CAPÍTULO 5

METODOLOGÍA

LA ENTREVISTA

Por ser este un proyecto propuesto para una nueva empresa, se decidió hacer una investigación en su mayoría teórica. El tipo de investigación es completamente cualitativa.

Se decidió utilizar como metodología la técnica de la entrevista a profundidad. La persona a la que se le aplicó la entrevista, la cual fue de manera personal y directa, fue al Licenciado Ernesto Castellanos, creador del proyecto de turismo rural "Hotel Rancho San Joaquín" y futuro director general.

Por tratarse desde luego de una futura empresa todo lo que se obtenga de dicha entrevista será enriquecedor para el diseño de identidad e imagen corporativa propuesto en este proyecto

5.1 Tipo de investigación: Cualitativa

En principio, el planteamiento cualitativo se caracteriza por una concepción de la realidad en tanto sistema de signos que proclama un intuicionismo que no se limita al desciframiento de las estructuraciones simbólicas, sino que se basa en la determinación dialéctica del sentido, conjugando la operación de desentrañar significados con los objetivos del estudio.

"El diseño cualitativo es abierto, tanto en lo que concierne a la selección de participantes- actuantes en la producción del contexto situacional así como en lo que concierne a la interpretación y análisis- es decir, la articulación de los contextos situacional y convencional- ya que tanto el análisis como la interpretación se conjugan en el investigador (en tanto sujeto de la investigación), que es quien integra lo que se dice y quién lo dice" [7] (Delgado, 1995:77)

5.2 La entrevista como técnica de investigación

Si consideramos que la conversación, en situaciones naturales de la vida cotidiana, supone un punto de referencia constante, según Delgado (1995) las entrevistas pasan a constituir una relación diádica canalizada por la

discursividad, propia de la cotidianidad, bajo la condición de encuentros regidos por reglas que marcan márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia. Estas permiten acceder al universo de significaciones de los actores, haciendo referencia a acciones pasadas o presentes, de sí o de terceros, generando una relación social que sostiene las diferencias existentes en el universo cognitivo y simbólico del entrevistador y el entrevistado.

5.3 Preparación y Realización de la Entrevista en Profundidad

El modelo contextual de Gorden ha facilitado la toma de decisiones en tres planos de acción: la elaboración, la ejecución y la interpretación de la entrevista. Las decisiones del diseño, basadas en la información (qué comunicará el entrevistado), en la clase de entrevistador (a quién comunicará el entrevistado); y en el contexto de la entrevista (bajo qué condiciones), permiten seleccionar a los entrevistados más capaces y dispuestos a dar información relevante y a los entrevistadores con la mejor relación con el entrevistado, así como elegir el tiempo y lugar más apropiado para la entrevista.

En el análisis de la información obtenida en la entrevista se considera que las declaraciones de los entrevistados no siempre pueden tomarse literalmente, por lo que es necesario que el analista tenga el conocimiento de las prácticas relatoras empleadas por los informantes para, posteriormente, entender el significado de los relatos.

5.3.1 Preparación de las entrevistas en profundidad

Los objetivos del estudio son los que determinan, en gran parte, el guión de la entrevista, la selección de los entrevistados y entrevistadores, el estilo y repetición o no de la entrevista, y su escenario temporal y espacial. Al respecto, Valles establece tres aspectos relevantes a considerar, a saber:

1) Guión de la entrevista:

El guión de la entrevista contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, a partir de los objetivos de la investigación. Es un esquema abierto, con puntos a tratar, cuyo orden no tiene que seguirse necesariamente, que recoge el flujo

particular de información del entrevistado y que capta aspectos no previstos en el guión. De este modo, se crea una relación dinámica en la que se van generando los temas de acuerdo al entrevistado, sin regirse a un orden prefijado (Valles, 1997:203).

2) Selección de entrevistados:

La definición de la calidad y cantidad de personas a entrevistar, así como de la cantidad de veces a entrevistar, se resuelve mediante una aproximación al universo de entrevistados potenciales, establecida a través de las fuentes disponibles: información estadística, estudios cualitativos previos, que permiten controlar la heterogeneidad de la muestra, en variables consideradas analíticamente relevantes.

Así también, es posible determinar la muestra en función de algunos perfiles psicológicos, basando la selección de los entrevistados en criterios de marginalidad, normalidad o excelencia.

Cabe destacar que para Gorden, la disposición de los entrevistados a dar información puede verse afectada por la falta de tiempo, la amenaza al ego (temor a que la información trascienda y se vuelva en su contra), la autocensura psicosocial; y/o el trauma al rememorar algunas experiencias. A estos elementos se suman aquellos inhibidores derivados de la incapacidad relativa del entrevistado para comunicar la información (olvido, confusión cronológica, exceso de generalización). Estos inhibidores son potencialmente solucionables en función de la selección de los entrevistadores adecuados y de su actuación durante la entrevista (Valles, 1997:213).

3)Otros preparativos

En primer lugar, un elemento importante a considerar corresponde a las características externas del entrevistador (sexo, edad, apariencia física y social) y aquellas relacionadas con su actitud o personalidad y con su conocimiento en la materia. Estos aspectos pueden incidir en la interacción entrevistador-entrevistado. Así también, algunas entrevistas requieren de un conocimiento especial sobre el informante y el tema de la entrevista, a fin de ganarse a la persona que se entrevista, así como para ser capaz de recoger la información relevante.

En muchas ocasiones el entrevistador debiera contar con una personalidad flexible y ser lo suficientemente inteligente como para captar los objetivos de la entrevista, evaluar críticamente la información que recibe, e indagar en la claridad y exhaustividad de las respuestas, pero muchas veces no es así.

A esto se suma la relación de estatus del entrevistador respecto al entrevistado. La relación de superioridad, inferioridad o igualdad pueden conllevar ciertas actitudes de temor, sospecha o superioridad hacia el sujeto entrevistado, pudiendo distorsionar la entrevista.

De ahí la necesidad de distinguir entre el rol central de entrevistador y los roles auxiliares que éste asume. La decisión por asumir uno u otro rol será definida en función de la relación que se cree con el entrevistado, considerando la condición de extraño al grupo al que pertenece el entrevistado y el status relativo de superioridad, inferioridad o igualdad, la cual puede inhibir o facilitar el flujo de determinados tipos de información.

Es por ello, que la selección de los entrevistadores debiera considerar un equipo diverso, con el fin de maximizar el flujo de tipos específicos de información que se persigan en un estudio concreto.

Un segundo aspecto corresponde a las condiciones de tiempo, lugar y registro de la entrevista, elementos que pueden afectar la obtención de información.

Al respecto, Valles (1992) plantea el desarrollo de la entrevista en un espacio de tranquilidad y privacidad, de preferencia sin la presencia de otras personas que puedan inhibir o distraer al entrevistado. El registro de la información actualmente utilizado es la grabación magnetofónica, la cual evita la pérdida de detalles, la desaceleración del ritmo de conversación y el efecto sobre la espontaneidad y fluidez del entrevistado.

Un tercer elemento a considerar es la relación con el contacto y presentación del entrevistador, aspectos que inciden directamente en el recabo de información. De ahí, el uso de redes personales del entrevistador o canales sociales que faciliten el contacto y presentación entre entrevistador y entrevistado.

5.3.2 Implementación de la Entrevista en Profundidad

En consideración de los antecedentes teóricos antes mencionados y de las características específicas de este estudio, se ha decidido abordar la técnica de entrevista en profundidad bajo las siguientes condiciones:

Características del entrevistado: Lic. Ernesto Castellanos Herrerías, Director General del Hotel Rancho San Joaquín

Duración de la entrevista: La entrevista tendrá una duración a lo mucho de una hora a una hora y media; menos tiempo parece insuficiente para la consumación de una dinámica expedita de conversación, y más de dos horas resulta innecesario e inconveniente por razones fisiológicas y prácticas de los participantes. Además, una vez entregadas las opiniones, los discursos comienzan su etapa natural de saturación.

Número de entrevistas: las que se crean convenientes para obtener la información completa. Se aplicó dos veces la entrevista para obtener lo más completa al información.

Convocatoria: será realizada estableciendo un contacto con el o los posibles entrevistados. Para tal efecto se hará uso de redes sociales informales de los investigadores a cargo del estudio, a partir de las cuales se definirá el lugar y hora en que se llevará a cabo la entrevista, considerando la disponibilidad de tiempo del informante.

Después de revisar parte de la teoría de lo que es la entrevista como técnica de investigación cualitativa, se puede concluir que dicha técnica es esencial para este proyecto. Se utilizó con el motivo principal de tener la opinión de la parte creativa del Hotel Rancho San Joaquín.

5.4 Entrevista aplicada al Lic. Ernesto Castellanos Herrerías, Director General del Hotel Rancho San Joaquín

1.- ¿Cuáles son los pros y los contras que se han considerado previo a la iniciación del proyecto?

Los pros: es un proyecto novedoso en la región pues no existe una idea similar en el municipio de las Margaritas, donde está enclavado el Rancho San Joaquín. Además de los beneficios ya mencionados como son los culturales, económicos, sociales y políticos, etc.

Los contras: está en uno de los municipios donde el conflicto zapatista tuvo lugar originalmente.

2.- .¿Se han tomado en cuenta las reacciones de las comunidades circunvecinas respecto al proyecto?

Desde luego que una parte fundamental para tomar la decisión fue que durante un año y de la mano del gobierno se llevaron a cabo pláticas con cada una de las comunidades, informándoles respecto del proyecto, y dándonos la oportunidad de escuchar opiniones y sentir con claridad el

compromiso que éstas pudieran adquirir con respecto al desarrollo del proyecto.

3.- ¿Cómo beneficiará a la comunidad este proyecto turístico rural?

Como mencioné anteriormente además del empleo directo con que muchas mujeres y hombres de las comunidades podrán contar, se desarrollarán proyectos particulares como parte del proyecto global que serán operados por las propias comunidades (casas rurales, actividades productivas que beneficien al proyecto, producción de artesanías y explotación de lugares de atractivo turístico

4.- ¿Qué beneficios traerá el hotel tanto a usted como a los que en él laboran?

Creo que es una pregunta muy importante porque hay dos tipos de beneficios: uno, el más importante de ellos, que es el desarrollo personal; es decir, todos los empleados que laboren en el proyecto deberán capacitarse para hacer lo mejor y haciendo su función mejor hay una satisfacción por su desempeño y desde luego un crecimiento como ser humano. Y segundo, el

beneficio económico; quienes laboren ene l proyecto tendrán que recibir lo justo por la tarea que realicen y lo justo es siempre aquello que me permite vivir bien.

5.- ¿Cómo promoverá un ambiente de relajación y convivencia entre todos los que laboran en la empresa?

Desde luego es importante que quienes laboran en cualquier empresa, pero sobre todo en una empresa de servicio como es la hotelería, lo hagan con el gusto de servir. Hay un dicho, que no hay mejor trabajo que aquel en el que además de sentirme a gusto recibo un pago pro realizarlo. Así es que mi labor primaria será que el grupo que junto conmigo desarrollemos el proyecto, lo hagamos conscientes de que el ambiente debe ser agradable y de que sólo juntos podremos tener éxito. Cada uno de los miembros debe estar enamorado de la función que le corresponde desempeñar, pues en una empresa como ésta todas las áreas son importantes y fundamentales para el éxito del proyecto.

6.- .¿Qué beneficios se les brindarán a los futuros huéspedes?

Como usted sabe, el hotel tiene como propósito crear un desarrollo turístico y un ambiente enmarcado en el campo de México. Queremos que quien disfrute del hospedaje en el Hotel Rancho San Joaquín, además del descanso y disfrute de la propia naturaleza, pueda convivir en el ambiente del campo, en las tareas productivas tanto del sector agrícola como ganadero, además de que tendrá la posibilidad de integrarse a la propia naturaleza a través del deporte: caminatas, ciclismo de montaña, rapel, campismo, etc. De tal forma, el huésped tendrá dos beneficios: uno, el del descanso y desarrollo espiritual, y el otro el de la salud física y conocimiento del medio en el que se encuentra, disfrutando además de una alimentación que estará cubierta por productos naturales

7.- ¿Cree importante que el gobierno apoye este tipo de proyectos?

Por supuesto que me parece fundamental que el gobierno no solamente apoye sino promueva este tipo de proyectos, pues el desarrollo de estos proyectos se lleva a cabo en zonas que requieren de fuentes alternativas de empleo que permitan elevar las condiciones de vida de las comunidades que directa o indirectamente se ven beneficiadas por este tipo de proyectos. En

el caso del Hotel Rancho San Joaquín, se encuentra en una zona Tojolabal, cuya actividad fundamental de subsistencia es la agropecuaria, por lo que un proyecto de estos traería una novedosa fuente de actividad económica.

8.- ¿De qué manera puede apoyar el gobierno dentro del Hotel Rancho San Joaquín?

Para dar respuesta a ésta pregunta me permito numerar algunas de las alternativas de apoyo del sector público hacia el proyecto:

1. Recursos financieros que pudieran canalizarse al proyecto mismo.
2. Obras de infraestructura que son requeridas para mejorar las condiciones de los caminos carreteros hasta el lugar del proyecto.
3. Apoyo financiero para que la comunidad pueda incorporarse al proyecto Hotel Rancho San Joaquín con la construcción de casas rurales que, dando un servicio similar al del hotel, permitan ampliar el número de habitaciones.
4. El apoyo de técnicas novedosas para mejorar la producción agropecuaria del lugar, incorporando nuevas técnicas y nuevos cultivos que permitan hacer autosuficiente al proyecto.

5. Promover inversiones para producir en mayor escala artesanía (tejidos de lana y algodón, objetos de barro, etc.)
6. Apoyar con cursos de capacitación para el personal, que serían absorbidos por el proyecto.
7. Proyectos de explotación turística de cuevas, ríos y lagunas subterráneas, entre otros.

9.- ¿Qué innovaciones se ofrecerán para hacer de este proyecto un proyecto atractivo?

En este caso específico se pretende que el proyecto que está enmarcado en el ámbito rural permita a los huéspedes incorporarse a actividades del medio (hortalizas: cultivo de maíz, frijol; lechería, silvicultura, etc.)

Además contará con servicios de spa y actividades deportivas del campo como son ciclismo de montaña, rapel, caminatas, buceo, etc. También se ofrecerán cursos optativos que enseñen con claridad la vida del medio agropecuario y concienticen acerca de la necesidad de salvaguardar el medio ecológico del país.

10.- .¿Cómo se sustentarán los gastos que la empresa tenga?

Desde luego que arrancar un proyecto significa una inversión inicial que se financia a través de recursos propios, préstamos de la banca privada o recursos que provienen de mecanismos financieros públicos con tasas de interés más favorables. Una vez arrancado el proyecto depende del éxito que pueda tener el mismo por su operación eficiente, pero muy importante por la promoción que se le dé al proyecto en los mercados interno y externo.

11.- ¿Qué importancia se le dará a la conservación del medio ambiente y a la explotación de los recursos agrícolas?

Desde luego, no solamente son importantes la conservación del medio ambiente y la explotación de los recurso agrícolas, sino que son el fundamento y sustento del proyecto pues uno de los objetivos claves para su éxito futuro es que el medio ambiente, que en general en el Estado está deteriorado, pueda ser regenerado utilizando el proyecto como punta de lanaza. Desde luego, la explotación de los recursos se hará con las mejores técnicas que permitan que esa regeneración del medio se dé sin desmeritar la parte productiva del proyecto. Inclusive se pretende que el Hotel Rancho San Joaquín pueda servir como detonador del desarrollo agropecuario de la

zona, introduciendo nuevas técnicas y capacitando a los moradores del lugar para que las puedan integrar a su propia actividad, mejorando así su producción y su economía.

12.- Ya que se sabe que el estado de Chiapas ha pasado por crisis sociales ¿qué se hará al respecto para brindar seguridad a los huéspedes?

Este es un proyecto que necesariamente deberá ser tripartito, puesto que requiere de la participación por principio de la comunidad, del sector público y desde luego del sector privado, esto nos asegura que mientras exista armonía entre las partes, tanto la comunidad como el sector público y quien opera el proyecto estarán juntos para obtener un buen desempeño y seguridad en el complejo turístico.

13.- Todo lo que se requiere dentro del complejo como materia prima ¿será producido por la propia comunidad o cómo se abastecerá?

En un 70% la materia prima será abastecida localmente

14.- ¿De qué manera se transportarán los huéspedes desde las Margaritas hasta el complejo turístico?

Actualmente existen en un 90% carreteras pavimentadas hasta donde se encuentra el Hotel Rancho San Joaquín; ese 10% restante del camino que actualmente es de terracería está programado para pavimentarse durante el presente año 2003. Los huéspedes futuros tienen varias alternativas para poder llegar al destino turístico, está el aeropuerto nacional de Comitán, que con Aerocaribe tiene salidas diarias desde la Ciudad de México hasta la ciudad de Comitán, aeropuerto que está a 40 minutos del Hotel Rancho San Joaquín. Otra alternativa es llegar a la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez que cuenta con aeropuerto internacional con varios vuelos diarios de Mexicana, Aerocaribe y Aviacsa, y se transportaría al huésped desde ese aeropuerto por la carretera a San Cristóbal que está por finalizarse este año llegando a su destino en dos horas de trayecto panorámico.

15.- .¿Qué imagen desea el Hotel Rancho San Joaquín proyectar interna y externamente?

Me parece muy importante que la imagen que se proyecte sea concordante con la filosofía planteada, es decir, que lo interno sea congruente con la imagen externa de venta; que lo que se ofrece se otorgue y aún más, haya un beneficio extra a la expectativa del huésped; así es que la publicidad, la imagen corporativa, la decoración del espacio, el mobiliario, la organización, el servicio, la alimentación, etc., todo debe ir de acuerdo al deseo que nos planteamos de hacer del Hotel Rancho San Joaquín algo absolutamente diferente a lo que estamos acostumbrados.

16.- ¿Cómo se planea mantener dicha imagen del Hotel Rancho San Joaquín?

1. Manteniéndonos actualizados de todos los servicios que se ofrecen en el medio turístico.
2. Con capacitación continua del personal que labora en el proyecto.
3. Con campañas de imagen de publicidad adecuadas a la actualización del proyecto.
4. Manteniendo la unidad entre la comunidad, el gobierno y el proyecto, cuidando que los beneficios a la comunidad se sientan permanentes.

Mediante la comunicación entre las partes, lo que es fundamental a través de mecanismos de comunicación adecuados

17.- ¿Cómo se logrará ser una empresa líder y ejemplo para otras en el ramo, a nivel estatal, nacional e internacional?

Cómo usted sabe, el turismo rural ya es una realidad en muchos países del mundo y en muchos Estados de la República. Sin embrago en Chiapas, junto con otros proyectos similares, se está iniciando una actividad con más fuerza. Creo que el liderazgo podrá ser siempre y cuando quienes disfruten del proyecto salgan convencidos de que desean regresar, y esto dependerá de varios factores: 1. La definición del proyecto. 2. La integración de la comunidad o comunidades aledañas. 3. La contribución del Sector Público en dar los elementos de infraestructura que permitan el mejor desempeño. 4. Un grupo de trabajo integrado al proyecto con entusiasmo y determinación para su mejor desempeño. 5. Que quienes disfruten de los servicios del proyecto queden invitados a regresar.

5.4.1 CONCLUSIONES DE LA ENTREVISTA

La entrevista arrojo como resultados, la necesidad de crecimiento económico, político, cultural y social en la comunidad de Las Margaritas, a través de un proyecto que incluya la participación de la comunidad en general, así como del ambiente que lo rodea.

Un proyecto turístico, cuenta con las características idóneas para ayudar en forma global a la comunidad y su entorno. Esta comunidad cuenta con recursos naturales que pueden ser explotados de forma positiva, para beneficio de la misma.

El Hotel Rancho San Joaquín es un proyecto aceptado por todos los interesados en apoyar al desarrollo de la comunidad y su entorno en los diversos aspectos que la conforman, tales como el económico, político, social y económico. Los beneficios que dará el Hotel Rancho San Joaquín serán notorios no sólo por los involucrados directamente en el proyecto, sino también por los usuarios o consumidores finales.