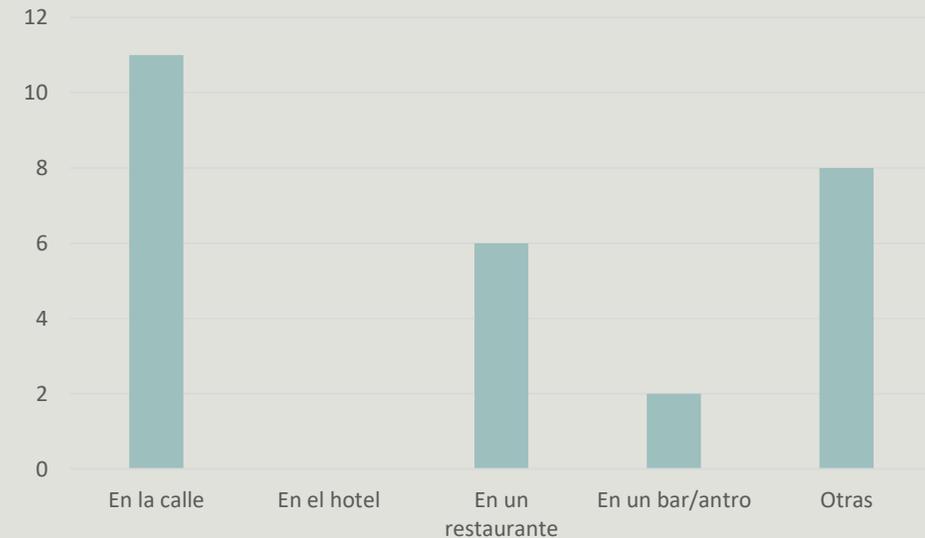
No	402
Sí	23
Sin respuesta	17



24.- Lugares en donde se sufrió algún tipo de discriminación.

En la calle	11
En el hotel	0
En un restaurante	6
En un bar/antro	2
Otras	8

- Se necesita mayor difusión de las acciones que puede realizar el turista en caso de sufrir algún tipo de discriminación.



Otras: -Se menciona en repetidas ocasiones que se percibe poco respeto a los monumentos históricos.

25.- Lo que más les gustó de la ciudad de Puebla



- Puebla esta en los reflectores del turismo gracias a su amplia variedad gastronomica y el patrimonio tangible e intangible
- Los turistas se llevaron una buena impresión de la Hospitalidad y la gente de la ciudad de Puebla
- Los turistas tienen mucho aprecio y valoran la arquitectura e infraestructura de la ciudad, sobre todo del Centro Historico
- El clima tambien es otro aspecto de Puebla que le encantó a los turistas.

Observaciones
finales



Importante a destacar

- Los turistas consideran a Puebla como un destino que les gustaría regresar a visitar por segunda ocasión.
- La relación entre cantidad de días por pernocta es inversamente proporcional a la cantidad de dinero que se ejerce por hospedaje. Entre más días se hospedan los turistas menos dinero destinan, entre menos días se hospedan más dinero destinan al hospedaje.
- Gran parte de los turistas que visitan Puebla lo hacen porque algún familiar o amigo les hospedaba.
- Los pueblos mágicos del estado de Puebla se encuentran en la mente de los turistas, sin embargo también la ciudad de Puebla es la primer y única opción para algunos visitantes.



¡Gracias por su atención!
