



Benemérita  
Universidad  
Autónoma de  
Puebla



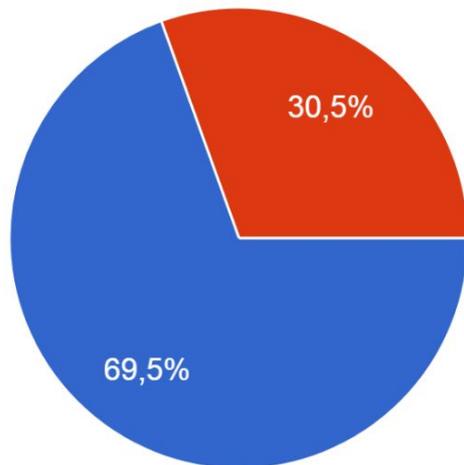
# Resultados del Observatorio Turístico

Informe del 2024

Presenta:



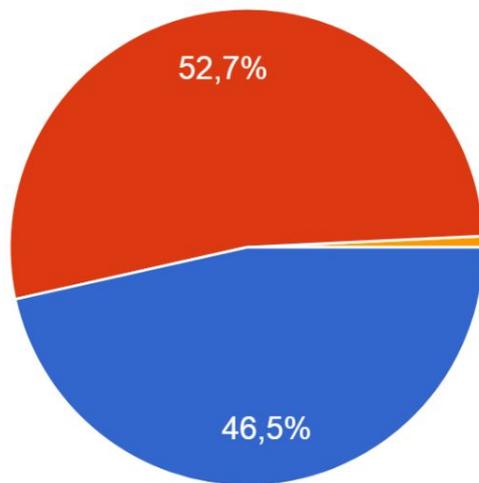
## Procedencia



-  Nacional
-  Extranjero

De acuerdo con las encuestas aplicadas indicaron que gran parte de los visitantes son nacionales (69.5%) por la cercanía del destino. Mientras que los visitantes extranjeros (30.5%) son en su mayoría latinoamericanos y europeos.

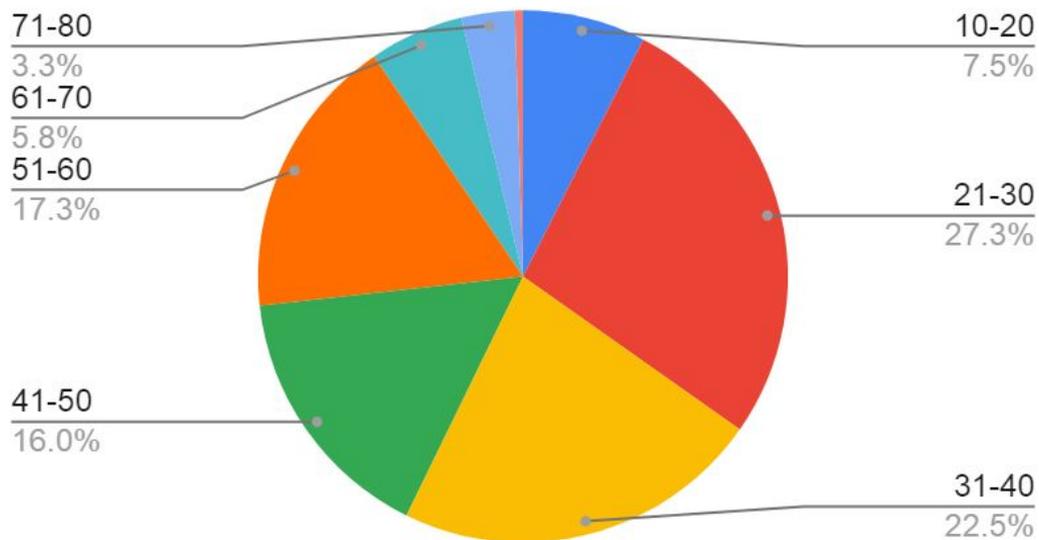
## Género



-  Masculino
-  Femenino
-  Otro

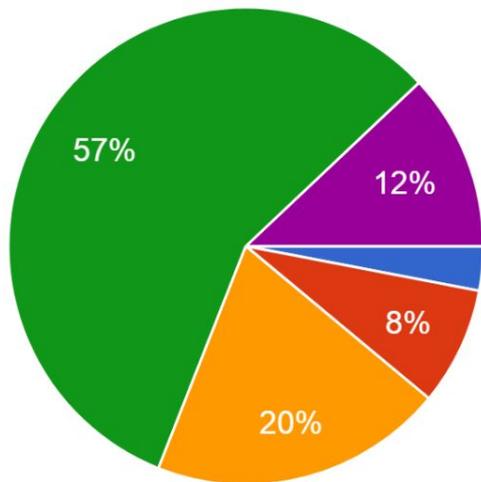
En términos de género se mostró que las mujeres son las que más viajan a la ciudad de Puebla con el 52,7%.

## Edad



Entre los encuestados se observó que la población que más se desplaza a la ciudad de Puebla se encuentran entre los 21 a 30 años. Mientras que la minoría tienen alrededor de los 71 a 80 años.

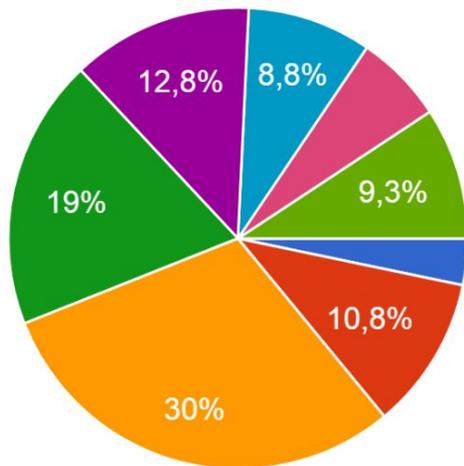
## Grado de escolaridad



- Primaria
- Secundaria
- Medio superior
- Superior
- Otra

En términos de educación, la mayoría de los encuestados cuenta con un grado de escolaridad a nivel superior con el 57%, seguido del medio superior con el 20% de la población encuestada.

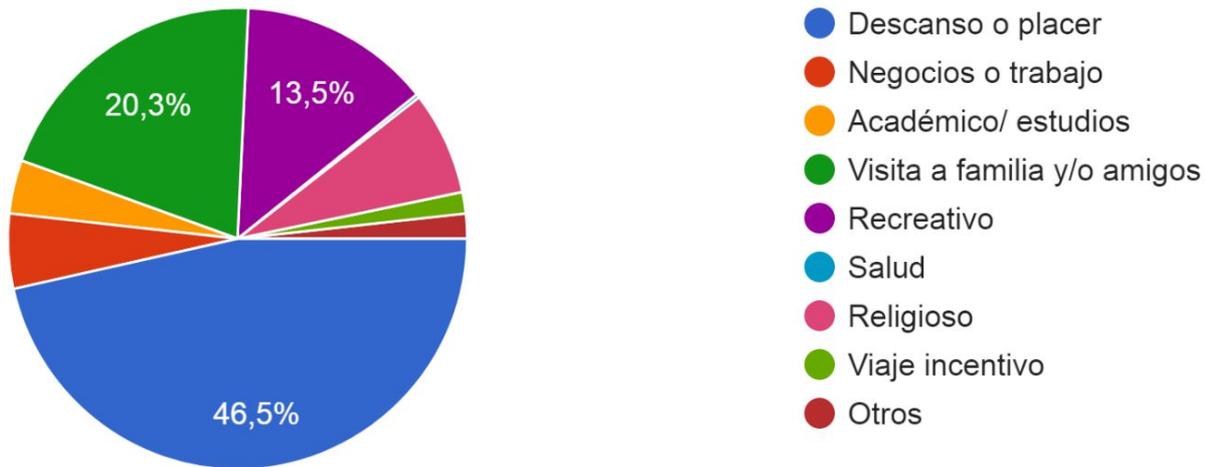
## Profesión/Situación laboral



- ninguno
- gobierno
- empresa privada
- negocio propio
- estudiante
- ama de casa
- jubilado
- otra

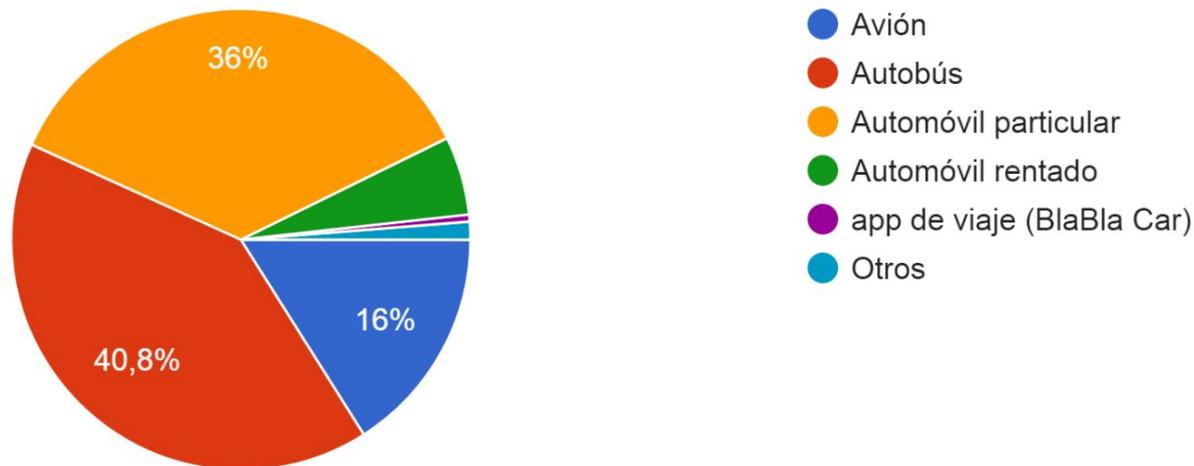
La siguiente gráfica muestra que la gente que trabaja en una empresa privada visita más la ciudad de Puebla con el 30%, seguido de las personas con negocio propio (19%) y servidores públicos (10.8%).

## ¿Cuál es el motivo de su visita?



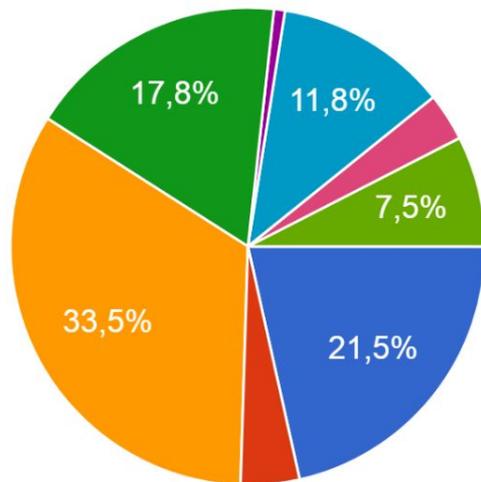
El motivo principal por el cual visitan la ciudad de Puebla es el descanso o placer con un 46.5% seguido de la visita a familiares o amigos con un 20.3%.

## ¿Qué medio de transporte utilizó para llegar a Puebla?



Gran parte de los viajeros utilizó el autobús (40%) como medio transporte para llegar a la ciudad de Puebla, continuo del automóvil particular (36%), ya que de acuerdo con los encuestados, la mayoría son nacionales y de estados vecinos.

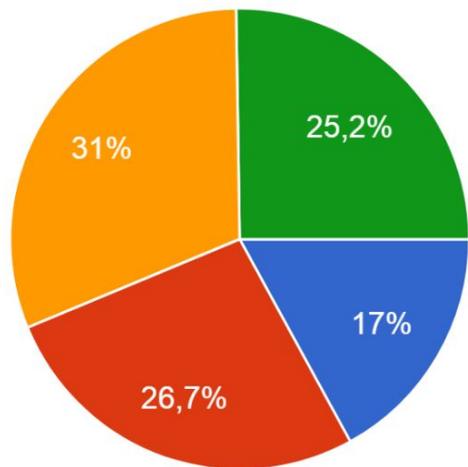
## ¿Cuál ha sido su medio de traslado durante su estancia?



- a pie
- turibús
- auto particular
- taxi
- tranvía turístico
- transporte público
- transporte turístico
- automóvil rentado

Al ser el automóvil particular (33.5%) uno de los principales medios de transporte para llegar a la ciudad de Puebla, lo coloca también, como el principal medio de traslado durante la estancia de los visitantes.

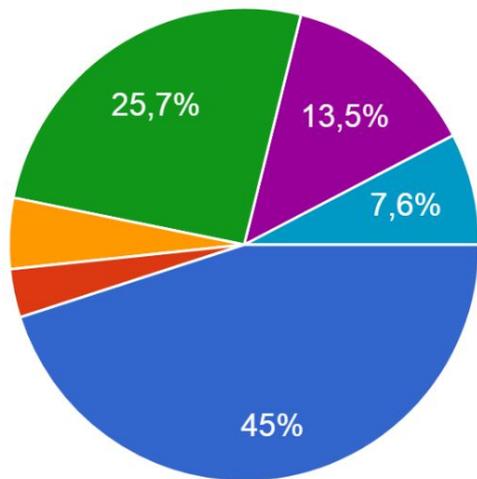
## ¿Cuánto tiempo permanecerá en el destino?



- Solo estancia diurna
- 1 a 2 noche
- 3 a 4 noches
- 1 semana

Debido a que el principal motivo de los encuestados fue de placer o descanso su estadía en la ciudad es de 3 a 4 noches con el 31% seguido de 1 a 2 noches con el 26.7%, lo necesario para realizar sus actividades de interés.

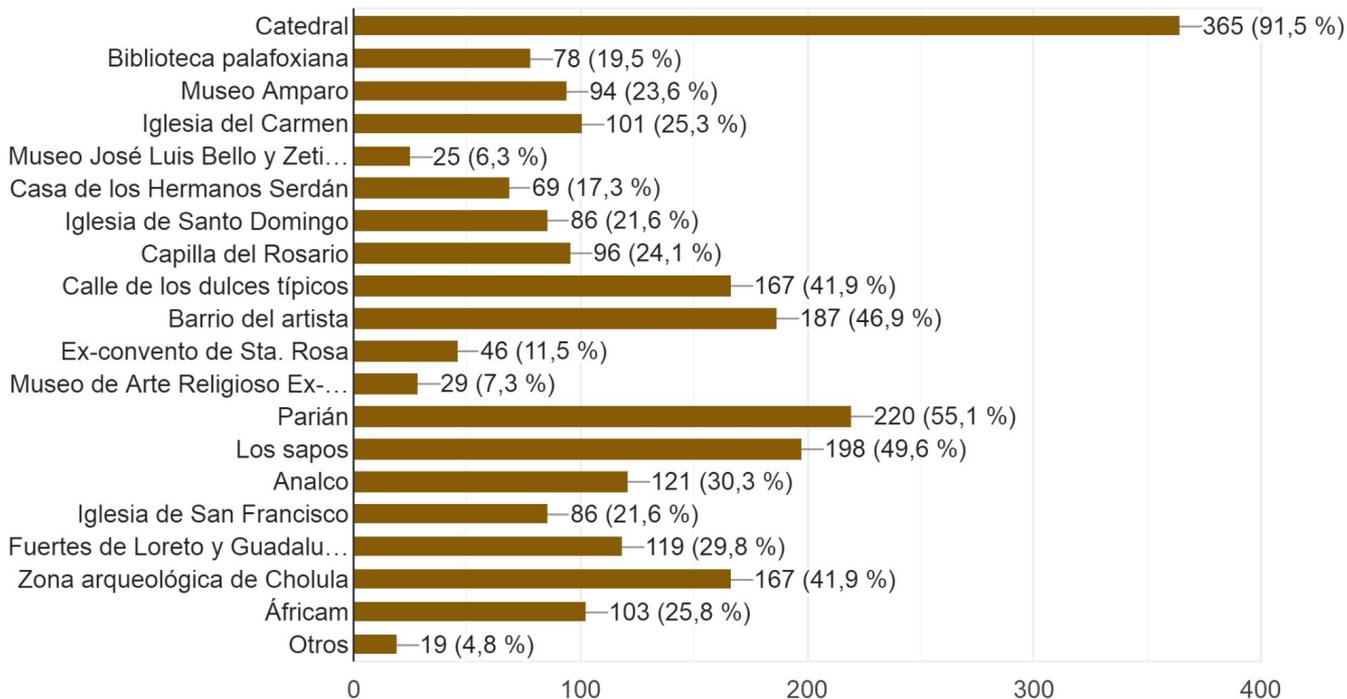
## ¿En dónde se hospedó durante su estancia?



- hotel
- hostal
- dpto. o casa rentada
- sitio de amigos y/o familiares
- Airbnb
- dpto. o casa propia

Entre los encuestados se observó que el 45% optó por alojarse en un hotel, seguido del sitio de amigos y/o familiares con el 25.7%, puesto que uno de los principales motivos de desplazamiento fue por visita a familiares o amigos.

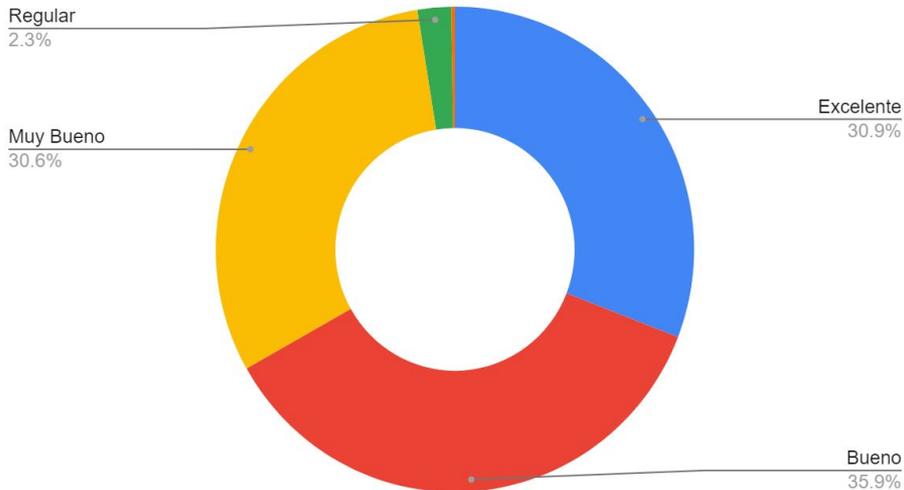
## Durante su estancia en Puebla, ¿Cuál de los siguientes sitios visitó?



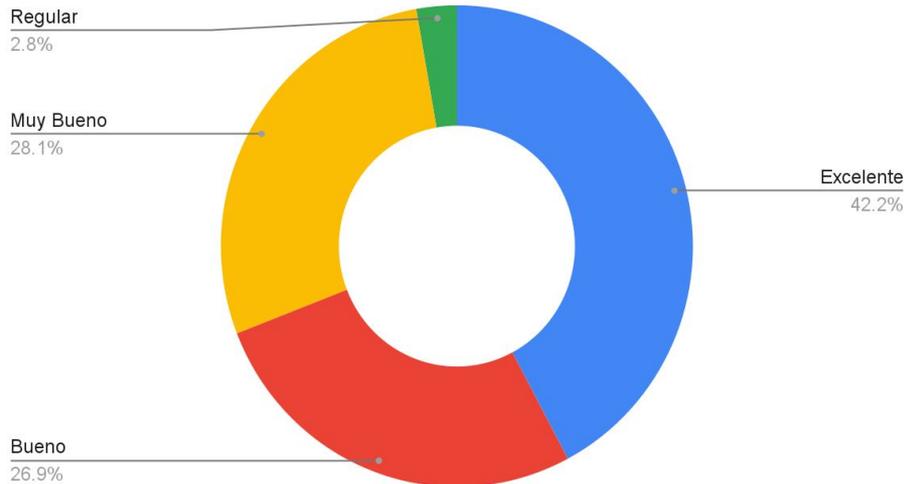
Los sitios con más visitas fueron la catedral con un 91.5%, por consiguiente el Parián con 55.1%, los sapos con 49.90% el barrio del artista con 46.60% y la zona arqueológica de Cholula y la calle de los dulces típicos tuvieron un 41.9%.

## ¿Cuál es su opinión respecto a los siguientes conceptos?

### Hospedaje



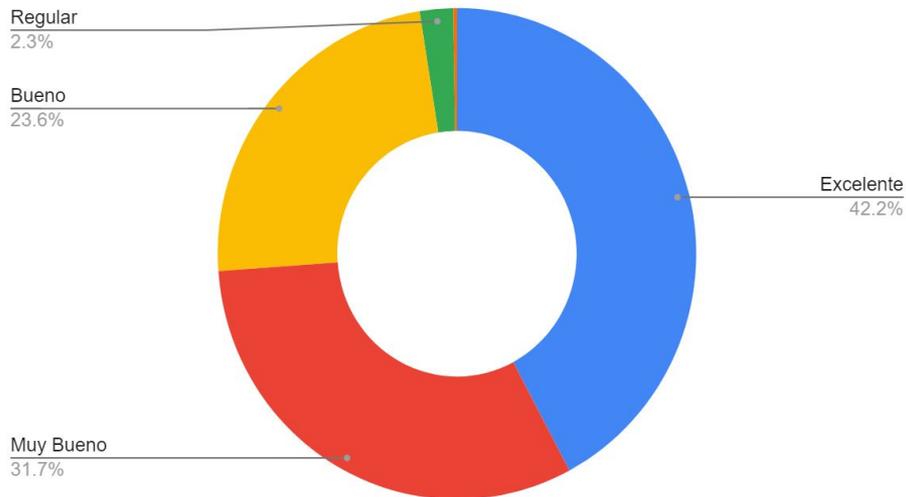
### Alimentos



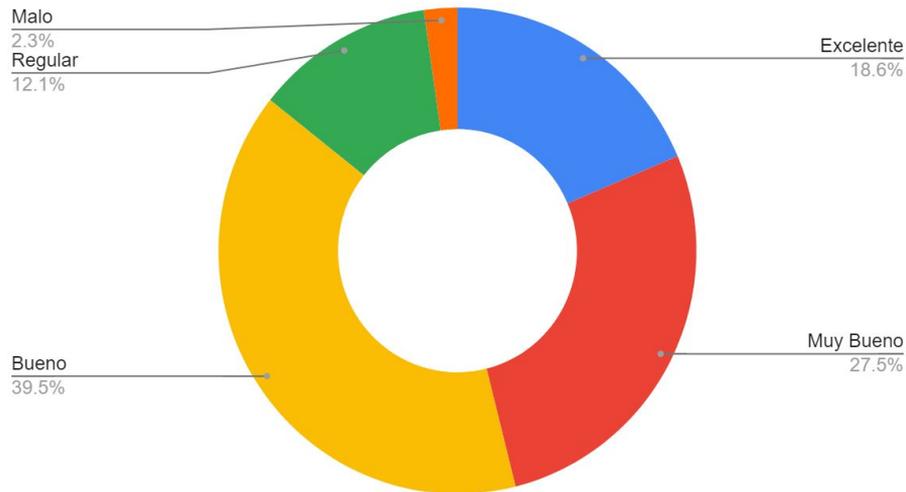
El turista consideró que podrían mejorar el alojamiento ya que el 35.9%, mencionó que su estancia fue “buena”, mientras que la gastronomía tuvo un resultado positivo dado que el 42.2% de turistas, estuvieron satisfechos.

## ¿Cuál es su opinión respecto a los siguientes conceptos?

### Atractivos



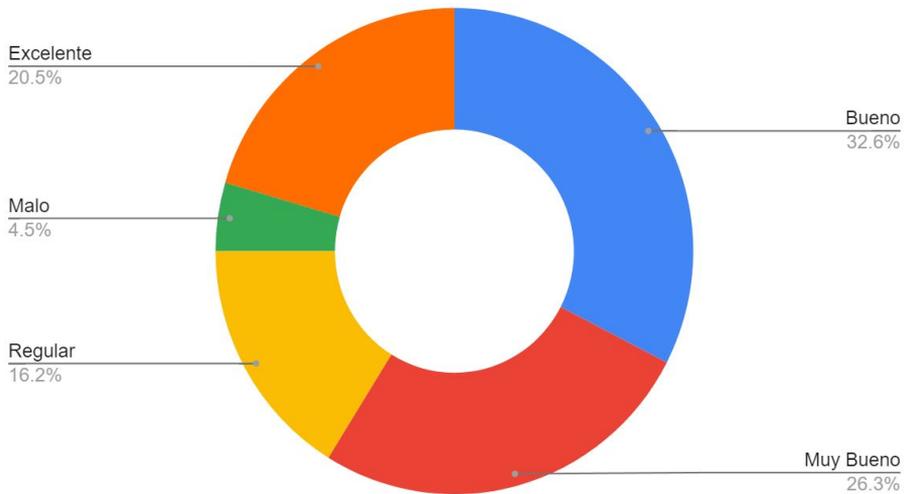
### Servicios públicos



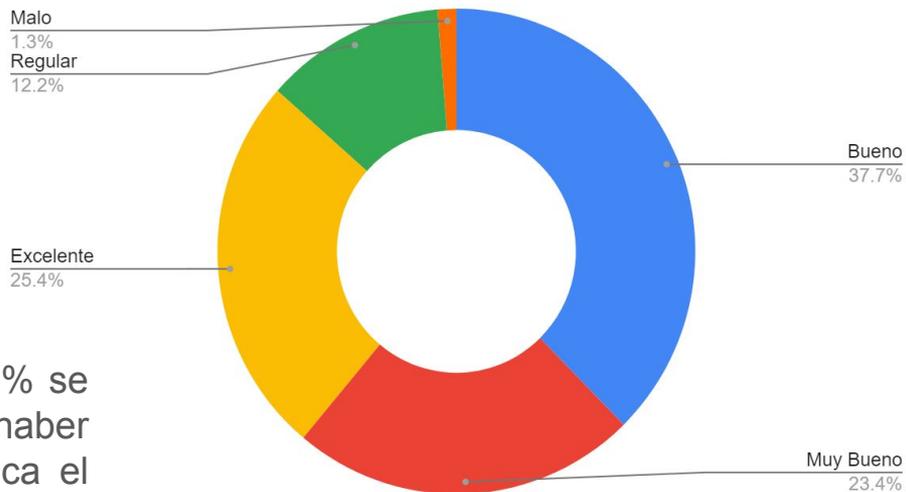
Puebla se destacó por tener atractivos sobresalientes con un porcentaje del 42.2% al igual que los servicios públicos con un 39.5%, no obstante, aún más de la mitad de los turistas no está contentos.

## ¿Cuál es su opinión respecto a los siguientes conceptos?

### Seguridad pública



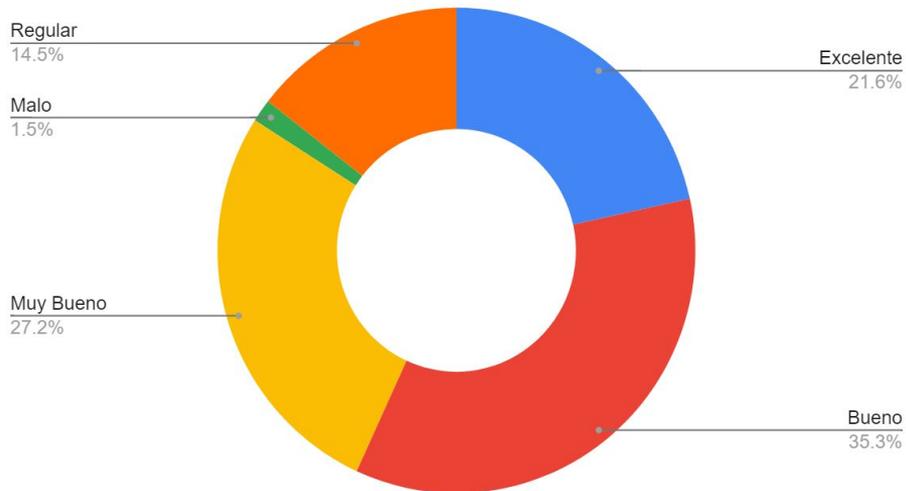
### Información turística



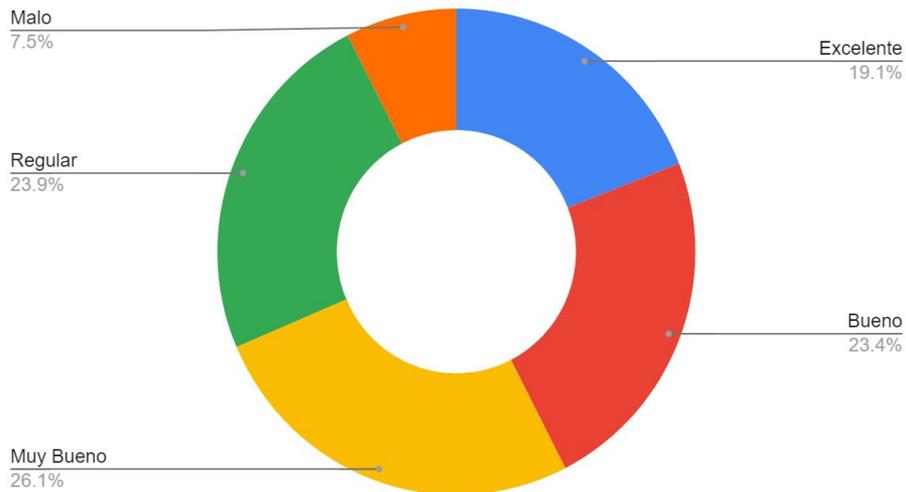
De acuerdo a los cifras de seguridad pública sólo el 32.6% se siente seguro, mientras que el 67.4% señala que debe haber más atención integral, en cuanto a la información turística el 37.7% está alegre, sin embargo, falta trabajar más para que el personal brinde mejor información.

## ¿Cuál es su opinión respecto a los siguientes conceptos?

### Precio

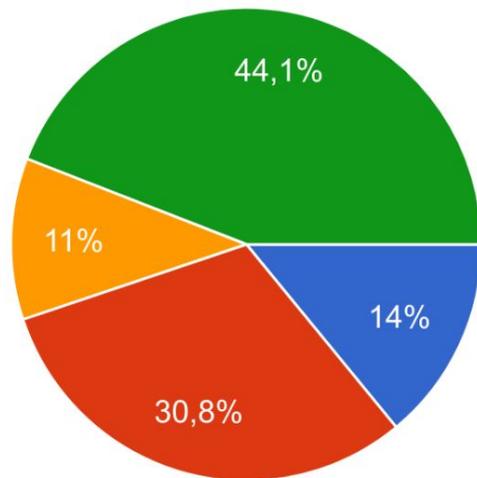


### Limpieza



Los datos revelan que el 35.3% piensa que el precio es adecuado, pero no es el mejor debido a que la seguridad pública, la información turística y la limpieza con un 19.1%, hace que la calidad en el servicio de hospedaje y alimentos sea mala.

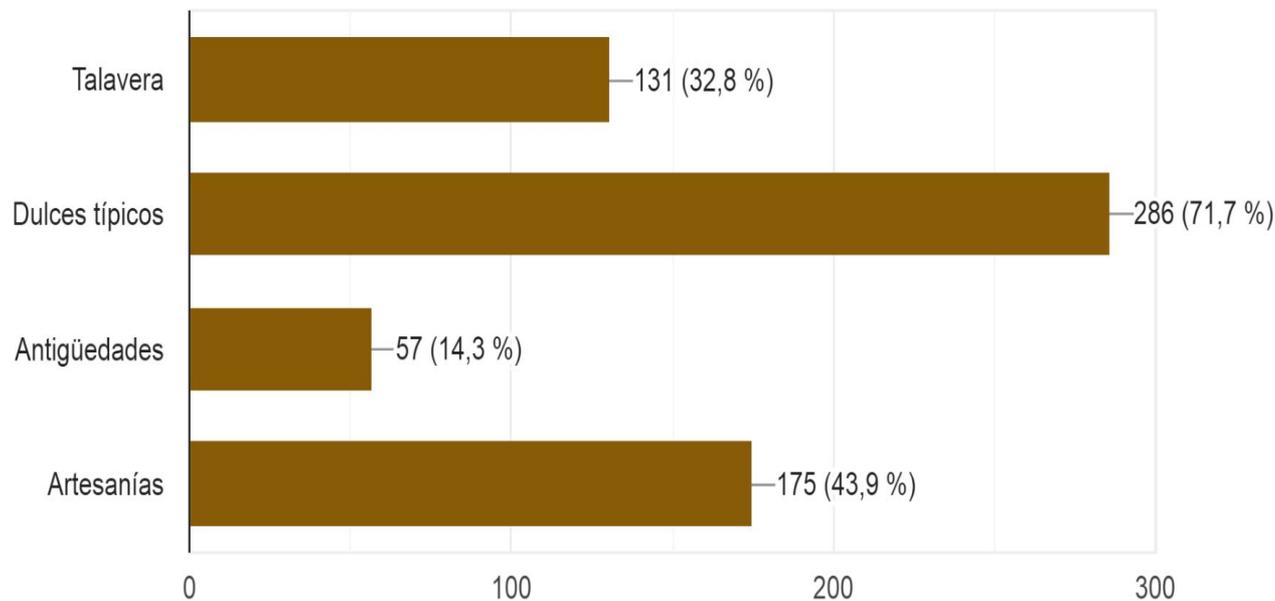
## En las instalaciones turísticas y hoteleras observó:



-  medidas de ahorro de agua
-  accesibilidad para personas con discapacidad
-  reciclaje de basura
-  no recuerdo/ ninguna

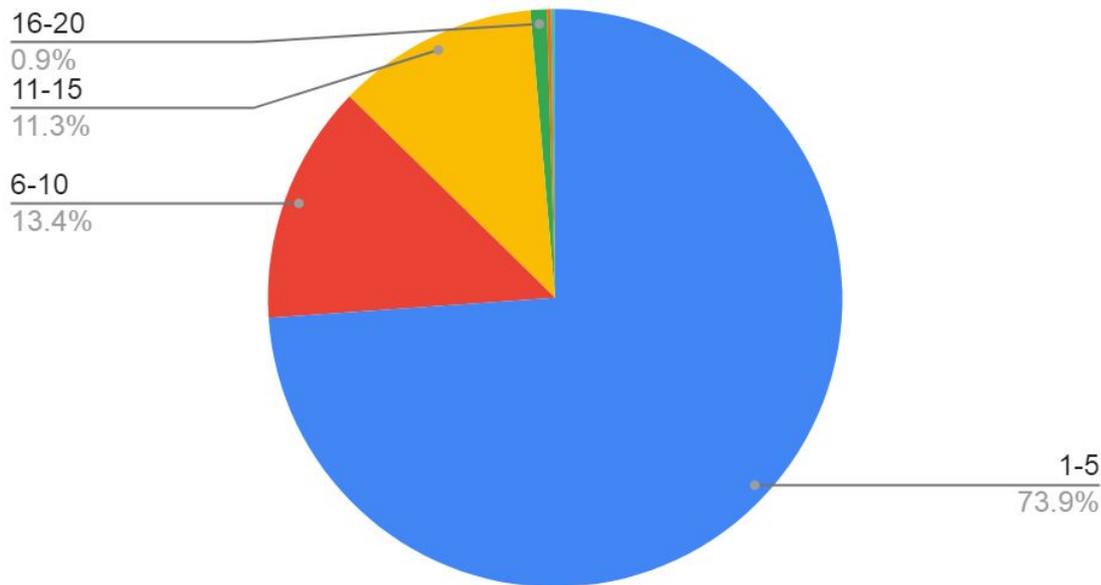
Casi la mitad de los encuestados (44.1%) no se percataron de que los prestadores de servicios cuentan con las instalaciones hoteleras y turísticas, el otro 30.8% sí tuvo equipamiento para la accesibilidad para personas con discapacidad, dejando un 14% y 11% a las medidas de ahorro de agua y el reciclaje de basura.

## ¿Compró alguno de los siguientes artículos?



El artículo más popular entre los visitantes para adquirir de souvenir son los dulces típicos con un 71.7%, de este le sigue las artesanías con un 43.9%.

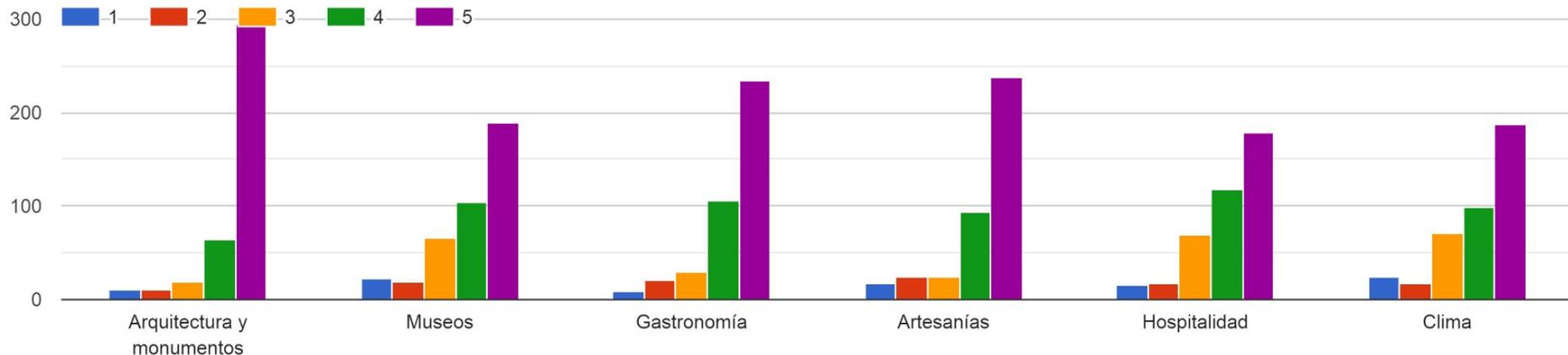
## ¿Cuántas veces has visitado la Ciudad de Puebla?



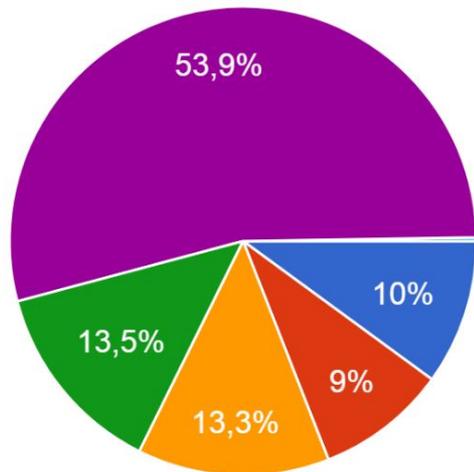
Los visitantes señalan con un 73.9% que alrededor de 1-5 veces han visitado la Ciudad de Puebla.

# ¿Qué le gustó más de su visita a Puebla? (marque de menor (1) a mayor (5))

La arquitectura, la gastronomía y las artesanías son de nuestros mayores atractivos, siendo de mayor agrado entre los turistas.



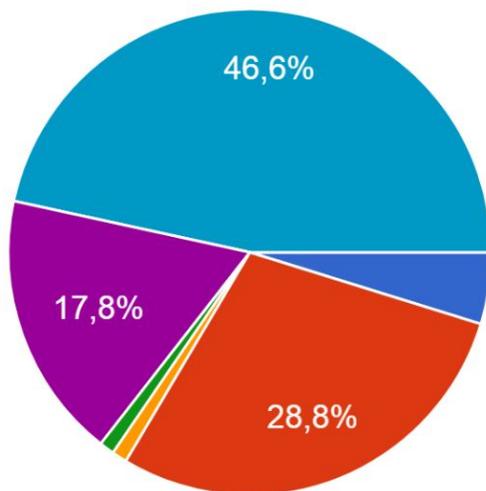
## ¿Piensa regresar a este destino?



- Durante los próximos 30 días
- +/- 3 meses
- +/- 6 meses
- +/- 12 meses
- No lo tengo aún definido
- No regresaré

Un poco más de la mitad de la población indicó que es incierta su postura ante un próximo regreso a la capital poblana, un 53.9%, dejando un brecha de poco más de 12 meses para que vuelvan.

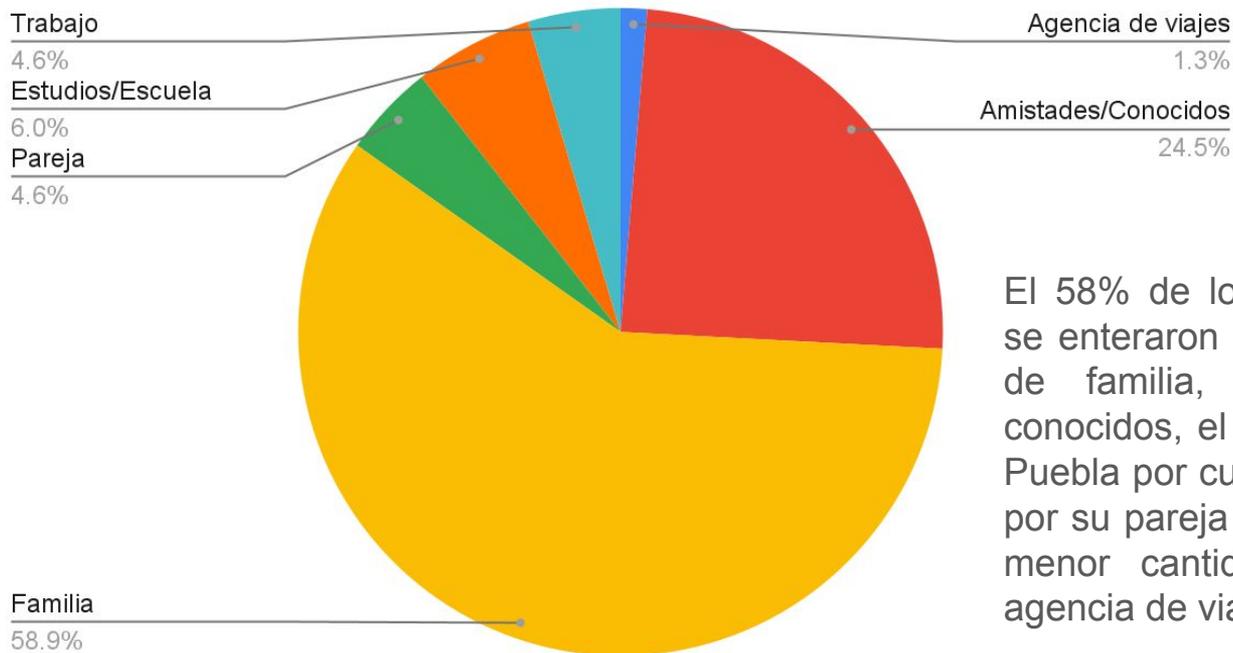
## ¿Por qué medio se enteró sobre el destino Puebla?



- T.V.
- redes sociales
- radio
- espectaculares
- internet
- otro

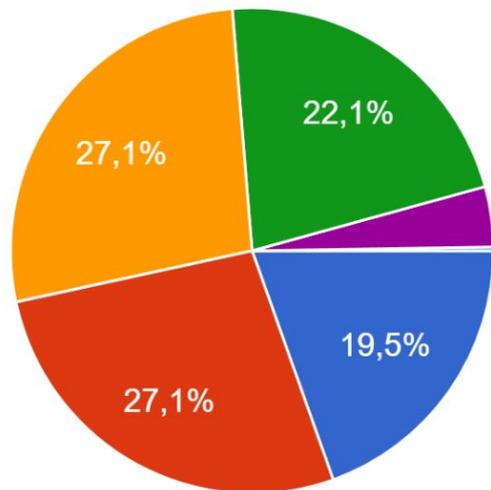
El medio que sobresale más fue la T.V. con un 46.6%, seguido de este fueron las redes sociales con un 28.8%, dejando muy por debajo a los demás medios.

## ¿Por qué otro medio se enteró sobre el destino de Puebla?



El 58% de los encuestados indicaron que se enteraron del destino Puebla por medio de familia, el 24.5% por amigos o conocidos, el 6% de los visitantes visitaron Puebla por cuestiones académicas, el 4.6% por su pareja sentimental y por trabajo, en menor cantidad con un 1.3% por una agencia de viajes.

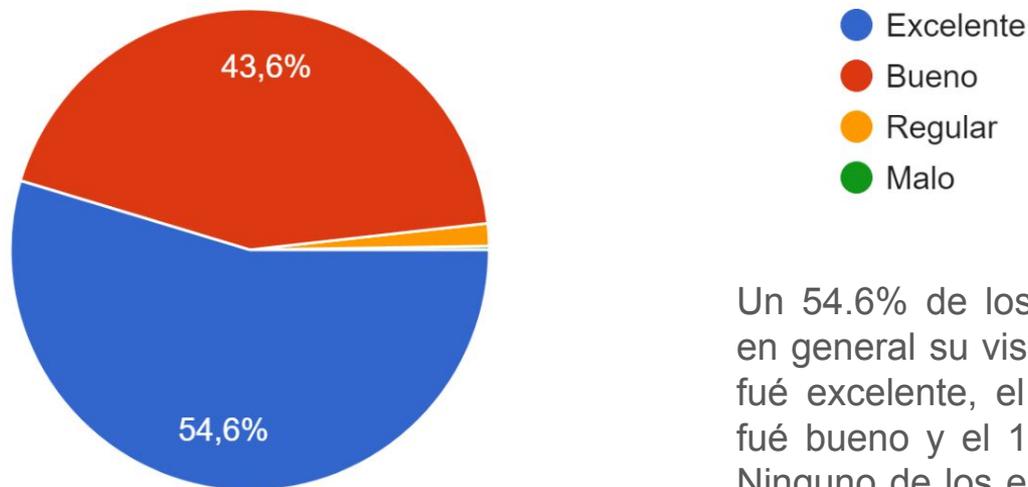
## ¿Cuánto calcula que gastó en este viaje?



- menos de \$2,000 pesos
- entre \$2,000 a \$4,000 pesos
- entre \$4,000 a \$8,000 pesos
- más de \$8,000 pesos
- Otra cantidad
- más de \$8.000 pesos

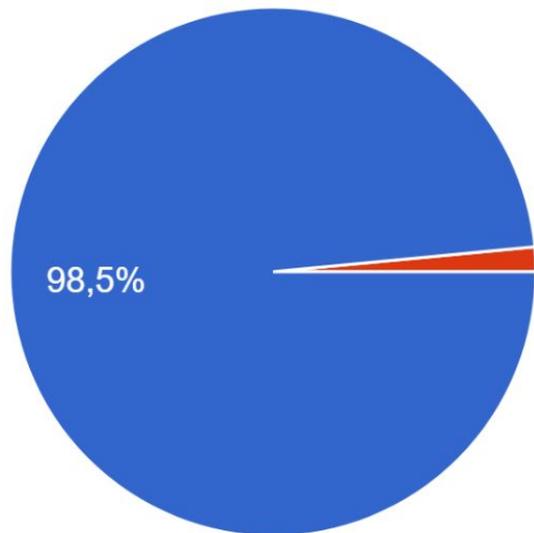
El gasto promedio de los turistas en la Ciudad de Puebla oscila entre los \$2,000 a \$8,000. Un 22.1% de los encuestados indicó que tuvo un gasto mayor a los \$8,000 durante su viaje, el 19.5% indicó que menos de \$2,000, y el resto indicó que gastó otra cantidad. .

## En general su visita a Puebla ha sido:



Un 54.6% de los encuestados indicó que en general su visita a la Ciudad de Puebla fué excelente, el 43.6% dijo que su viaje fué bueno y el 1.5% dijo que fué regular. Ninguno de los encuestados indicó que su viaje fué malo.

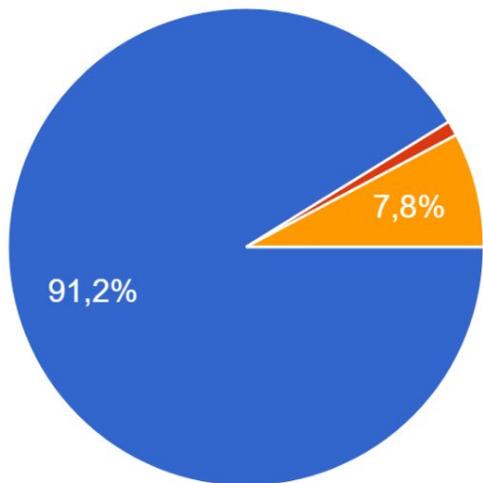
## ¿Considera que el destino cumplió con sus expectativas?



- sí
- no

De acuerdo con los resultados que arrojaron las encuestas, podemos ver que el 98.5% de los encuestados considera que el destino cumplió con sus expectativas. Lo cual se puede relacionar con la gráfica anterior, que nos indica que la mayoría consideró su viaje excelente o muy bueno.

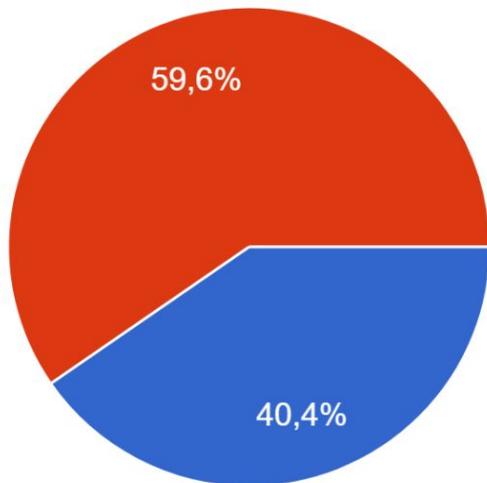
## ¿Recomendaría el destino turístico?



- sí
- no
- probablemente

Conforme a los resultados presentados en las dos gráficas anteriores, la mayoría de los turistas consideró que recomendaría la Ciudad de Puebla como destino, con un 91.2%. El 7.8% indicó que probablemente lo recomendaría y sólo el 1% dijo que no lo haría.

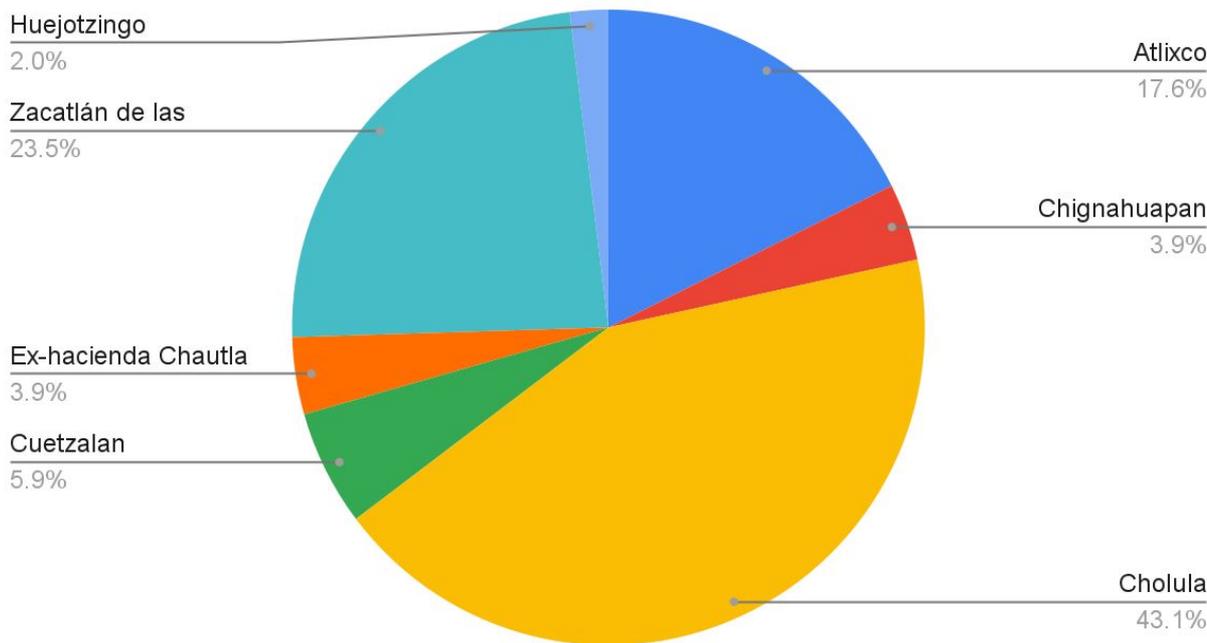
## ¿Su viaje considera otros destinos turísticos?



- Sí
- No

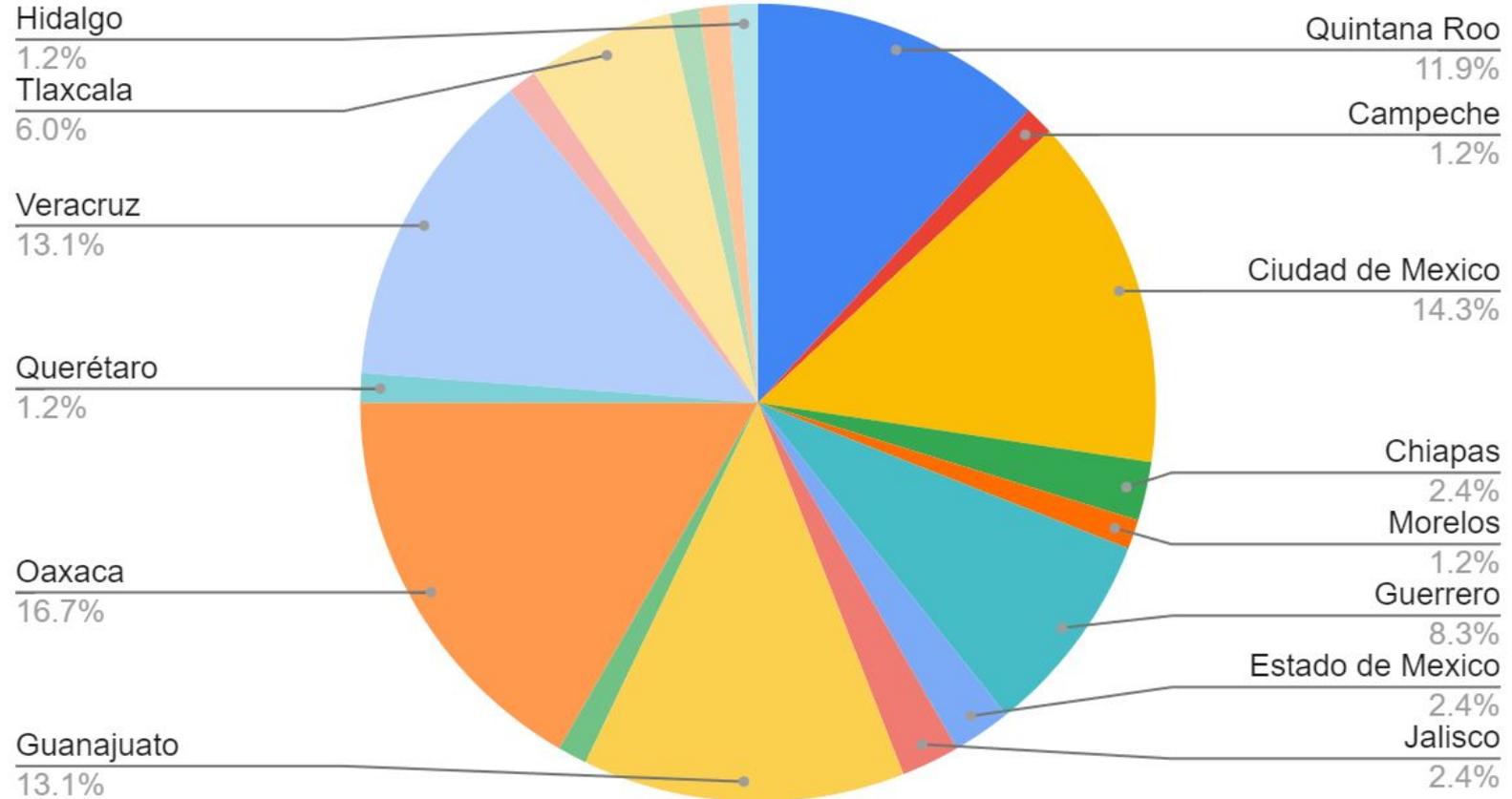
59.6% de los encuestados dijo que su viaje no consideraba otro destino además de la Ciudad de Puebla. El 40.4% de los encuestados dijo que sí visitará otros destinos.

## Otros destinos que consideran los visitantes:



El 40.4% de los encuestados indicó que visitará otros destinos, de los cuales destacan lugares en el Estado de Puebla. En primer lugar con un 43.1% está Cholula. El siguiente destino es Zacatlán con un 23.5%, un 17.6% viajaría a Atlixco, el 5.9% a Cuetzalan y con un 3.9% de empate, los turistas buscan visitar la Ex- Hacienda de Chautla y Chignahuapan.

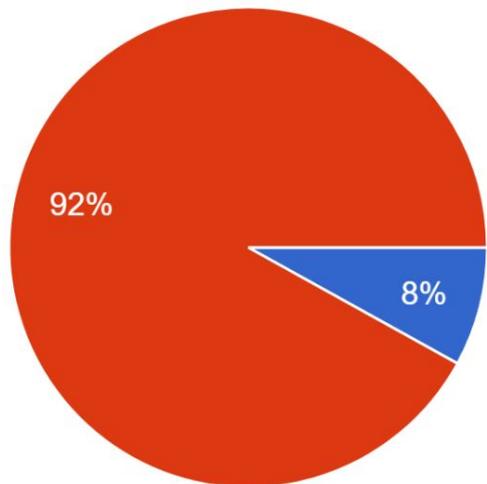
# Otros Estados que consideran visitar:



## Estados que se visitarán además de Puebla:

De acuerdo con los resultados que arrojó la encuesta, la mayoría de turistas que visitan otros lugares aparte de la Ciudad de Puebla, indicó que visitará también otros Estados de la República, que en su mayoría son fronterizos con el Estado de Puebla. En primer lugar, está Oaxaca con un 16.7%, después la Ciudad de México con 14.3%, luego Veracruz y Guanajuato con 13.1%. El 11.9% también dijo que tenía como destino el Estado de Quintana Roo. El 6% a Tlaxcala, y el resto a Chiapas, Guerrero, Morelos, Estado de México, Querétaro, Campeche e Hidalgo.

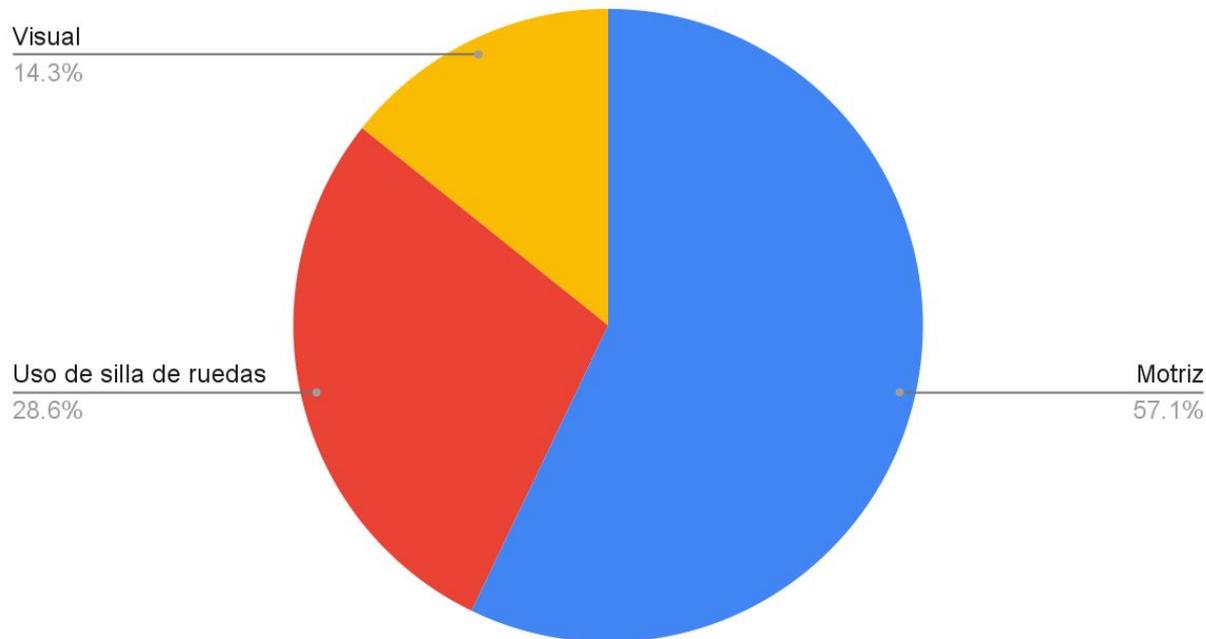
## ¿Viaja con personas con capacidades diferentes?



- sí
- no

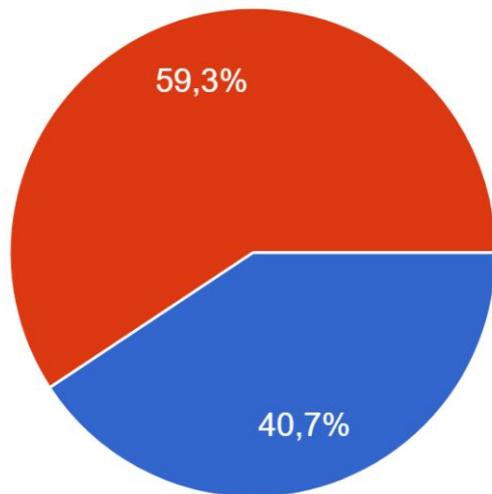
92% de los encuestados indicó que no viajaba con personas con discapacidad, el 8% dijo que sí.

## Discapacidades:



El 57.1% de las personas que dijeron que viajaban con otra persona discapacitada indicó que el turista tiene problemas motrices, el 28.6% indicó que necesita silla de ruedas, el 12.5% dijo tener discapacidad visual, y el otro 14.3% indicó que tiene problemas

## ¿Encontró instalaciones adecuadas para su familiar con capacidades diferentes?



● Sí  
● No

De acuerdo a los resultados que arrojaron las respuestas, el 59.3% de los encuestados indicó que no encontró las instalaciones adecuadas para personas discapacitadas en la Ciudad de Puebla. Poco menos de la mitad, indicó que sí.

## ¿Alguna recomendación o comentario que desee aportar?

- Falta limpieza en las calles y poner más contenedores de basura.
- Mejorar la seguridad.
- Mejorar el servicio de atención e información turística.
- Accesibilidad para las personas con alguna discapacidad.
- Extender el horario de “Noche de Museos”.
- Más amabilidad por parte de los prestadores de servicio
- Mejorar la seguridad vial.
- Implementar un servicio de baños públicos gratuitos.
- Información para llegar desde la Ciudad de Puebla a los Pueblos Mágicos.
- Inclusión a la Comunidad LGBTIQ

## ¿Alguna recomendación o comentario que desee aportar?

- Mejorar la conectividad en el transporte público.
- Los costos son elevados.
- Se necesitan más lugares de recreación y más actividades.
- Opciones en los menús para veganos.
- Mejorar el sistema de drenaje.
- Mejorar los servicios públicos.
- Apertura a más idiomas por parte de los prestadores de servicio.
- Control de los vendedores ambulantes.



## Conclusión

De acuerdo con lo anterior, podemos mencionar que el turista que más recibió la ciudad de Puebla durante la semana Santa fue el nacional, siendo en su mayoría mujeres entre los 21 a 30 años que se dedican al sector privado. Donde el principal motivo de desplazamiento es por descanso o placer, utilizando como medio de transporte el autobús o auto particular, mismo que es usado para su traslado por la ciudad. Con una estancia de 3 a 4 días hospedándose principalmente en hotel o en el sitio de amistades o familia.

En cuanto a los sitios más visitados se encuentra la Catedral como primer lugar, seguido del Parián y los Sapos, durante su estancia se detectaron que los servicios públicos, seguridad pública y limpieza los calificaron como deficientes, mientras que el hospedaje, los alimentos y atractivos tuvieron una alta aprobación por parte de los encuestados; asimismo el artículo más comprado son los dulces típicos.

El destino ha cumplido las expectativas de los visitantes marcando como la arquitectura y la gastronomía lo que más les gustó, por tal motivo consideran que sí sería recomendado. Los resultados también arrojaron que el encuestado considera que la ciudad debe contar con un mejor sistema de recolección de basura, así como contenedores para colocar desechos además de mejorar en cuanto a la seguridad que ofrece al turista. En cuanto a la accesibilidad e inclusión, los turistas consideran que debe equipararse para recibir a personas con alguna discapacidad (principalmente motriz o visual).

## Evidencias





