

## **Capítulo 4: Análisis de Resultados**

### **4.1 Resultados de la investigación cualitativa**

A continuación se presentan los resultados obtenidos por la investigación cualitativa, se separan de acuerdo a las necesidades de información planteadas, condensando las principales aportaciones que cada uno de los temas que el entrevistado ha brindado con respecto a las necesidades de información planteadas, extraídas del cuadro resumen generado para el análisis de resultados (véase anexo 4). Los temas abarcan aspectos que incluyen el impacto que genera la actividad turística, la sustentabilidad turística, su potencial y posibles beneficios de ella dentro del municipio de San Andrés Cholula. La posible contribución de la capacitación y la mejora continua orientada a la sustentabilidad, los elementos considerados por los expertos que afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula y la contribución de la mejora continua y la capacitación para la reducción de los efectos de estos elementos nocivos.

#### **4.1.1 El impacto general percibido por los expertos sobre la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula.**

En este apartado se tienen elementos vinculados al impacto que existe en el municipio de San Andrés Cholula de acuerdo a la percepción de los expertos, identificando así los problemas, beneficios o necesidades que surgen de la actividad turística.

De acuerdo con los resultados aportados por la visión de los expertos (véase anexo 4) sobre el impacto general de la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula, se destaca la idea (por 3 de los expertos entrevistados) que el turismo no tiene una gran actividad en este municipio, en parte debido al poco impulso e inversión para el desenvolvimiento de esta actividad, dos expertos expresan la idea que posee poca infraestructura y poca información para el visitante. La poca actividad turística ha sido ejercida en un espacio geográfico pequeño en relación al tamaño del municipio, este turismo y excursionismo ha fomentado la pérdida de la cultura local y la poca manifestación de la cultura autóctona.

#### **4.1.2 La importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales.**

Se muestra el papel de la cultura y los recursos naturales dentro del desenvolvimiento de la actividad turística, por qué consideran los expertos importantes o no, la preservación de la cultura y los recursos dentro del ámbito turístico.

De acuerdo a los resultados (ver anexo 4), podemos resumir que la importancia considerada por los expertos sobre preservar la cultura y los recursos naturales para el turismo se destaca la idea (por 4 expertos) que la preservación de la cultura es para mantener la identidad y significado original del patrimonio de San Andrés, la cultura es el atractivo turístico y por lo tanto el principal impulsor de esta actividad, se expresa también que existe muy poco conocimiento sobre la amplia gama de tradiciones y aspectos culturales en San Andrés.

La cultura y las tradiciones son dinámicas, se transforman con el tiempo, sin embargo el turismo contribuye a la aceleración de este proceso, por lo que se debe, de acuerdo al experto, procurar que esta actividad genere el menor impacto posible en el cambio, y se enuncia que preservar la cultura y los recursos debe ser relevante no solo en San Andrés, sino en cualquier otra localidad.

#### **4.1.3 Posibles beneficios de la capacitación para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.**

Los beneficios generales que provienen de la capacitación que pudiesen contribuir hacia el turismo sustentable. De acuerdo con las aportación de los expertos en relación a los posibles beneficios que otorga la capacitación para el turismo sustentable y turismo en términos generales. La capacitación contribuye a otorgar los conocimientos para realizar las acciones necesarias y manejos de programas hacia el impulso del turismo, en términos turísticos, la idea dominante (3 de los expertos) expresan que la principal aportación de la capacitación se basa en adquirir los conocimientos y técnicas para conocer las necesidades del turista y brindar servicios profesionales y de calidad, así como otros servicios de apoyo al turismo. Se expresa también la contribución hacia la sensibilización de los capacitados, quienes al adquirir conocimientos sobre el patrimonio de la localidad y las problemáticas

del turismo, le dan un mayor valor y por lo tanto contribuyen hacia su preservación y resolución de esas problemáticas.

La capacitación sería necesaria también para la correcta expresión del patrimonio de la localidad, pues al tener guías turísticos capacitados estos podrán brindar una información precisa sobre el valor del patrimonio tangible e intangible hacia el turista, y evitar la incorrecta expresión de información que llegue al turista, tergiversando o quitando valor a las costumbres, tradiciones y cultura en general de la localidad.

Finalmente se expresa que la capacitación es necesaria para brindar una diferenciación ante los competidores, pues en caso que se decidiera por alinear una estrategia hacia la sustentabilidad, esta deberá ser competitiva, de otra forma, el turista podría guiarse hacia empresas que no tienen una perspectiva sustentable y no se resolvería la problemática.

#### **4.1.4 Posibles beneficios de la mejora continua para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.**

De acuerdo a la opinión de dos expertos, la mejora continua puede contribuir hacia el mejoramiento de procesos de forma realista, al aplicar un proceso metódico, que se resume en la calidad de los servicios y perfeccionamiento al realizarlos. La mejora continua en el caso de San Andrés no es aplicada como una técnica con procedimientos establecidos, sin embargo de acuerdo a las opiniones de dos expertos, puede aplicarse de forma empírica principalmente en empresas pequeñas, de forma que pueda establecerse cierta estrategia hacia el mejoramiento continuo de los procesos y conocimientos. Puede ser una estrategia alineada a la capacitación, fomentando una capacitación constante y a la vez permitiendo que dentro de esa capacitación se brinden los conocimientos y técnicas para la estrategia establecida.

#### **4.1.5 Elementos que afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula.**

Los principales elementos de la actividad turística que afectan al entorno tanto socio-cultural como ecológico en San Andrés Cholula, considerados por los expertos bajo su

respectiva área de conocimiento, destaca la idea (dos expertos) que durante la actividad turística se daña el entorno debido a rebasar la capacidad que este puede contener.

La actividad turística forma parte de un desarrollo descontrolado, el cual propicia que el impacto generado por esta actividad pueda ser tanto positivo como negativo, en San Andrés Cholula la actividad turística tiene una repercusión negativa en términos socio-culturales y ecológicos debido a que la interacción del turista ha modificado los valores autóctonos positivos de la cultura local, propiciando nuevas prácticas dañinas para el medio ambiente y perdiendo la cultura de comunión con los recursos naturales, se mencionó que existe poca intervención de la comunidad para la protección del patrimonio, para evitar cambios o su destrucción.

El turismo al pretender brindar servicios atractivos para el turista, se ha diversificado en una gran gama de tradiciones y actividades nuevas que están sustituyendo a la cultura original de San Andrés Cholula.

#### **4.1.6 La contribución que podría ofrecer la capacitación a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.**

Las principales contribuciones que ofrece la capacitación hacia la reducción de los efectos de los elementos nocivos de la actividad turística son, en un principio, mencionado por 3 expertos, que contribuye también a nivel individual, en el desarrollo del individuo y en la labor de "concientización". Con respecto a esta problemática, de acuerdo a los expertos, esta concientización se transmite de forma natural por la interacción con otros individuos, generando aprendizaje o educación, modificando así sus ideas y comportamientos, provocados por la adquisición de nuevos conocimientos relacionados hacia la problemática de la sustentabilidad.

El conocimiento necesario adquirido mediante la capacitación que permite adquirir información sobre la problemática y así identificar primeramente estos elementos. Contribuye también brindando motivos a los objetivos, es decir, que los individuos tengan pleno conocimiento del "porque" y no solamente del "como" realizar acciones para resolver determinada problemática.

La capacitación permite adquirir conocimientos necesarios para comprender la dinámica constante de las tradiciones y la cultura, por lo que accede a establecer las técnicas y métodos que permitan la sana inserción de nuevas tradiciones y culturas, sin que estas descarten a las tradiciones locales.

#### **4.1.7 La contribución que podría ofrecer la mejora continua a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.**

Las principales contribuciones para la reducción de los elementos nocivos, identificados por dos de los expertos, es que la mejora continua permite una evolución administrativa de identificación de problemas y resoluciones concretas y profundas, hablando en el ámbito turístico, la implementación de normas, técnicas y procesos que se puedan establecer hacia medidas sustentables por aquellos involucrados en la actividad turística, tanto dirigentes, como empresas y actores locales.

Dos expertos expresan que puede crearse una relación de mejora continua basada en la capacitación, es decir, aplicando el esquema de mejora continua hacia la administración del conocimiento, puede contribuir a transmitiendo el enfoque hacia el aprendizaje del individuo, que sea apoyado de forma constante bajo este esquema para superar niveles anteriores.

La mejora continua permite corregir e implementar en base a los efectos producidos por las acciones realizadas, en búsqueda de los mejores resultados posibles, generando un "círculo virtuoso" para no detenerse ante la realización de acciones necesarias, sino evaluar sus efectos y pretender el mayor beneficio a partir de una post-evaluación.

Un experto opina que la mejora continua puede no ser relevante ante la problemática de concientización, debido a ser un problema principalmente de responsabilidad cívica.

#### **4.1.8 Como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula.**

De acuerdo con los resultados aportados por la percepción de los expertos, dos de ellos mencionan que el impacto que generaría una actividad turística sustentable en San Andrés Cholula se centra en evitar o reducir el deterioro de los recursos naturales y la pérdida cultural, este tipo de actividad generaría un impacto no solo económico, sino social,

ecológico y cultural. Utilizando la cultura como recurso pero apoyando por su conservación.

Otros dos expertos opinan que la contribución que aportaría un turismo sustentable, sería que existiría un mejoramiento en la condición de la población, debido al derrame económico provocado por el turismo. Estos beneficios otorgados por el turismo sustentable deben ser, sin embargo, contemplados bajo el contexto de un desarrollo controlado, para así contribuir a la conservación de lo natural y lo cultural, reducir los impactos a un mínimo mínimos o anularlos en su totalidad e incrementar los impactos positivos generados por la actividad turística.