



CAPÍTULO II

Revisión de la Literatura

2.1 Turismo y Desarrollo Sustentable

Gurría Di Bella (1999) dice que “el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de las personas que con motivos de recreación, descanso, cultural o salud, se traslada de su lugar de residencia habitual a otro”. Los elementos que implican esta definición deben entenderse adecuadamente con el fin de poder profundizar el tema. Estos elementos son: el significado de desplazamiento voluntario y temporal, a que clase de individuos nos referimos y qué debe entenderse por visitante ya sea en calidad de turista o negocios (p.14).

También dice que sólo puede existir en clima de libertad, donde los individuos tengan facultades para decidir por ellos mismos cuándo y hacia dónde desplazarse. Ramírez (1998) dice que este fenómeno social definido como turismo, se incluye en el estudio de los factores que se interrelacionan entre sí para que dicho fenómeno se pueda llevar a cabo. Estos factores pueden ser directos e indirectos, los primeros son la base económica, cultural e institucional que garantiza el proceso del turismo, facilitando la producción de bienes y servicios que, a su vez, satisfacen las necesidades materiales y culturales de la población asentada en la comunidad. Los factores indirectos son esenciales para la realización del fenómeno turístico, de modo que su evolución depende de los primeros.

Entre éstos se consideran los recursos, la promoción y los servicios turísticos. Dentro del mismo fenómeno turístico se contempla el desarrollo sustentable que implica el estudio de la problemática del medio ambiente.



En Jornadas del Medio Ambiente (2006) se establece que “el desarrollo sustentable se entiende como la capacidad de las sociedades para lograr su bienestar de una manera continua e ininterrumpida” (p.1), lo cual sólo puede lograrse con una buena administración de los recursos, ya que éste es prioritario para el turismo sostenible. El ámbito nacional del crecimiento del turismo receptivo, a partir de los años 2002/03, genera presión sobre el uso y goce de los recursos protegidos así como de los que no lo están, por lo que es necesario sentar bases de planificación para que éstos tengan un uso eficiente, sustentable y rentable de los destinos turísticos que reciben mayor afluencia de visitantes con regularidad.

La unidad de Turismo Sustentable y Ambiente ofrece, entre sus múltiples funciones, promover la realización de programas, proyectos y actividades con el fin de fortalecer esta industria en beneficio de la promoción del turismo sustentable, así mismo, se cuenta con la participación de la Secretaría de Turismo. Dentro de las funciones y actividades de carácter interinstitucional más importantes de estas organizaciones tenemos:

- Coordinar planes, acciones y programas orientados a un desarrollo turístico sostenible.
- Realizar gestiones para una buena administración de recursos para llevar a cabo programas y proyectos para lograr los objetivos de la Unidad.
- Diseñar, coordinar y realizar eventos de tipo educativo de sensibilización e información ambiental y de modalidades de turismo responsable en beneficio de turistas y pobladores locales así como de prestadores de servicios en espacios turísticos naturales.



- Llevar a cabo foros orientados al intercambio y difusión de experiencias relacionadas con el turismo sustentable y las prácticas adecuadas en beneficio del turismo y del ambiente cuya finalidad sea, específicamente, concentrar y generar conocimientos relacionados con el fenómeno turístico.
- Promover el desarrollo de modelos de gestión encaminados al aprovechamiento del turismo inteligente hacia los recursos ambientales en cualquiera de los sitios montañosos y de extrema fragilidad ambiental, de modo que no se abandonen las experiencias internacionales de comercio justo y turismo solidario.
- Retomar e insistir en la captura de códigos de ética ambiental y turística entre los agentes que intervienen en el comercio turístico, los usuarios y los destinatarios para, así, lograr la certificación ambiental de los servicios del sector con base en la sustentabilidad de las operaciones turísticas.
- Asesorar y dirigir técnicamente a las organizaciones que los soliciten, acerca de temas de interés para la Unidad.
- Sostener una intercomunicación con los organismos multilaterales involucrados con el fenómeno turístico con el fin de compartir o adquirir experiencias importantes para revitalizar el marco conceptual y las comunicaciones sistemáticas con el fin de transferirlas a los centros de investigación y cualquier otra institución interesadas en la problemática del turismo.

En virtud de estas funciones, Gemeli (2006) afirma que:

El turismo se ha convertido en una de las más importantes actividades económicas del mundo, y de las que crece a mayor velocidad. Como consecuencia, el mismo tiene un efecto importante en muchos campos de la sociedad: la economía, la infraestructura social y cultural, y el medio ambiente. Sin embargo, el crecimiento poco meditado y no sostenible del turismo puede causar también un efecto negativo en estos campos y a largo plazo, esto puede tener graves consecuencias para todos (p.2).



El turismo, de acuerdo a las consideraciones anteriores, no sólo fomenta el ocio y el placer, sino que representa además, un factor determinante de equilibrio económico y como diseminador de la cultura de una región o de un país.

Es importante hacer notar que las consideraciones anteriores se encuentran respaldadas por la Teoría General de Sistemas (TGS) la cual sustenta la idea de que el turismo como fenómeno en sí mismo, reviste una gran complejidad y que, por tanto su estudio como disciplina de investigación requiere de un tratamiento multidisciplinario a fin de lograr un mejor planteamiento de sus estructura. Así pues, Graburn y Jafari (citados en Gunn, 1944: 5) exponen que el turismo no puede ser adoptado por ninguna disciplina en particular, a menos que se eliminen los linderos de cualquiera de ellas y siempre con la intención de conformar la perspectiva multidisciplinaria. Estas disciplinas serían el marketing, la administración de negocios, las ciencias de la conducta (psicología y sociología), la geografía, la antropología, la historia, la ciencia política, entre las más comunes.

Por otra parte, este panorama multidisciplinario en el estudio del turismo viene conformado como un sistema¹ debido a que surge de una necesidad de hacer efectiva la sustentabilidad ya que nos ofrece una concepción de la realidad, la cual asume una visión y un conocimiento integral de los hechos para abordarlos, analizarlos, comprenderlos y aprovecharlos con el mínimo riesgo de depredación. Por tanto, es necesario identificar y describir la estructura y los procesos propios del turismo con los principios de la Teoría General de Sistemas (TGS), así como las implicaciones

¹ Se puede considerar el turismo como sistema en cuanto que precisa de un conjunto de factores pertinentes y solidarios entre sí para lograr una verdadera estructura con su correspondiente funcionalidad.



disciplinarias para este tratamiento; así pues, es importante saber, dentro del campo interdisciplinario, qué disciplina se requiere para la comprensión de un determinado tema, en qué momento se debe hacer referencia a dicha disciplina, y la perspectiva que adopta, según el emisor, el receptor y/o el sujeto-objeto del turismo. Este aspecto es importante en virtud de que:

La teoría general de sistemas describe un nivel de construcción teórica de modelos que se sitúa entre las matemáticas puras y las teorías específicas de disciplinas especializadas que requieren de <<un cuerpo sistemático de construcciones teóricas que pueda describir, analizar, y explicar las relaciones generales del mundo empírico>> (Johansen, 2000: 20).

En este sentido, es importante investigar y conocer las características estructurales del turismo y sus actores principales, así como sus ámbitos de acción, sus procesos operativos y las implicaciones que reviste para el estudio de las zonas emisoras y receptoras de este fenómeno tan complejo. Para esta tesis se parte, como base, de una visión general de esta teoría (TGS) como una apropiada herramienta de gran utilidad para la visualización del hecho turístico. Para este propósito, se ha tomado el modelo del investigador Neil Leiper² que es el que más se adecua a las exigencias de la TGS por su claridad y sencillez. A propósito del término *sistema*, este autor expresa: “denominamos algo como sistema cuando deseamos expresar el hecho de que la cosa se percibe/concibe como un conjunto establecido de elementos o partes, que están conectados entre sí por al menos un principio distintivo” (1995:22). Se entiende, pues, que el turismo no es un hecho abstracto o simplemente un término que se refiere a alguna actividad en general, sino todo un conjunto de elementos que se relacionan entre

² Neil Leiper es un investigador australiano cuyos estudios sobre la Teoría General de sistemas oscila entre 1981 y 1995.



sí para aportar diferentes principios con el fin de lograr un resultado, esto es, un servicio eficiente de calidad y, además, productivo. Tomando en cuenta esta perspectiva, se puede afirmar que el objeto de estudio del turismo requiere que todos y cada de sus elementos integradores sean analizados sistemática e integralmente con base en un modelo general donde las disciplinas tradicionales con las que se relaciona (economía, geografía, historia, etc.) se sumen a este estudio. Así es como se conforma el sistema turístico integral en que, según este autor, confluyen cinco componentes: “al menos un turista; tres elementos geográficos de los cuales el primero es la región generadora de viajeros; la segunda es la ruta de tránsito, y la tercera es la región turística de destino, más un quinto elemento, la industria turística y de viajes” (Leiper, 1995: 29). Estos cinco elementos serían el eje en torno al cual se establece el sistema total visto desde cada uno de sus niveles: socio-cultural, económico, ambiental, político, etc. El modelo se representa esquemáticamente en la gráfica siguiente:

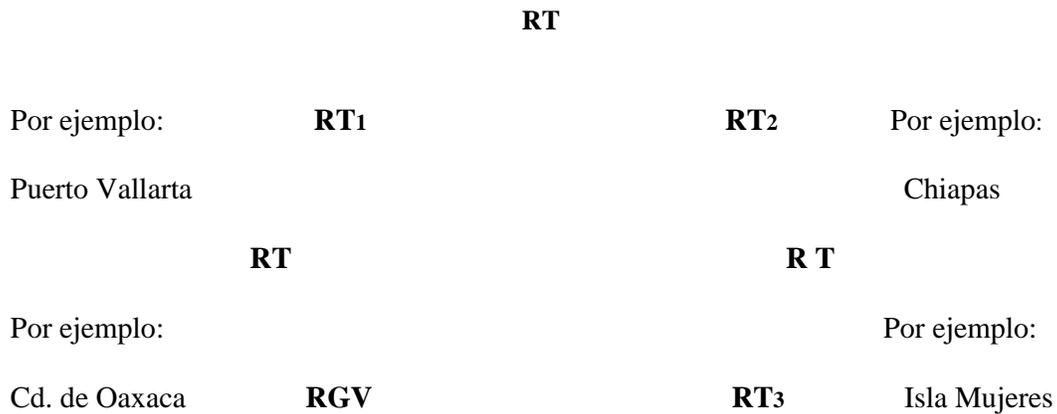
Medio ambiente físico, tecnológico, social, cultural económico y político

Región -----Ruta de tránsito (salida de turistas)----- Región
de **de**
origen -----Ruta de tránsito (retorno de turistas)----- destino

FIGURA 2.1.1. SISTEMA TURÍSTICO BÁSICO DE NEIL LEIPER (1995)

FUENTE: OMT, 1996:20

La sencillez del modelo contribuye a que el conocimiento acerca del turismo sea más claro evitando exponer partes demasiado fragmentadas, que sólo servirían para volver más complicada la información. Para ampliar la comprensión del fenómeno turístico como sistema, se expone también el esquema del enfoque geográfico del sistema:



RGV= región generadora de viajeros

RT= ruta de tránsito

RTD= región de destino turístico

FIGURA 2.1.2. ELEMENTOS GEOGRÁFICOS EN UN SISTEMA TURÍSTICO

FUENTE: LEIPER, 1995: 24

Retomando los cinco componentes que conforman el sistema turístico, según Leiper, se puede observar que el fenómeno del turismo es un sistema abierto en donde se intercambia energía con el exterior de manera permanente, o sea, que cualquier modificación en una de las condiciones económicas, y/o sociales y/o políticas de una región emisora traería como consecuencia una repercusión en alguno de los otros elementos provocando un intercambio permanente de energía, o sea, de acciones, reacciones y contrarreacciones derivadas del contexto donde se verifica tal energía. Una vez planteados los elementos estructurales del fenómeno turístico en cuanto sistema, se pueden señalar claramente sus objetivos. Así, Jiménez (2005: 34) señala que el objetivo del sistema turístico es fundamentalmente:



proporcionar a los turistas (esto es, a las personas que realizan los viajes —los viajeros— y, por este hecho se constituyen como el elemento que da origen y dinámica al sistema), las condiciones propicias para dejar transitoriamente su entorno habitual de vida con la búsqueda de experiencias gratificantes en lugares distintos al suyo.

Con esto, Jiménez (2005) proporciona la pauta requerida para el desarrollo de esta tesis en la que la preocupación principal es la satisfacción del turista en cuanto a lo que le ofrece la región de destino en donde ha decidido tomar un descanso. No obstante, este autor ha considerado pertinente señalar dos objetivos más, y es que las satisfacciones que recibe el turista implican una correspondencia con los beneficios que debe recibir la comunidad que los recibe, pues allí es donde se utilizan y aprovechan los recursos propios para esa localidad. Y, finalmente, él considera como un último objetivo, el de las empresas comerciales en cualquier variante, que consiste en obtener los rendimientos para el capital invertido y así generar las máximas utilidades para los accionistas.

2.2. Antecedentes del Turismo Mexicano

Los antecedentes del turismo mexicano se ubican en la Conferencia Mundial del Medio Humano, que tuvo lugar en Estocolmo (1972). A través de la Comisión Mundial de Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Desarrollo, se adoptaron en 1987 las propuestas que después fueron publicadas en un escrito titulado “Nuestro futuro común o informe Brundland”, mismo que da a conocer el acuerdo entre científicos y políticos y, a su vez, sintetiza los desafíos del medio ambiente al definir por primera vez el Desarrollo Sustentable como: “Satisfacer las necesidades esenciales de la generación presente sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades esenciales de las generaciones futuras” (p.2). Posteriormente, la reunión de “la Cumbre Tierra” declara



los principios por los cuales los pueblos deben buscar un equilibrio entre sí y con el medio ambiente.

Para este fin, se unen en 1995 tres organizaciones: la Organización Mundial de Turismo, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, y el Consejo Tierra, para realizar un estudio sobre la Agenda 21 para la industria de viajes y turismo en México. Así pues, se incorpora la planeación estratégica, de largo plazo, con el fin de fortalecer el turismo en estados y municipios, no sin antes llevar a cabo en forma práctica, las acciones y medidas requeridas para su implementación en municipios y destinos turísticos de México.

El municipio juega un papel importante para la implementación del programa, pues en este contexto funciona como promotor estratégico para resolver conflictos ambientales de la localidad y también como conductor de los procesos de cambio y enlace con los grupos que participan con los procesos de desarrollo económico, social y cultural. En pocas palabras, el municipio tiene como objetivo llevar a cabo las acciones para el desarrollo sustentable de la actividad turística en México.

En este sentido, la Agenda 21 propone llevar a cabo los principios contenidos en la Carta Tierra, en vistas de una adecuada planeación del futuro por medio de acciones a corto, mediano y largo plazo con fin de trazar planes para acciones concretas con recursos y responsabilidades definidas. En otras palabras, es un programa global para impulsar un futuro sustentable no sólo en el país, sino en todo el planeta. La Agenda cuenta con cuatro componentes:



-Dimensiones socio-económicas:

- Cooperación internacional
- Pobreza
- Consumo
- Demografía
- Salud
- Asentamientos humanos
- Medio ambiente y desarrollo

-Conservación y gestión de recursos para el desarrollo:

- Atmósfera
- Tierra
- Deforestación
- Agricultura
- Biodiversidad
-

-Biotecnología

- Océanos
- Agua dulce
- Químicos tóxicos
- Desechos peligrosos
- Desechos radioactivos

-Fortalecer los grupos principales:

- Autoridades locales
- Trabajadores y sindicatos



- Industria y comercio
- Tecnología

-Medios de ejecución:

- Financiamiento
- Transferencia de tecnologías
- Ciencia
- Cooperación de mecanismos internacionales
- Acuerdos institucionales
- Instrumentos jurídicos
- Información

2.3Panorama Histórico de la ciudad de Puebla

Para lograr un estudio acerca de calidad del turismo en Puebla, haremos un breve recorrido de la semblanza histórica de nuestra capital; de este modo nos acercaremos paulatinamente a los espacios que se consideran como una valiosa oferta turística para aquellos visitantes que desean permanecer por algunos días en esta bella ciudad. Los datos que se ofrecen a continuación contribuyen a determinar que, por tradición, Puebla es depositaria de grandes valores artísticos y culturales que, de suyo, se ostentan en los diversos escenarios turísticos de la localidad.

Puebla de los Ángeles es la capital del Estado de Puebla, se localiza en el altiplano central de México, en la parte centro-oeste, tiene un clima templado medio húmedo con lluvias durante el verano; la temperatura promedio es de 20° y 30° con una altitud promedio de 2160 mts. sobre el nivel del mar. Se encuentra entre el camino de México a Veracruz-Puebla. En este recorrido, se pueden apreciar desde varios puntos



los Volcanes Popocatepetl e Iztacíhuatl. Como parte de su pasado histórico, podemos mencionar que en el área Oriente de la ciudad se localiza un importante escenario en el que se llevó a cabo un hecho protagónico en las gestas nacionales; nos referimos a la Batalla del 5 de Mayo.

Este hecho sentó precedentes gloriosos en su historia que afirman que tanto en el pasado como en el presente, Puebla ha sido y continúa siendo un gran atractivo turístico para el visitante nacional y extranjero que desea conocer los Fuertes donde el ejército mexicano, al mando del general Ignacio Zaragoza, derrotó al ejército francés en 1866, y donde en 1867 Porfirio Díaz consiguió el triunfo definitivo contra el frustrado Imperio de Maximiliano de Hasburgo. Por tales motivos, Puebla es el sitio de orgullo no sólo por el hecho victorioso ante el ejército invasor, sino por el legado de un pasado glorioso y por el presente que promete un gran futuro.

Remontándose hasta sus orígenes, se sabe que la ciudad de Puebla se fundó el 16 de abril de 1531, y fue nombrada Puebla de los Ángeles, ya que cuenta la leyenda que los ángeles trazaron sus calles rectas haciendo de esta manera mas fácil el recorrido de la ciudad. Este dato que aporta la tradición invita a pensar que el acervo histórico-cultural poblano emerge desde los orígenes de la ciudad. Al respecto, Merlo (1998, p.17) nos enfatiza:

Puebla de los Ángeles, porque los alados seres estaban ligados a de la devoción de los frailes franciscanos. Venían estos misioneros de la provincia religiosa del Arcángel San Gabriel de Extremadura; el padre general o superior de toda la orden se llamaba Fray Francisco de los Ángeles, la advocación mariana patrona de ellos era la Virgen de los Ángeles. Todo esto desembocaría naturalmente...en que el emperador don Carlos V —"Primero de España y Quinto de Alemania por la gracia de dios"— concede a la ciudad su escudo de armas, en el que se ve una ciudad de altas torres sostenidas por alados seres, que en la orla tiene la transcripción del salmo XC, versículo 11: << Dios mandó a sus ángeles que te guardaran en todos tus caminos>>.



Se puede decir que, a partir de entonces, estos seres celestiales representan el sello de una gran tradición cultural y uno de los atractivos turísticos más impactantes de la ciudad. Su presencia se advierte en cada una de las pilastras de las rejas en el atrio de la Catedral, o en el cielo raso de la cúpula en la capilla del Rosario, en varios retablos de las iglesias de algunos barrios, y como rúbrica de realeza en algunos portones de madera en donde se han esculpido estas celestiales criaturas bajo la inspiración de los artistas de la escultura en madera. Todo lo anterior obliga a pensar que a Puebla bien se le puede atribuir un origen divino, al menos por lo inusitado de su fundación, pues no se rigió sobre las ruinas de una población indígena, ni nació como una ciudad militar, ni mucho menos se creó como una villa de encomenderos³.

Desde la época prehispánica se asentaron importantes culturas en la zona. Posteriormente, el 16 de abril de 1531, en el valle de Cuetlaxcoapan se fundó esta importante ciudad capital. Todos los historiadores están de acuerdo en que Puebla se fundó con la colaboración de un grupo de civiles encabezados por Fray Toribio de Benavente y que contribuyeron con su arduo trabajo de los indígenas de las regiones aledañas. Desde esa época florecieron la agricultura y la ganadería. A decir del mismo Merlo (1998), la Puebla de los Ángeles fue “la única ciudad de la Nueva España concebida como una <<república>> de agricultores españoles”. Por tal motivo, los fundadores buscaron tierras libres para establecerla en un punto que resultaba ideal. La localización estratégica de Puebla, al estar ubicada entre la ciudad de México y el puerto de Veracruz, hizo de esta ciudad un sitio importante de escala para los viajeros (Gobierno del Estado de Puebla, 2006). Esto les garantizaba que la nueva urbe era un lugar confiable de reposo en el trayecto entre la Nueva España y la metrópoli española.

Ante estas circunstancias, es lógico pensar que una ciudad que llegó a considerarse como la segunda en importancia de la Nueva España, la cultura y las artes

³ Personajes españoles que, durante la Colonia, tenían bajo su autoridad y custodia el destino de un grupo de familias indígenas.



florecieron con gran esplendor. Al ser básicamente impulsadas por la Iglesia, esas manifestaciones quedaron, por lo general, plasmadas en los templos, conventos y colegios religiosos que, hasta la fecha, proliferan por toda la ciudad. Puebla cuenta un gran número de monumentos que son parte de las obras más exquisitas de la inteligencia y del genio que se desarrollaron en la Angelópolis de antaño. En todos estos espacios, el sincretismo cultural dejó uno de sus más importantes legados; éste es el Centro Histórico de la Ciudad de Puebla, declarado por la UNESCO desde 1987, “Patrimonio Cultural de la Humanidad” (Guía práctica, 2005).

Todo lo anterior ha contribuido a afirmar que la ciudad Puebla es un lugar con extraordinarios atractivos, los cuales hacen de esta ciudad un lugar en donde los turistas puedan disfrutar de una agradable estancia. Dentro de estos atractivos se encuentran:

- La Catedral
- La Biblioteca Palafoxiana
- La Plazuela de los sapos
- La Capilla del Rosario
- Museos

Estos atractivos muestran importantes construcciones de arquitectura civil o colonial, que abarcan épocas del Renacimiento hasta el Barroco o Neoclásico, que como se expresó anteriormente, determinó que la ciudad de Puebla fuera declarada en el año de 1987 “Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO”.

En la actualidad, la ciudad de Puebla ocupa el puesto de la tercera ciudad más importante del interior de la República, solamente antecedida por Monterrey y Guadalajara, las cuales tienen una población de cerca de 2 millones de habitantes. La ciudad de Puebla se destaca principalmente dentro de las industrias: automotriz, textil,



metalmecánica y editorial, contando con una infraestructura que se destaca por ser de primer nivel, además de contar con más de doce centros comerciales. En el aspecto educativo, podemos decir que va a la vanguardia en este campo, pues se han creado un gran número de instituciones universitarias y tecnológicas. Entre éstas se cuenta con la Universidad de las Américas, la Universidad Autónoma del Estado de Puebla, La Universidad Iberoamericana, el Instituto Tecnológico de Monterrey, entre los más importantes.

Por lo que se refiere a la gastronomía, la ciudad de Puebla se destaca por tener influencia indígena e hispana. Lo cual ha dado resultado a variados platillos de un exquisito sabor entre los cuales están: los chiles en nogada, el mole que es considerado como un platillo nacional mexicano, chalupas, tamales, tinga, el pozole y otros tantos que hacen de Puebla un lugar con una gastronomía única y atractiva para los visitantes y turistas (Gobierno Municipal de Puebla, 2006).

En ciertas épocas del año, los turistas y visitantes pueden disfrutar eventos que se realizan a lo largo de sus respectivas temporadas como ferias, celebraciones, eventos recreativos, deportivos, culturales y artísticos. También cuenta con una gran variedad de artesanías que se ligan a las tradiciones y técnicas de la época prehispánica y de las culturas indígenas y española. Sobresalen por su importancia, varias industrias artesanales, entre ellas la Talavera poblana, la cerámica en barro, ónix y mármol; la artesanía textil, las pinturas en papel amate y tejidos de palma.

En lo que se refiere a la estructura hotelera la ciudad de Puebla cuenta con cadenas de importancia a nivel internacional, donde se disfrutan shows para los huéspedes y el público en general, además de contar con una gran variedad de



restaurantes, bares y discotecas, esto para hacer más placentera la estancia de los turistas.

2.4 Percepción del Turismo Nacional y Extranjero

Es importante cuidar y construir una buena imagen de la ciudad de Puebla, pues además de fortalecerla y extenderla hacia el imaginario del público objetivo, este criterio influye en la percepción acerca de la imagen ambiental y urbana de ésta, y de lo que ofrece con respecto a sus atractivos que se ofrecen a los turistas tanto nacionales como extranjeros. La imagen se tiene que gestionar a manera de espejo, en la cual se vea reflejado y se identifiquen los atractivos de la ciudad y que despierten un gran interés hacia lo externo, pues la primera imagen es lo que cuenta, ya que la ciudad de Puebla debe diseñar y cuidar su estética frente a sus habitantes, visitantes y turistas, a fin de despertar interés hacia ellos (Paz, 2006).

El posicionamiento de una ciudad como lo es Puebla y la gestión de su promoción exterior, requiere de un esfuerzo conjunto de la administración pública, organizaciones intermedias y grupos de poder e influencia que engloben y gestionen aquellos elementos de atracción. El mejor medio de promocionar a Puebla es el Centro Histórico que alberga el Zócalo, los portales y la Catedral: un conjunto monumental que agrada a los visitantes; además, la ciudad de Puebla es famosa por la gran cantidad de iglesias edificadas; estos impresionantes atractivos van mas allá de las construcciones, también se pueden encontrar lugares llenos de historia, tradición y leyendas, como el Callejón de las Sapos y el Jardín de Analco (Paz, 2006).

La Secretaría de Turismo [SECTUR] (s.f, p.4) establece un estudio llamado “Perfil y Grado de Satisfacción de los Turistas”, el cual está basado en la aplicación de un encuesta de salida entre turistas nacionales e internacionales; en dicha encuesta se



miden varios indicadores, en los que se mencionan: servicios migratorios y aduanales, transportación urbana, publicación de precios en los establecimientos de hospedaje y alimentos, la seguridad y limpieza del destino.

Lo anterior es con la finalidad de que quienes concurren a estos lugares eleven su interés por visitar nuestra ciudad, con el propósito de saber qué percepción se forman los turistas al venir a la ciudad de Puebla, tomando en cuenta que algunos puntos del centro histórico se encuentran muy descuidados en lo que se refiere a la imagen de la ciudad. Como ejemplo podemos mencionar a los limosneros y puestos ambulantes que dan un aspecto de descuido. Por lo anterior, los turistas tanto nacionales como extranjeros se pueden llevar una mala imagen de la ciudad de Puebla. SECTUR (s.f, p.2) establece al respecto que este estudio de Perfil y Grado de Satisfacción del Turista, forma parte del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, en el que se establece que los ejes de la política turística nacional consisten en tener turistas totalmente satisfechos. Esto con el fin de apoyar este programa de manera permanente a partir de la medición de resultados a través de este perfil.

Esta evaluación permite, no solamente conocer más a fondo el perfil de los turistas que nos visitan, sino lograr la generación de datos que sirven como una base para presentar de manera más específica un análisis sobre la experiencia del turista y un análisis por segmentos de mercado. Dentro de este estudio se presenta lo más importante del perfil de los turistas, así como los resultados en cuanto a la satisfacción del viaje y de los distintos servicios.

En este estudio se ha señalado como uno de los problemas de mayor importancia el tema de la limpieza y la higiene del sitio de destino turístico. El análisis de este aspecto se encuentra avalado por lo que Ramírez (1998) denomina *turismo y agresión*. Este autor se



basa en un estudio de mercado para llevar un control de las necesidades del cliente, que en el campo del fenómeno turístico se aplica a las expectativas del turista en cuanto al descanso, seguridad, calidad de servicios y satisfacción del mismo.

Estos requerimientos son los objetivos del sistema turístico que Ramírez (2005: 34) ha señalado en páginas anteriores (Capítulo II, pág. 13). Esto indica que se debe atender a la armoniosa relación entre los elementos del sistema: *turista-prestador de servicio-lugar de destino*, pues de ello depende la plena satisfacción del turista al llegar al sitio que desea visitar.

En este panorama quedan implicadas todas las peripecias que el visitante experimenta desde el momento en que se dispone a realizar un viaje de placer hasta que regresa a su lugar de origen. Aquí se hace referencia, especialmente, a todas las eventualidades propiciadas por causas provenientes de la estructura del sistema turístico, a la actitud de los prestadores de servicios y a la calidad de los servicios mismos. En estos términos se está hablando de la *agresión y el turismo*.

En el primer aspecto se puede considerar el problema que surge cuando se quiere ejercer el turismo sin considerarlo como un verdadero sistema. Ya se planteó en líneas anteriores que el turismo como sistema integra una serie de elementos que deben estar perfectamente integrados e interrelacionados para lograr el éxito del fenómeno turístico. Si un elemento no se integra o está en desacuerdo con los objetivos del sistema, no habrá resultados satisfactorios en su desempeño. En términos generales, la falta de políticas, las contradicciones y la rigidez del sistema administrativo, producirá en el turista un efecto de desconcierto y en los prestadores de servicios una falta de orientación, lo cual se traduce en resultados negativos del fenómeno turístico.



En lo que se refiere al aspecto de las deficiencias de los prestadores de servicios, se pueden considerar las fallas en las agencias de viajes, o sea un incumplimiento en cuanto a horarios, tarifas, los servicios que se incluyen como el del transporte del aeropuerto al hotel y viceversa, etcétera. También se contemplan los servicios del hotel, en cuanto al confort, la atención, los alimentos que se incluyen, etc.; si alguno de estos aspectos no se cumplen como se le ofrecieron al turista, el fenómeno de la agresión se hace presente en el turismo.

Finalmente, la calidad de los servicios puede ser un factor de agresión al turista. Esta calidad consiste en el conjunto de atributos que dan un perfil de excelencia a la actividad turística. La falta de calidad de los mismos genera una frustración en el turista que la considera una agresión. La experiencia ha demostrado que los principales factores que contribuyen a que se produzca esta situación negativa son:

- -Poca o nula hospitalidad hacia el turista, por falta de cumplimiento en la cultura del servicio, lo cual se manifiesta por el manejo de los servicios por personal empírico no preparado, y por personas que anteponen las ganancias a la atención de los turistas.
- -Pésimo mantenimiento de las instalaciones.
- -Pésima atención por falta de educación.
- -Impuntualidad en el cumplimiento de los servicios
- -Inseguridad y mala imagen en los lugares de destino.

Este último aspecto es el factor que se presenta como uno de los más importantes, y que es objeto de esta tesis. Aquí queda contextualizado el tema de la basura, la limpieza y la higiene de la ciudad de Puebla, principalmente del Centro Histórico. La generalidad de la



gente considera que una ciudad limpia y libre de situaciones de desorden es un sitio de gran atractivo y seguridad para quienes la visitan. En este sentido, hay que tener mucha cautela para que el fenómeno de la agresión no invada a nuestra ciudad a fin de que su imagen se considere lo más auténtica posible con respecto a lo que afirma el lema: “Puebla, Ciudad Limpia”.

La SECTUR (s.f., p.1) establece que se ha avanzado en la consolidación de los ejes rectores que guían la política turística de México, para que éste sea una prioridad en la ciudad de Puebla, a fin de que los turistas estén satisfechos considerando que los destinos sustentables estén en buenas condiciones y para que, finalmente, las empresas sean competitivas. Es así como esta política se mantuvo durante el 2003 conservando el octavo lugar en lo que respecta a la capacidad turística; con todo esto se ve reflejada la diversificación en los productos turísticos y la competitividad con otras ciudades.

En la actualidad, existe una gran oferta y una fuerte competencia de los destinos turísticos por contar con un incremento en el número de visitantes. Puebla, de esta manera, se suma a orientar el potencial turístico y a buscar nuevos mercados para la creación de estrategias y campañas que estén enfocadas a segmentos y mercados específicos. El objetivo principal es atraer al turista, que descubra y se lleve con él las raíces, costumbres y tradiciones de la ciudad de Puebla.

La creación de alianzas estratégicas para la promoción turística logra que exista una atracción de los turistas nacionales y extranjeros con el fin de tener una buena percepción de nuestra bella ciudad de Puebla, principalmente en lo que se refiere al centro histórico; y, por otra parte que se experimente un mayor bienestar para los



poblanos gracias a su esfuerzo para lograr una preservación no sólo ambiental, sino de todos los espacios turísticos Gasset (2003).

Si bien es cierto que la ciudad de Puebla cuenta con atractivos turísticos que por sí solos no se pueden desarrollar, es necesario contar con un soporte de servicios que faciliten la estadía de los visitantes y la hagan más placentera; por tal motivo, se ha propiciado la infraestructura necesaria para el apoyo del destino, así como el mejoramiento de la imagen de la ciudad como lo son los elementos naturales y construidos como ríos, valles, colinas, edificaciones, calles, plazas, jardines, monumentos, entre otros.

Así es como se presenta la forma de vida y las costumbres de la población; por ello es necesaria la concientización de sectores que forman parte de la sociedad para el cuidado y preservación de estas zonas, los cuales además de mejorar el servicio, deben velar por las condiciones de las edificaciones y la restauración de sitios y monumentos históricos.