

Capítulo 3: Método

3.1 Problema de investigación

Se piensa que debido al enfoque de turismo actual, que ha dejado de lado la sustentabilidad en esta actividad, y además deja de beneficiar a los actores locales, se busca a través de presentar las bases del conocimiento sobre como la capacitación y la mejora continua podrían contribuir a implementar actividades del turismo actual hacia un enfoque sustentable, en el municipio de San Andrés Cholula, centrándose en las áreas de recursos humanos, y administración del conocimiento. Lo tratado anteriormente ha llevado a pensar el papel que juegan los elementos humanos dentro de las actividades orientadas a la sustentabilidad, con lo cual las tareas que emprendan las empresas podrían tener mejores resultados si se basan en aplicar técnicas y conocimientos orientados hacia la sustentabilidad, por ello, la capacitación y la estrategia de mejora continua podrían ayudar a lograr tales objetivos.

3.2 Objetivos de investigación

Objetivo general:

- Conocer, a través de la recopilación y análisis de información, la relevancia de la capacitación y la mejora continua para contribuir a determinar las bases de conocimiento hacia posibles estrategias sustentables en la actividad turística de San Andrés Cholula

Objetivos específicos:

- Conocer el impacto general percibido por los expertos sobre la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula.
- Conocer la importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales.
- Conocer los posibles beneficios de la mejora continua y la capacitación para la actividad turística sustentable.

- Identificar que elementos afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula
- Conocer la contribución que podría ofrecer la capacitación y la mejora continua a la reducción de los efectos de estos elementos
- Conocer como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula

3.3 Tipo de investigación

El alcance de la investigación consta de una fase de corte exploratorio debido a que se pretende llegar a conocer los elementos que afectan a la sustentabilidad de la región de San Andrés Cholula relacionados con las practicas que se realizan en la actividad turística y como repercuten estas en su entorno en el ámbito socio-cultural y de aprovechamiento de los recursos locales.

También consta con una fase descriptiva que pretende identificar los posibles beneficios de la capacitación y la implementación de mejora continua que permitan contribuir a fomentar la sustentabilidad en las actividades turísticas.

3.4 Recolección de datos

Investigación cualitativa: En este tipo de investigación se realizarán entrevistas a expertos en las diferentes áreas de conocimiento consideradas relevantes para la investigación, considerando a expertos que tengan una relación entre su área de conocimiento y la localidad de San Andrés Cholula y que su área esté relacionada con la sustentabilidad, o las actividades de las organizaciones turísticas o posean investigaciones realizadas sobre el desarrollo y transformación a través del tiempo de San Andrés Cholula en los aspectos ecológicos o socio-culturales, así como aquellos que estén involucrados en programas o servicios de capacitación envueltos en la actividad turística de San Andrés Cholula , mediante el uso de preguntas abiertas, con una entrevista semi-estructurada que permita al entrevistado compartir sus conocimientos y que aporte gran material valioso relacionado a las necesidades de información, se pretende triangular desde las diversas áreas del conocimiento respectivas a los expertos, es decir, se realizara la misma serie de preguntas

para que cada uno, desde sus experiencia y área de conocimientos pueda aportar desde diferentes perspectivas con relación a las mismas necesidades de información.

Mediante la utilización de fuentes secundarias se pretende apreciar la relación existente a nivel teórico entre la capacitación y los posibles beneficios que otorga hacia el favorecimiento de la sustentabilidad turística, así como la relación entre la mejora continua y su contribución con actividad turística sustentable.

3.4.1 Necesidades de información

Se pretende cubrir la información concerniente al impacto del turismo en la comunidad de San Andrés, la relevancia del enfoque sustentable en esta actividad, así como las actividades o elementos nocivos de la actividad turística que deterioran el entorno socio-cultural y natural. De la misma manera se pretende las posibles contribuciones de la capacitación y mejora continua para reducir los efectos de los elementos nocivos e implementar y orientar las actividades hacia el enfoque sustentable.

3.5 Análisis de resultados

A partir de los hallazgos en el estudio cualitativo, es decir, por medio de la entrevista a expertos se presentaran mediante un cuadro resumen, utilizando la metodología de análisis de contenido, ya que resulta apropiado dado el tipo de investigación, "se puede afirmar que el análisis de contenido ha llegado a ser un método científico capaz de ofrecer inferencias a partir de datos esencialmente verbales, simbólicos o comunicativos" (Krippendorff, 1990, p.27) que permita concentrar las aportaciones expresadas de los expertos para obtener la información requerida mencionada en el apartado de necesidades de información.

También se realizará un análisis para identificar la frecuencia, en la posibilidad que una misma idea sea expresada por diferentes expertos, de esta forma se pretende equiparar las expresiones repetidas y por ende de mayor relevancia, así como dar concordancia a los resultados.

3.6 Presentación de resultados

En el estudio cualitativo se presentaran los resultados con cuadros resumen recurriendo al análisis de aseveraciones, el cual presenta la frecuencia con que ciertos objetos de estudio son caracterizados de un modo particular (Krippendorff, 1990), con una posterior interpretación y análisis, pudiendo hacer una alusión a las bases teóricas para crear una relación entre las respuestas del experto y el conocimiento aportado por otros autores que involucren el respectivo tema del estudio.

3.7 Diseño del formato para el instrumento

Entrevista semi-estructurada.

Las preguntas formuladas en el instrumento (ver anexo 1), buscan cubrir las necesidades de información expresadas de la siguiente forma.

En las primeras dos preguntas del instrumento se pretende adquirir información sobre la relación entre la comunidad de San Andrés con la actividad turística, y el impacto que esta tiene en la localidad.

En las preguntas 3 y 4 del instrumento se pretende indagar sobre la relevancia en que la actividad turística adquiriera un enfoque sustentable y las posibles medidas que las empresas podrían adoptar para lograr este enfoque.

En las preguntas 5 y 6, se buscan las necesidades de información relacionadas a la importancia de la capacitación y la mejora continua en el impacto que las empresas involucradas en la actividad turística generan en su entorno.

En la pregunta 7, se desea cubrir la necesidad de información relacionada con los elementos o actividades de la actividad turística que dañan a la cultura o los recursos de San Andrés Cholula.

En las preguntas 8 y 9 se busca la información sobre la contribución de la mejora continua y la capacitación para reducir los elementos mencionados en la pregunta anterior.

En la pregunta 10, se pretende conocer un supuesto, de acuerdo a la percepción del experto entrevistado, sobre como impactaría el turismo sustentable (socio-cultural y ecológico) en San Andrés Cholula.

Se realizó una prueba piloto a un posible candidato a entrevista, para verificar la correcta comprensión de las preguntas, y se realizaron los cambios pertinentes.

3.8 Componentes básicos del instrumento

Los componentes básicos serán considerados de acuerdo a la teoría que afirma el centro de estudios superiores de turismo (1991) las consideraciones básicas a seguir para una entrevista semi-estructurada para investigaciones:

- Asegurarse de que el informante pueda efectivamente responder a las preguntas planteadas.
- Crear una atmosfera de confianza de tal manera que el entrevistado proporcione de una manera veraz la información requerida.
- En la entrevista conviene seguir el orden en que las preguntas aparecen en el cuestionario.
- En preguntas abiertas asegurarse que su registro sea copia fiel de lo expresado por el informante.
- Realizar las preguntas con la misma entonación y redacción en que aparece en el cuestionario.