



## CAPITULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados que se obtuvieron de las encuestas realizadas, así como su interpretación. El análisis de los resultados comprende: i) Identificación de la percepción de los turistas sobre la limpieza, higiene y mantenimiento del Centro Histórico de la Ciudad de Puebla; ii) Análisis del cuestionario a los turistas; iii) Resultados finales sobre la imagen del Centro Histórico.

#### **4.1 Identificación de atractivos turísticos de la Ciudad de Puebla**

Puebla es uno de los 31 estados más poblados de México; está ubicada en la zona centro-oriental del país; colinda al Este con Veracruz y con el estado de México al Poniente; al Norte colinda con el estado de Tlaxcala y al Sur con el de Morelos. Esta ubicación permite un fácil acceso a los sitios de mayor interés, entre ellos la capital, para realizar negocios comerciales así como facilitar una gran afluencia de turistas. El territorio, de suyo, es de gran importancia dentro del marco de la historia de México, pues fue escenario de históricos eventos políticos, bélicos y religiosos realizados en importantes ciudades prehispánicas como Cholula, Huejotzingo y Cantona (El mundo, 2007). Éstos, en forma especial, son sitios que por sus hazañas y su gran apogeo durante la época prehispánica, contribuyen a aumentar la fama y el atractivo de la ciudad de Puebla. A fin de justificar esta opinión, consideramos pertinente hacer un breve recorrido en cada uno de estos lugares.

Cholula es la ciudad habitada más antigua de México, como lo testifican sus casi 25 siglos de ocupación continua. Desde épocas prehispánicas, jugó un papel de suma importancia como centro religioso y ceremonial. En la actualidad, la principal herencia



arquitectónica de esta ciudad se encuentra alrededor de la plaza o zócalo. En el lado Oriente se levanta el convento franciscano de San Gabriel, fundado en 1529, y en cuyo sitio se encontraba el gran Tecoatl de Quetzalcóatl. Junto a este templo se erigió otro, no menos importante: la Capilla de Indios o Capilla Real que data de mediados del siglo XVII. Consta de siete naves cubiertas por 63 bóvedas de las cuales 49 son vaídas o de pañuelo, 14 de medio cañón y 5 son cúpulas.

Otros monumentos coloniales embellecen el zócalo como las Casas Reales del siglo XVII, precedidas por un largo portal de 46 arcos de medio punto sobre una columna dórica, y la Casa del Caballero Águila, verdadera joya arquitectónica de la época colonial. A estos monumentos le supera en suntuosidad la Gran Pirámide formada por superposición de otras durante seis siglos, hasta quedar convertida, hacia el siglo IV, en un basamento de 450 metros por lado y una altura de 65. Este templo fue dedicado al dios de la lluvia, Chiconahui o Quiahúit. Hasta la fecha se puede observar gran parte de esta construcción que ya estaba cubierta cuando Cortés llegó a Cholula (INAH, 1998).

Otro de los sitios que acordonan a la ciudad de Puebla, y que es motivo de su fama histórica y cultural es el municipio de Huejotzingo que se encuentra localizado cerca de la falda de los volcanes Popocatepetl e Iztaccihuatl (Sierra Nevada). Su nombre significa en náhuatl “sauzalito” o “sauces pequeños”. Este municipio que llegó a la categoría de señorío fue fundado por olmecas-xicalancas y logró su época dorada en los siglos XIII y XIV.

Uno de los sitios más visitados es el exconvento de San Miguel, que es la muestra más evidente de la armoniosa mezcla de las culturas que le dieron origen a la identidad de la raza mexicana: la española (dentro de ésta la árabe) y la indígena. Este templo, que data



del siglo XVI, es una mezcla de los estilos plateresco y mudéjar, en cuyo interior se conserva uno de los pocos retablos de este siglo.

Estos elementos y los escenarios naturales del entorno invitan a los visitantes a disfrutar de los encantos de Huejotzingo que es uno de los vestíbulos turísticos hacia la ciudad de Puebla.

Finalmente, tenemos a Cantona, sitio que ha ganado gran fama entre sus visitantes por su gran riqueza arquitectónica de la época prehispánica. Fue descubierta a fines del siglo XIX por Henri Saussure, y realmente no es muy conocida, aunque desde hace cinco décadas muchos saqueadores ya la conocían. Su desarrollo se dio del 600 al 1000 d.C., fue rival de Teotihuacan, convirtiéndose así en uno de los estados más fuerte del periodo Epiclásico. Actualmente, un área de Cantona ha sido rescatada por un cuerpo de arqueólogos dirigidos por Ángel García Cook quienes analizan los materiales escultóricos y cerámicos, descubriendo al mismo tiempo que se trata de una ciudad que en su tiempo estaba fortificada por sus imponentes templos (El mundo, 2007). Lo mismo que los sitios anteriormente descritos, Cantona es un espacio importante que sirve de marco turístico para la ciudad de Puebla.

Muy cercana a los terrenos que ocupan las comunidades mencionadas se encuentra asentada la ciudad capital, Puebla que, a su vez, cuenta con grandes atractivos para los viajeros de negocios y placer. Sitios como los muesos, la Catedral, jardines e iglesias, que junto con la gastronomía poblana reúnen una serie de aspectos de gran interés por ser considerados los factores que le han concedido a Puebla el nombramiento de Patrimonio de la Humanidad.



Por todo lo anterior, se puede decir que la ciudad de Puebla es uno de los tesoros históricos más sobresalientes de México. Recorrer sus ruinas y callejas, sus iglesias con fachadas deslumbrantes, sus conventos y sus singulares casonas y edificios —decorados con las cerámicas de Talavera imprimen un sello característico propio de una ciudad cubierta—, permite observar, a través de ellos, los vestigios que se conservan del tiempo pasado.

En el corazón de la Heroica Ciudad de Puebla de los Ángeles se encuentra ubicado el Centro Histórico, admirado por la exquisita arquitectura de sus edificios pertenecientes a sus diferentes etapas: virreinal, colonial y moderna, que la convierten en una de las más bellas e importantes ciudades del país. El Centro Histórico se conforma por aproximadamente 100 cuadras en la zona central de la ciudad; la mayoría de las zonas turísticas sólo se ubican a pocas cuadras empezando por el zócalo o plaza central de Puebla, la Iglesia Catedral, el Palacio Municipal, la iglesia de Santo Domingo, el Barrio del Artista, el Parián, la Avenida Reforma, la Avenida Maximino Ávila Camacho (hoy Palafox y Mendoza), la Avenida 5 de mayo y la 16 de septiembre y otros sitios de interés cultural.

Prueba contundente de la importancia de estos sitios es el interés de la Secretaría de Turismo en Puebla por organizar los llamados recorridos turísticos con el fin de que los visitantes aprecien la belleza y el atractivo cultural de los mismos. De acuerdo con el “Boletín, guía de entretenimiento, Puebla”, estos recorridos se pueden agrupar como sigue:

Recorrido turístico No. 1: Palacio Municipal, Zócalo, Catedral, iglesia de Sto. Domingo, Museo José Luis Bello, Barrio del Artista y el Parián.



Recorrido turístico No. 2: Palacio Municipal, iglesia de Sto. Domingo, Capilla del Rosario, Museo José Luis Bello, Barrio del Artista, Teatro de la Ciudad y templo de San Francisco.

Recorrido turístico No. 3: Iglesia de Sto. Domingo, Capilla del Rosario, iglesia de Sta. Mónica y templo de Sta. Rosa.

Recorrido turístico No. 4: Barrio de los Sapos, el Parián, Barrio del Artista y Museo del Alfeñique.

Recorrido turístico No. 5: templo de San Francisco, iglesia Catedral y zona arqueológica de Cholula.

Esta breve información descriptiva tuvo el propósito de ubicar a los interesados en esta tesis en el ambiente histórico y cultural de esta legendaria ciudad de Puebla. La gráfica siguiente del plano del primer cuadro de la ciudad, ofrece una idea de la ubicación de los sitios antes mencionados.

## PLANO DE LAS CALLES DE LA CIUDAD DE PUEBLA

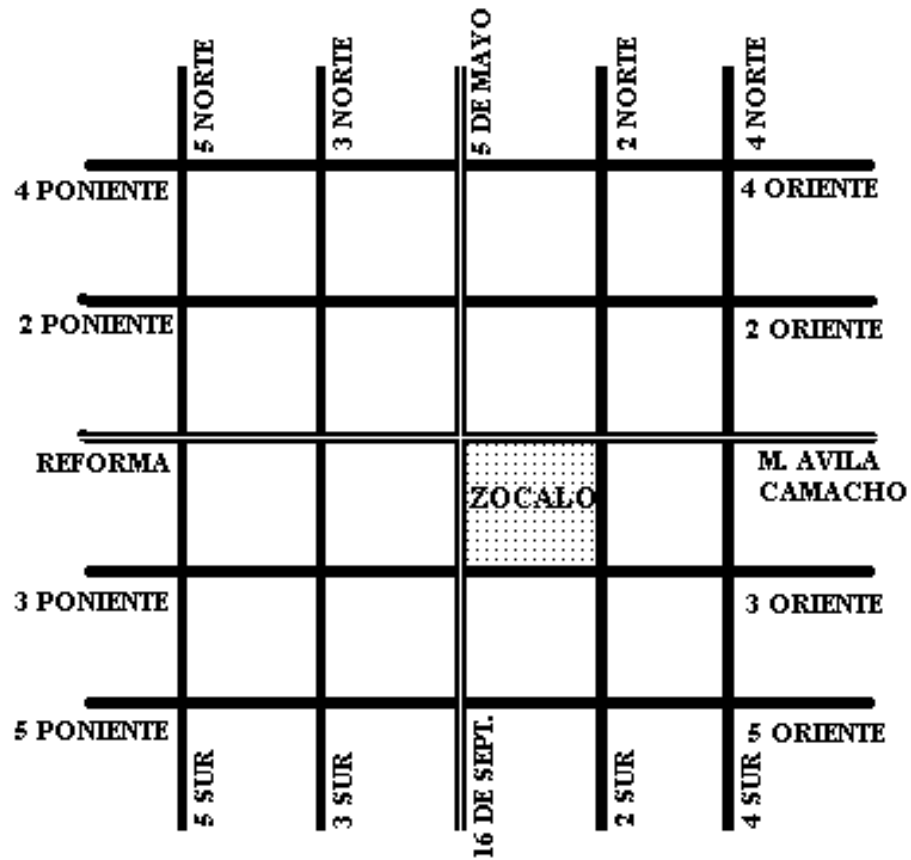


FIGURA 4.1. 1. PLANO DE LAS CALLES DE LA CIUDAD DE PUEBLA

FUENTE: <http://www.ixeh.net/travel/puebla/Images/pue-map.gif>



- Apariencia del Centro Histórico

Ésta se basa en las áreas principales de estas zonas donde los turistas realizan sus recorridos para conocer Puebla, y que se encuentran algunas de las veces en malas condiciones por la falta de limpieza y mantenimiento, principalmente en: Museos, Iglesias y el Zócalo de la ciudad.

Con respecto a lo que se refiere al Centro Histórico, se puede decir que es uno de los principales atractivos de gran importancia de la ciudad de Puebla, pero que, desafortunadamente, muchas veces algunos sitios de esta área permanecen casi siempre con basura aunque se le dé el mantenimiento adecuado por parte del servicio de limpia, pues muchos turistas y hasta los mismos poblanos tiran la basura en las calles no importando el número de botes de basura que haya, ni la ubicación de éstos; por tal motivo se puede observar que algunas calles están casi siempre sucias.

Con base a esto, es necesario que la gente que viene de visita o la que vive en Puebla, se eduque y tome conciencia de que el tirar basura puede provocar un mal aspecto de la ciudad, lo cual provoca una mala impresión en los turistas, principalmente extranjeros que vienen a visitarla. Por lo contrario, si las calles y otros sitios turísticos que se encuentran en el área del Centro Histórico se conservan limpias, los turistas se llevarán una buena impresión y desearán volver nuevamente a Puebla.



## 4.2. Análisis del cuestionario a turistas nacionales y extranjeros

En la primera fase, la primera batería de preguntas fue aplicada a lo únicamente a los turistas nacionales que venían, ya sea de vacaciones o por negocios, tomando en cuenta una estancia mínima de 3 a 5 días. Se aplicaron las preguntas a la gente que iba recorriendo el Centro Histórico y, además, se le aplicó a personas que venían a la ciudad por parte de algún tour; asimismo se les repartieron las encuestas a los turistas que ya habían abordado el turibús, ya que éstos hacen recorridos por las principales zonas turísticas. En la muestra del cuestionario que se obtuvo a partir de una encuesta a 100 turistas nacionales, se reflejó que del 100% de los encuestados acerca de ocupación, el 36% de los visitantes son estudiantes que vienen por parte de las universidades y escuelas de su lugar de origen a visitar el Centro Histórico los fines de semana. En segundo lugar nos visitan familias; el 64% restante son personas con alguna carrera, de los cuales el 98% viene por placer, y el 2% por negocios, como se verá más adelante.

En la fase siguiente, la segunda batería de preguntas se aplicó a los turistas extranjeros atendiendo, del mismo modo que en el caso de los nacionales, al propósito de su visita, el tiempo de permanencia y la ocupación. Los resultados fueron más o menos los mismos con algunas variantes: del total de visitantes extranjeros el 29% fueron estudiantes, y en cuanto al propósito el 100% había venido por placer; no hubo visitantes por cuestiones de negocios.

En las dos gráficas subsiguientes se dan a conocer los resultados de estos aspectos obtenidos en las encuestas.



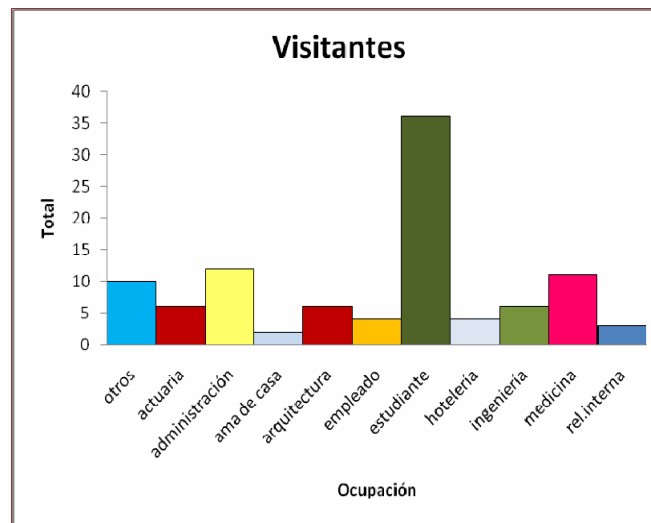


FIGURA 4.2. 1. TURISTAS NACIONALES QUE VISITAN PUEBLA SEGÚN SU OCUPACIÓN

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

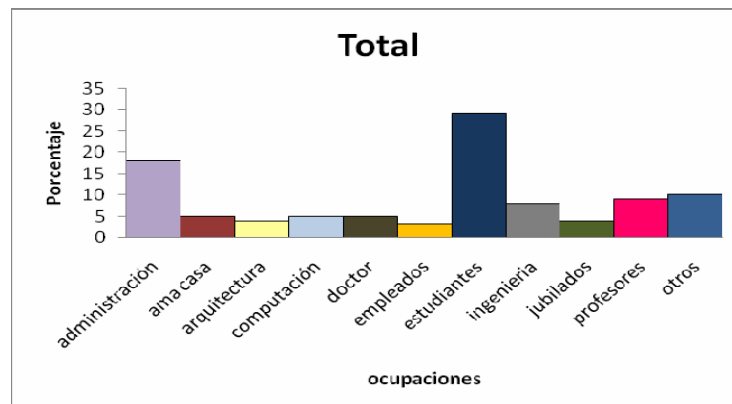


FIGURA 4.2.2. TURISTAS EXTRANJEROS QUE VISITAN PUEBLA SEGÚN SU OCUPACIÓN

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

El cuestionario constó de 10 preguntas, las cuales consideraban en su contenido la apariencia del Centro Histórico, en lo que se refiere al estado de limpieza de las calles: si presentaban basura o no, si lo consideraban limpio, si los botes de basura se encontraban en buen estado y en puntos clave, además del mantenimiento por parte del servicio de limpia. Como parte de la investigación se llevó a cabo una entrevista informal a personas



encargadas de la limpieza en las principales calles del Centro Histórico con mayor afluencia de transeúntes, con la finalidad de conocer el número aproximado de calles que les correspondía barrer a estas personas; como resultado se obtuvo que las calles sí quedaban limpias por un momento, pero en los siguientes recorridos se encontraban nuevamente con basura, ya que los turistas y los mismos ciudadanos arrojan a la calle desperdicios y bolsas vacías de plástico o papel celofán; se comprobó que estas personas no respetan los botes de basura colocados en diferentes puntos de las calles; otras veces se debía a que los botes estaban en mal estado o ya no se encontraban en su lugar porque habían sido robados. En la siguiente tabla, se pueden ver las rutinas y el horario de trabajo de las personas que laboran en el servicio de limpia.

TABLA 4.2.3.

## HORARIOS LABORALES DEL SERVICIO DE LIMPIA

Nombre	Horario	Número de Cuadras	Fin de Semana	Días de Descanso
Sra. Ma. Eugenia Juárez	8:00am-7:00pm	10 cuadras	7:00am- 2:00pm	Miércoles
Sra. Josefina Aguilar				Martes
Sr. Juan Ignacio Modesto				Viernes
Ramón Técuatl				Jueves

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA



En orden a la validez de las encuestas, este último aspecto resultó de sumo interés, pues de alguna manera externó el sentir de los turistas con respecto a qué pensaban acerca de la limpieza de la ciudad. Hay que recordar que su concepción variaba: “a veces están limpias las calles”, “están bastante sucias”, o “siempre están sucias”. Aquí es cuando se puede emitir un juicio acerca del lema: “Puebla, ciudad limpia”, dependiendo de si responde o no a una realidad, o por lo contrario, si el comentario desagradable de muchos visitantes: “el centro de Puebla es muy bonito, pero está muy sucio” obedece a una concepción subjetiva u objetiva de los manifestantes.

Retomando la fase de las encuestas, se puede ver que la primera parte del cuestionario se aplicó con el fin de conocer los motivos de visita de cada turista. En la siguiente figura 4.4. se puede apreciar el número de turistas que viene por motivo de placer y negocios, se puede observar que la mayoría de la gente que visita el centro histórico es por turismo, lo cual indica que gustan de venir a conocer la ciudad y las riquezas que ofrece, así como su belleza arquitectónica y su gastronomía. En el cuestionario aplicado a extranjeros se puede apreciar que un 24% viene por negocios el 76% restante viene por placer. La gráfica siguiente muestra en forma esquemática estos resultados.

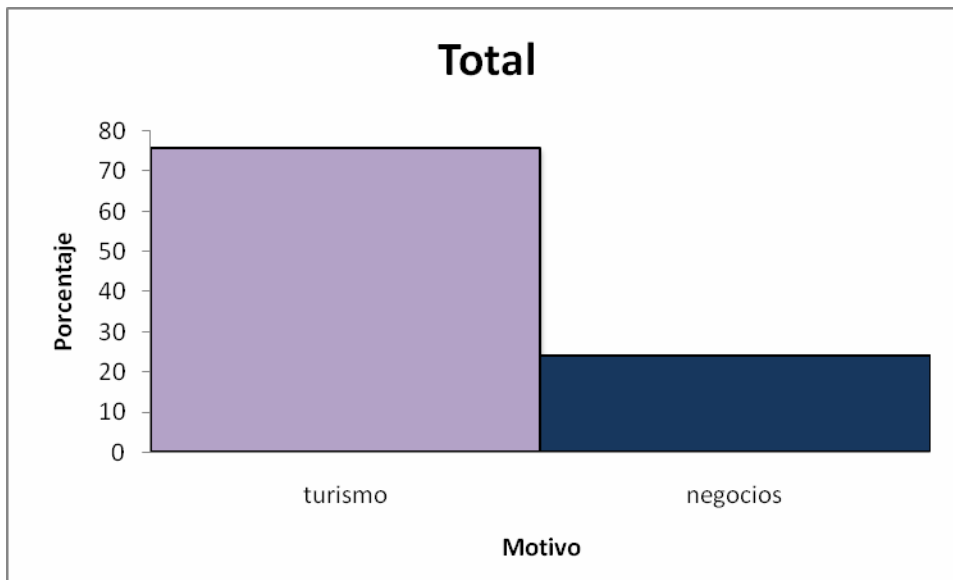


FIGURA 4.2.4. MOTIVOS PRINCIPALES POR LOS QUE LOS TURISTAS EXTRANJEROS VIENE A PUEBLA

La segunda parte del cuestionario consta del lugar de residencia de los visitantes dentro de la República Mexicana, y de qué ciudades proviene la gente que visita más a menudo la ciudad de Puebla. En los resultados se puede apreciar que un 30% vienen de la ciudad de México, DF.; como segundo lugar, con un porcentaje del 10%, llegan visitantes de la ciudad de Veracruz; en tercer término se señalan las ciudades de Acapulco, Cuernavaca, Guadalajara, Monterrey, Oaxaca y Tlaxcala, que arrojan un porcentaje del 1 al 3%; dentro de “otros” se encuentran las ciudades en las que menos turistas vienen a Puebla (Consultar apéndice donde se podrá apreciar una gráfica y las ciudades que se encuentran dentro de “otros”).

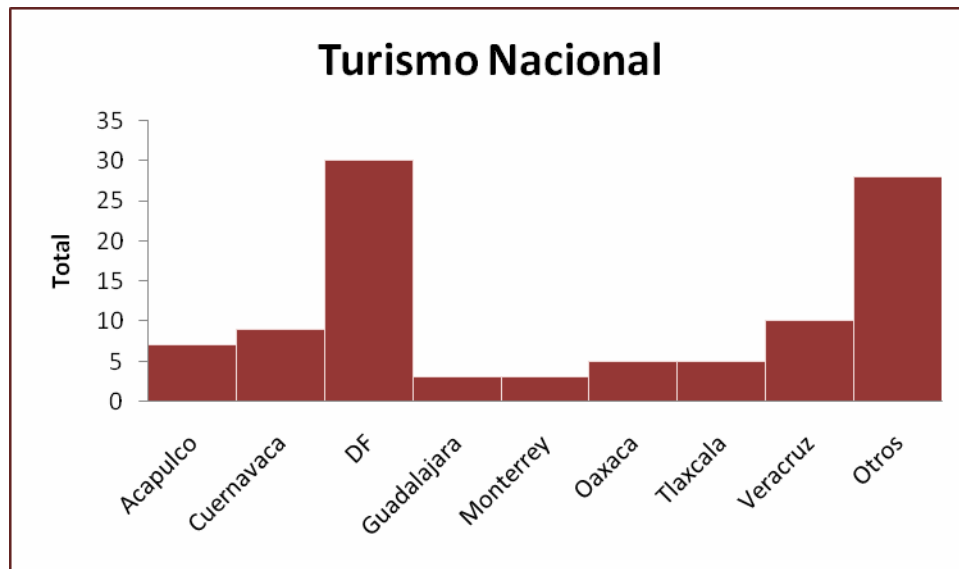


FIGURA 4.2.5. LUGARES DE RESIDENCIA DE LA REPUBLICA MEXICANA QUE VISITAN PUEBLA.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En lo que respecta al turismo extranjero, el lugar de residencia que más frecuenta la ciudad de Puebla es Estados Unidos con un 37%; en segundo lugar están colocados los países de Francia y España, y dentro del tercer lugar están Argentina, Barcelona, Bogotá, Colombia, Inglaterra, Pennsylvania, Perú, con un porcentaje del 3 al 5%; en lo que respecta a “otros” se encuentran los países con menor número de turistas que vienen de visita a la ciudad de Puebla (Consultar apéndice donde se podrá apreciar una gráfica y las ciudades que se encuentran dentro de “otros”). En la gráfica de abajo se aprecia el número de turistas que acuden a Puebla en un término de entre una y dos semanas.

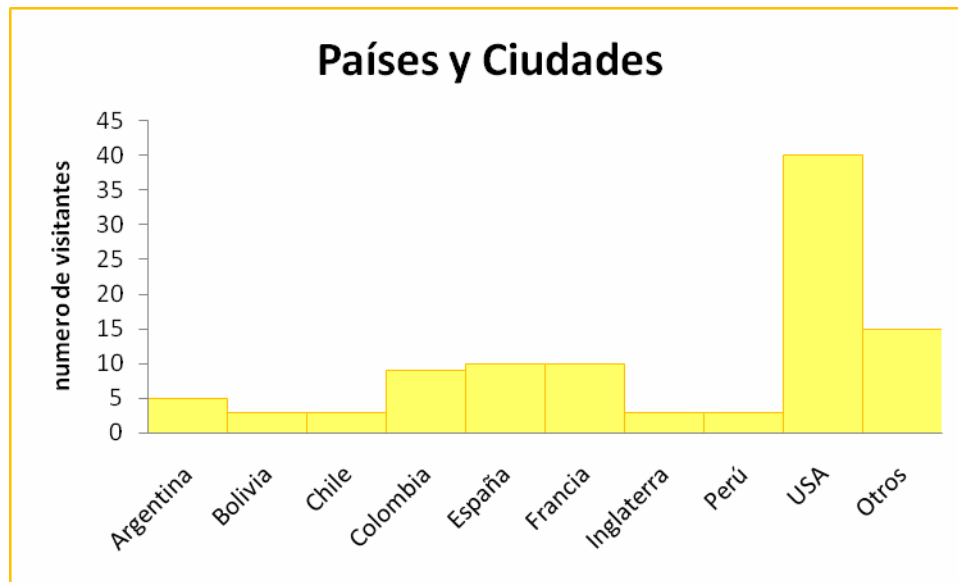


FIGURA 4.2.6. PAÍSES Y CIUDADES QUE VIENEN DE VISITA A LA CIUDAD DE PUEBLA

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

En la siguiente tabla se muestra que en relación con la limpieza del Centro Histórico y de acuerdo a la percepción de los turistas, la media marca que 39.21 % de turistas dicen estar de acuerdo con que la ciudad se ve limpia. Este dato está representado por una diferencia del 19.47% que opina lo contrario. El 12.42% percibe que las calles se encuentran en buen estado, con una diferencia del 11.65% que no está de acuerdo, pues consideran que el Centro Histórico no está en buen estado por falta de mantenimiento.

En cuanto a la imagen que los turistas se forman con respecto a la existencia de basura en las banquetas y en el acceso inmediato al interior de las iglesias, museos y corredor turístico del zócalo, el 12.42% opina que no tiene basura; y el 17.17% opina que sí la hay.

En cuanto a la vista impactante por la presencia de los limosneros, del 38.17% (casi 40 personas) el 20.39% opina que la presencia de los limosneros es muy notoria; y el 17.78% considera que no es muy notoria.



Por lo respecta a los vendedores ambulantes, del 37.09%, un 19.25% afirma que los vendedores ambulante proliferan por las calles del Centro Histórico.

En referencia al tiempo que las calles permanecen sin basura, el 11.74% dice que no pasa mucho tiempo sin basura, y el 10.76% externaron que las calles, por lo regular, permanecen sin basura.

En cuanto a si los botes recolectores de basura están en buen estado, el 13.83% acepta la buena conservación de estos utensilios (casi 26 personas), mientras que el 12.08% opina no se encuentran en buen estado. Por otra parte, el 18.09% considera que los botes se encuentran colocados en puntos clave, y el 16.08% afirma lo contrario.

Si se atiende al punto de que si las calles, a simple vista, se nota que se les hace la limpieza adecuada, el 17.92% opina que sí dan la apariencia de estar sometidas una un limpieza adecuada y continua, y el 14.33% disienten de esta afirmación.

Con estos resultados se puede deducir que realmente la imagen que tienen los turistas hacia el Centro Histórico de la ciudad, es bastante variable, puesto que la apreciación de la mayoría de ellos para ellos depende de la hora y día de si asistencia a estos sitios, y por lo tanto, no se puede inferir una concepción con un criterio totalmente unificado. Pero la realidad es que el común de la ciudadanía opina que es muy aconsejable que se incremente el cuidado y el mantenimiento delas calles en cuanto a limpieza e higiene. Esta observación debe ser respetada, puesto que Puebla, de suyo, es una ciudad bastante atractiva y que, por tanto, vale la pena cuidarla para bien de sus habitantes quienes podrían recomendarla como ciudad histórica y cultural. Consultar Apéndice C.



TABLA 4.2.8. PEREPCIÒN DE LOS TUISTAS NACIONALES SOBRE LA LIMPIEZA E HIGIENE

EXTRANJEROS Y NACIONALES		
El Centro Histórico es limpio	39.21	19.475
El Centro Histórico esta en buen estado	12.42	11.654
El Centro Histórico no tiene basura	16.66	17.171
El Centro Histórico no tiene limosneros	20.39	17.785
El Centro Histórico no tiene vendedores ambulantes	19.25	17.846
El mantenimiento del Centro Histórico es bueno	13.92	12.065
Las calles del Centro Histórico se mantienen sin basura	11.74	10.767
En el Centro Histórico los botes e basura están en buena estado	13.83	12.081
Los botes de basura están colocados en puntos clave	18.09	16.080
En las calles del Centro Histórico se ve a simple vista que reciben la limpieza adecuada	17.92	14.333

FUENTE: ELABORACIÒN PROPIA