



CAPÍTULO I

Introducción

1.1. Antecedentes

El turismo, es la actividad o hecho de viajar por placer o por negocios. Esto permite dar una definición más detallada: “fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de personas que con motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro” (Gurría, 1999, p. 4). Los elementos que implican esta definición deben entenderse adecuadamente con el fin de poder profundizar el tema. Estos elementos son: el significado del término *turismo*, lo que se entiende por *fenómeno social*, el sentido de *desplazamiento voluntario y temporal*, a qué clase de *individuos* nos referimos y qué debe entenderse por *visitante* ya sea en calidad de turista o de negocios.

Por otra parte, en este fenómeno social se incluye el estudio de los factores del turismo que se interrelacionan entre sí para que pueda llevarse a cabo dicho fenómeno. Ramírez, (1998) nos dice que estos factores pueden indirectos y directos. Los factores indirectos son la base económica, cultural e institucional que garantiza el proceso del turismo. De hecho, facilitan la producción de bienes y servicios que, a su vez, van a satisfacer las necesidades materiales y culturales de la población asentada en la comunidad.



Los factores directos constituyen una superestructura social cuya base son los factores indirectos. Éstos son esenciales para la realización del fenómeno turístico, de modo que su desarrollo depende de la evolución de los primeros. Entre éstos tenemos los recursos, la promoción y los servicios turísticos, y que como factores directos están en función de las necesidades e intereses de la corriente de turistas, o sea, del fenómeno turístico.

Dentro del fenómeno turístico se contempla el desarrollo sustentable que implica el estudio de la problemática del medio ambiente que es considerada como una crisis que abarca el agotamiento de los recursos naturales, la creciente generación de desechos y basura y que invita a cuestionar el modo de pensar de la población que ha insistido en la transformación obligada de la idea de progreso.

En este sentido, la integración de la sustentabilidad al desarrollo turístico se ha convertido en uno de los requisitos que el mercado, y en específico la demanda, han impuesto para atraer segmentos interesados en el desarrollo de las actividades asociadas a la naturaleza y a la cultura, y han resultado necesarias para aumentar la competitividad y la rentabilidad de las empresas turísticas. Por su lado, Villanueva (2005) nos dice que en nuestro país la industria turística es un elemento importante para la creación de nuevos empleos, ya que aporta un 9% del total de empleos; además, la participación económica contribuye al sector turismo con un 3.3 y 5% del producto interno bruto en los últimos años, ocupando el tercer lugar en la generación de divisas, después del petróleo y manufactura, con un ingreso de 8 mil millones de dólares en 1998.

En este contexto, es oportuno analizar el concepto de limpieza e higiene a fin de poder enfrentar el problema del hacinamiento de basura que prevalece en la mayoría de las



ciudades de México. Este aspecto es de suma importancia, pues también puede considerarse como un factor de peso para el desarrollo del turismo. Esta idea se ve reforzada con la aportación de Ramos (1994), quien considera que el mexicano, dentro de su contexto cultural y educativo, se comporta de una manera peculiar debido a un sentimiento de inferioridad que lo caracteriza. Su comportamiento se manifiesta como una apatía para llevar a cabo ciertas responsabilidades como ciudadano, y que lo coloca a nivel de desobligado. Este autor hace referencia a la poca cultura que el mexicano tiene acerca de la limpieza e higiene de su entorno, lo cual se vincula con el aspecto del turismo sustentable.

1.2 Planteamiento del Problema

Estas consideraciones se enfocan específicamente, como quedó apuntado en líneas anteriores, en un turismo basado en un desarrollo sustentable. Aragón (1996) emplea el término desarrollo sustentable para comunicar una idea de fuerza (de operatividad) que se preocupa, más que nada, por el estado actual del medio ambiente, de los recursos naturales y de la calidad de vida de la población, de modo que ésta sea tan viable en el futuro como lo es en el presente.

A propósito de este estudio y dentro de este panorama, es oportuno mencionar que la extraordinaria, riqueza natural, arqueológica y cultural de la ciudad de Puebla y su entorno más próximo supone muchas ventajas dentro de la actividad turística ya que ésta se ha caracterizado por sus importantes contribuciones a la conservación del patrimonio cultural del país. Así pues, en virtud de este gran patrimonio cultural se puede suponer que nuestra capital es el espacio ideal para un desarrollo turístico de excelente calidad. Sin



embargo, en la ciudad de Puebla, la incorporación de la dimensión de sustentabilidad al diseño de programas en cuanto al desarrollo turístico es todavía incipiente; esta situación obliga a que a uno de los problemas a los que se enfrenta la ciudad de Puebla es el estado de su higiene y limpieza. Es importante recordar que en esta entidad existen factores como los servicios urbanos de agua, drenaje, parques, jardines, etc. que afectan al turismo dando lugar a lo que Ramírez (1998) llama el *ambiente turístico*, el cual debe ofrecer todos los atractivos y satisfacciones a los visitantes. En este sentido, la mejoría, incremento y modernización de los servicios públicos de la entidad receptora del turismo así como su limitación y abandono, repercutirán en el aprovechamiento favorable o desfavorable del fenómeno social del turismo.

Por tal motivo, es necesario tomar en cuenta el comentario de Ríos (2006) quien hace hincapié en que hoy en día el hacinamiento de basura alcanza millones de toneladas por lo que hay que buscar soluciones inmediatas para resolver el problema de la higiene y limpieza, no sólo a nivel local sino estatal. Esta situación dio lugar a la propuesta lanzada durante la ceremonia oficial de certificación Green Globe 21, en agosto de 2005, en la cual además del cuidado de los recursos naturales se insiste en el reciclaje y separación de la basura en residuos orgánicos e inorgánicos con el fin de evitar los problemas de salud en los ciudadanos, además del desagradable aspecto que éstos ofrecen a la vista de cualquier transeúnte.

Se atiende, pues, por lógica, la importancia de la limpieza que deben ofrecer los sitios turísticos en beneficio de la promoción y de la preservación de la imagen de la ciudad de Puebla a través del turismo. Esto es un aspecto importante que influye en la decisión de los visitantes para recomendar o no el visitar la ciudad de Puebla, ya que se debe conservar



una buena imagen, pues de lo contrario, podría provocar efectos negativos en cuanto a elegir este destino para vacacionar.

Debido a esto, la presente investigación tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los turistas nacionales y extranjeros de la ciudad de Puebla respecto a la higiene y limpieza en las áreas que ellos frecuentan y que se supone son los sitios turísticos de interés como atractivo para los visitantes.

1.3 Objetivo General

En esta tesis se plantea, como objetivo general, analizar la percepción sobre la higiene y limpieza que tienen los turistas nacionales y extranjeros hacia la ciudad de Puebla cuando vienen de vacaciones, con el fin de ver cómo puede afectar este aspecto al fenómeno del turismo en esta entidad.

1.4 Objetivos Específicos

En este proyecto se proponen como objetivos específicos los siguientes puntos:

- 1.- Elaborar instrumentos para entrevistar a los turistas acerca de su percepción de la higiene y limpieza de la ciudad y así conjeturar su regreso a Puebla.
- 2.- Valorar los resultados de esta investigación con el fin de determinar la problemática que pueda existir en la ciudad de Puebla ante el problema de la limpieza.



1.5 Preguntas de Investigación

- 1.- ¿Cuál es el estado de higiene en museos, templos religiosos, jardines y plazas artesanales, puesto que estos sitios cuentan la mayor afluencia de turistas?
- 2.- ¿Cuáles son los sitios que de índole cultural que más frecuentan los turistas y cuál es su percepción sobre la higiene y limpieza en estos lugares?
- 3.- ¿Cómo afecta la percepción de los turistas sobre este aspecto en relación al fenómeno del turismo en la ciudad de Puebla?

1.6 Justificación y Relevancia

Se considera que este tema es importante, pues ayuda en gran parte a la difusión de la ciudad de Puebla, de su historia y de su cultura hacia otros países, así como también porque da a conocer que es una ciudad turística por excelencia. A mayor popularidad internacional de la ciudad de Puebla, mayor número de turistas; y por consiguiente, a mayor número de turistas, mayores divisas para el país y, por tanto, mayor interés por mantener una buena imagen de la entidad hacia los turistas.

A lo anterior, se puede añadir que el turismo en Puebla es importante porque es una de las ciudades que cuentan con una especial configuración territorial y una espectacular orografía e hidrografía que enriquecen notablemente su territorio, y que al fusionarse ambos elementos ofrecen un amplio panorama histórico y cultural que caracteriza a esta hermosa ciudad.



1.8. Alcances y Limitaciones

- El estudio se basará en la imagen y percepción que tengan los turistas acerca de los sitios que más frecuentan como atractivos que ofrece la ciudad
- El estudio abarcará solamente la imagen de limpieza e higiene que los turistas tienen en templos, museos y espacio abiertos como parques y jardines y otros sitios de interés.