



CAPITULO III

METODOLOGIA

En esta investigación se ha recurrido al método descriptivo, a través de la aplicación de una encuesta a los turistas nacionales e internacionales que visitaron Puebla. El estudio se reforzó con entrevistas realizadas a personas involucradas en la limpieza de la ciudad.

El estudio es tipo descriptivo en cuanto busca especificar, en forma ordenada, los rasgos, las propiedades y características de personas, lugares o situaciones en cualquier contexto que hace referencia a la investigación. Como se expone más adelante, mucho de la importancia de este estudio se basa en la descripción de los sitios de interés turístico en la ciudad de Puebla y los lugares circunvecinos.

En cuanto a la investigación bibliográfica, Cervo y Bervian (1983:44) expresan que:

La investigación bibliográfica es medio de formación por excelencia: como trabajo científico original, constituye la investigación propiamente dicha en el área de las ciencias humanas; como resumen del tema, constituye generalmente el primer paso de cualquier investigación científica (1983: 44).

En este sentido, el recurso a fuentes de consulta de autoridades en la materia le acreditan al estudio la credibilidad necesaria en toda la información recabada.

Por otra parte, la investigación de campo, propia de las áreas de las ciencias sociales, es útil para la recolección de datos. Los instrumentos empleados, como la encuesta, tienen la finalidad de localizar y registrar en forma ordenada los datos obtenidos y necesarios para el desarrollo del tema. Equivalen, por tanto, a instrumentos de observación



controlada. En el apartado dedicado al instrumento de investigación se da cuenta del uso de la encuesta.

Para la aplicación de la metodología fue necesario realizar una serie de apreciaciones topográficas con respecto al espacio de mayor interés para el estudio, o sea el Centro Histórico de la ciudad de Puebla. Como parte inicial, se recopiló toda la información que fue útil para dar cuenta de las características de este espacio y así situarse en el contexto relacionado con el objeto de estudio. La siguiente información sirve de marco para, después, lograr un acercamiento al objetivo principal.

Así pues, vale la pena mencionar que el vasto territorio poblano es un sitio de interés turístico debido a que cuenta con numerosos atractivos que lo convierten en una de las regiones con mayor riqueza cultural del país; montañas, valles, desiertos, bosques, ríos, cascadas, lagunas y cavernas forman una armoniosa combinación, mezcla de pueblos prehispánicos y coloniales, cuyos monumentos y construcciones históricos estructurados con cantera, ladrillo y talavera nos invitan a desplazarnos en este mosaico cultural del altiplano poblano.

3.1 Investigación descriptiva

En la presente investigación, de tipo descriptivo, se trató de conocer, con la mayor fidelidad posible, qué percepción tienen los visitantes nacionales y extranjeros de la ciudad de Puebla, con un enfoque especial en el Centro Histórico, tomando como base una consideración acerca de la limpieza de esta área turística. El interés al llevar a cabo la



investigación fue que cualquier visitante que llegue a esta ciudad, en calidad principalmente de turista, externar su opinión acerca de los atractivos de la ciudad poniendo especial atención en su juicio acerca de la limpieza y, por tanto, de lo atractivo de los sitios turísticos que ellos visitaron.

3.1.1 Sujetos

En este aspecto, la investigación consistió en dos puntos. En el primer punto se eligieron como sujetos de estudio a los visitantes nacionales —cien en total—, que cumplieron su deseo de visitar Puebla con el fin de conocer los sitios más importantes de la ciudad, pero lo esencial de la encuesta fue saber cuál era su percepción acerca de la limpieza de los lugares visitados y, en general, del centro histórico. La encuesta se dirigió a grupos familiares compuestos de tres o cuatro miembros, pero también se le hizo a parejas, a grupos numerosos (más de cuatro) que formaban un *tour*, o simplemente a personas solas.

En el segundo punto, la elección se enfocó en visitantes extranjeros y, de la misma manera que el punto anterior, la muestra se obtuvo de cien encuestados provenientes de diferentes partes del mundo: americanos, canadienses, franceses y alemanes. Esta división fue necesaria, pues hay que considerar que es muy diferente la forma de apreciar nuestros sitios turísticos por parte de un mexicano a la de un extranjero. De igual manera que en primer punto, lo esencial era conocer su opinión acerca de la limpieza de la ciudad.

En ambos casos, se buscó que se diera la característica común en cuanto al motivo de la visita de los viajeros, que es precisamente, el descanso y la recreación. Por otra parte, los lugares donde se llevó a cabo la encuesta fueron lugares emblemáticos localizados en el



Centro Histórico: la Catedral, el Barrio de los Sapos, la Iglesia de Santo Domingo y el Zócalo.

Tomando en cuenta el tipo de encuesta realizado, se puede decir que la selección queda dentro de la denominada muestra no probabilística por conveniencia; según Sampieri (citado por Morales y Enciso, 2002), esto se debe a que los sujetos encuestados o sujetos de estudio tenían que cumplir con los requisitos predeterminados: visitas temporales, y con motivos de descanso y recreación y, al mismo, tiempo que tuvieran la disponibilidad de responder espontáneamente a las preguntas que se les hicieran en un momento imprevisto. Lo importantes era que la muestra obtenida fuera representativa y adecuada para poder generalizar los resultados obtenidos en la interrogación realizada. El empleo de la muestra es importante porque el responsable de la encuesta no puede consultar siempre, como si fuera un censo, a todos los elementos que conforman el universo de observación, de modo que el grupo encuestado es la representatividad de la mayoría y, además no puede repetirse a capricho del encuestador.

3.1.2 Instrumento

El instrumento que se consideró necesario y efectivo para esta investigación fue el cuestionario. Garza (1989) nos advierte que el cuestionario, como instrumento perfeccionador de la habilidad de observación, es de suma importancia pues define los puntos pertinentes de la encuesta, además sirve para lograr la respuesta a dichos puntos, así como para uniformar toda la información recabada. El cuestionario se elaboró con base en



10 preguntas estructuradas y ésta, a su vez fueron abiertas y cerradas¹ con un enfoque, principalmente, en las opiniones de los sujetos encuestados.

Se puede decir que los resultados en la aplicación de este instrumento fueron altamente exitosos, pues en su mayoría los encuestados respondieron sin vacilar a todas las preguntas presentadas en el cuestionario.

3.1.3. Prueba piloto

Se aplicó una prueba piloto a un total de 30 personas, para verificar si al cuestionario se le tendrían que hacer modificaciones, en lo que respecta a esta prueba se tuvo que modificar la forma en la que se hicieron las respuestas, ya que eran muy abiertas y, por lo mismo, un poco difíciles de comprender para los encuestados.

3.1.4. Procedimiento

En primer término, se elaboraron en forma gradual las preguntas del cuestionario. Se procedió con preguntas sencillas para terminar con las más complejas; esta es muy aconsejable para lograr que las personas encuestadas vayan tomando interés dar sus respuestas.

El siguiente paso fue, después de imprimir el cuestionario con un formato agradable en cuanto a la amplitud de los márgenes, el tamaño y tipo de la letra, etc., se sometió a una prueba piloto, como se indica en líneas anteriores, con el fin de dar a conocer su validez,

¹ Son *estructuradas* las preguntas predeterminadas; a su vez, las preguntas *abiertas* son las que responde el informante en la forma que él prefiera; las cerradas o dicotómicas admiten solamente una respuesta afirmativa o negativa (Garza; 1989: 172).



seguridad y comparabilidad de las preguntas y respuestas en cada caso. Una vez detectadas las fallas, se procedió a la corrección y a la impresión definitiva del cuestionario. El cuestionario comenzó a elaborarse a principios del mes de marzo, y después de dos semanas se concluyó en forma definitiva.

El proceso de la búsqueda de los sujetos de la encuesta fue lo que se hizo como un tercer paso. Éste se llevó a cabo al recorrer las principales calles del Centro Histórico, donde se encuentran los principales atractivos turísticos que suelen visitar los turistas como son: Iglesias, Zócalo, Museos, etc. A continuación, una vez localizados los turistas, se procedió a la aplicación del cuestionario.

De entrada, la solicitud de cooperación fue hecha al azar durante un recorrido por el Centro Histórico de Puebla. En la siguiente etapa se buscaron lugares estratégicos por considerarse como los sitios turísticos de mayor atracción para los visitantes, como los museos, iglesias y jardines, que es adonde suelen acudir los turistas para conocer y admirar las bellezas arquitectónicas y culturales de esos sitios.

La brevedad del cuestionario contribuyó a la buena disposición de los encuestados para contestarlo. El tiempo promedio que los visitantes se tardaban en contestar las preguntas del cuestionario fue aproximadamente de 2 minutos.

El procedimiento finalizó con la tabulación, resumen, el análisis y la interpretación de las respuestas.



3.2. Entrevistas

Como recurso complementario en el instrumento de la investigación, se llevó a cabo una serie de entrevistas con personas encargadas de la limpieza (naranjitas) de las principales calles del centro histórico. La finalidad de este recurso fue conocer el número aproximado de calles que les toca limpiar a cada persona, cuántas veces tiene volver a limpiar lo que ya barrieron y el tiempo aproximado que se llevan para realizar el servicio limpia de las calles aledañas al Centro Histórico. Otro punto importante fue investigar si al hacer nuevamente su recorrido, las personas encargadas encontraban otra vez la misma cantidad de basura o si las calles permanecían limpias.

3.2.1. Importancia de las entrevistas realizadas

La razón de haber recurrido a este medio se debe a que la entrevista es un contacto interpersonal (por medio de un diálogo) que tiene por objeto el acopio de testimonios orales. Lo mismo que en el cuestionario, la entrevista se puede enfocar a hechos, actitudes y opiniones (Garza: 1989). Para fines de este ensayo, la intención iba dirigida a los tres aspectos citados ya que se implican en la actividad de las personas entrevistadas.

Las entrevistas fueron de carácter individual, pues sólo se estableció un diálogo con algunas personas, por separado, como grupo representativo de todos los empelados de limpieza en esta área. A su vez, las entrevistas fueron realizadas en una sola sesión con carácter personal. Esto se debió a que, para poder lograr la efectividad del recurso, sólo importaba la información confidencial, pues al no sentirse obligada la persona a responder, lo hizo de manera espontánea y sincera por el hecho de no verse rodeada de testigos.



En otros aspectos, las entrevistas fueron libres y en una sola sesión, o sea, que el entrevistador condujo las preguntas en forma imprevista y de forma espontánea, sin ningún cuestionario escrito que pudiera intimidar a las personas entrevistadas; de esta manera, se supone que se logró profundizar más en su mente acerca de la información requerida. Las personas entrevistadas fueron cuatro: dos de sexo masculino y dos del sexo femenino.

Lo mismo que en las encuestas, el resultado de las entrevistas fue exitoso; lo que facilitó el trabajo fue que hubo contacto directo con las personas encargadas de esta actividad. Además, se pudo interrelacionar con individuos que emplean distintos tipos de lenguaje: el coloquial, el formal y hasta el vulgar. Otro aspecto importante es que se presenta la posibilidad de verificar las respuestas frente a las pruebas que proporciona la disposición natural de las personas entrevistadas.

3.2.2. Procedimiento

Es difícil establecer normas o recomendaciones específicas con relación a las entrevistas. Esto se debe a la variedad de objetivos que se pueden perseguir a través de este instrumento, a lo que se suma lo heterogéneo de las personas entrevistadas en cuanto a su actitud, escolaridad, timidez, etc., así como de las situaciones en que pueden aplicarse.

En términos generales, se recomienda tener bien claro qué es lo que se quiere saber al realizar la entrevista. Determinar si las preguntas son de nivel práctico, teórico o intelectual. Primero que nada, es necesario identificarse verbalmente y en caso necesario, presentar una credencial que acredite al entrevistador como persona confiable. Es muy importante mostrar frente a la persona entrevistada una actitud sencilla y cortés, evitando



así una conducta prepotente y autoritaria. Esto podría intimidar a las personas entrevistadas, de modo que las respuestas fueran falsas o que, incluso, no se obtuvieran. También se recomienda que el entrevistador explique brevemente la finalidad de las preguntas; por ejemplo: hacer un estudio acerca de la labor del personal de limpieza de la ciudad.

Una vez recabada la información en cada entrevista, es necesario transcribirla textualmente si es posible. Si se considera necesario, puede hacerse la transcripción mientras se realiza la entrevista, siempre y cuando esto no intimide o inhiba a la persona entrevistada.

Estas recomendaciones puestas en práctica en el estudio realizado garantizaron, en gran medida, la validez y confiabilidad de las respuestas. A continuación se reproducen brevemente y en general las entrevistas realizadas:

Las personas entrevistadas fueron Maria Eugenia Juárez, Josefina Aguilar, Juan Ignacio Modesto y Ramón Técuatl. Los eventos fueron individuales y en diferentes días y momentos. Por cuestiones de horarios disponibles se eligió un sábado y a la semana siguiente un domingo. La hora de las entrevistas fueron entre la 12:00 y 1.00 de la tarde. Después de saludarlos se procedió a la identificación del entrevistador. Se les explicó cuál era el motivo de las preguntas, así como la necesidad de las mismas. En todos los casos, hubo respuestas espontáneas y amables.

Los sitios elegidos fueron la Avenida Palafox Y Mendoza (antes Maximino Ávila Camacho), La calle 5 de Mayo, El Paseo Bravo, y la Avenida Héroes del 5 de Mayo.



Las preguntas de interés se basaron en los espacios o distancias que tenían que barrer cada una de las personas entrevistadas. Como se trata de un contrato y un programa bien establecido por parte del gobierno, todos coincidieron en que se les habían asignado un total de cuatro cuabras cada día. El horario de trabajo también fue un punto de interés en la entrevista. Entre semana, de lunes a viernes, laboran desde las 8:00 de la mañana hasta las 7:00 de la noche, y los sábados y domingos desde las 7:00 de la mañana hasta las 2:00 de la tarde.

Otro aspecto cuestionado fue acerca de cuántas “rondas” hacían durante todo el día; la respuesta fue la misma en todos los casos: diez vueltas. Pero la pregunta de mayor interés fue qué tan limpias o sucias encontraban su sección en cada ronda. Todos respondieron que era muy variable pues, dependía de la cantidad de gente que caminaba por esos sitios (transeúntes), si se trataba de algún día festivo o normal y también por el estado del tiempo (cuando hacía mucho aire casi no podía dejar muy limpias las calles).

En época de lluvias, dijeron que el trabajo se duplicaba pues se forman arroyos en la calles que arrastran mucha basura, y casi no se dan a basto (en cuanto al tiempo de trabajo) para limpiar las calles); además, muchas veces cuando “el agua está muy recia” tienen que esperar a que se calme un poco para seguir con su labor de barrido. También se les preguntó si consideraban que la reincidencia de la basura se debía a gente irresponsable o solamente por el aire que la acarrea por las calles. Ellos admitieron que: “la mayoría de la gente, sobre todo vendedores ambulantes, tiran mucha, aunque vean los depósitos para echarla”.

