



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEXCOCO

**“INDIGENCIA EN EL CENTRO HISTÓRICO DE QUERÉTARO:
UN ANÁLISIS DEL IMAGINARIO TURÍSTICO Y URBANO
DE SUS VISITANTES Y RESIDENTES”**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

**PRESENTA
MARIEL MORENO FIGUEROA**

**ASESOR
DR. EN ANT. RAFAEL HERNÁNDEZ ESPINOSA**

**REVISORES

DR. EN T. JUAN CARLOS MONTERRUBIO CORDERO
M. EN C. ERÉNDIRA ALMANZA VALDÉS**

TEXCOCO, ESTADO DE MÉXICO, MARZO DE 2018.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 Imaginario social	6
1.2 Imaginarios turísticos	7
1.3 Imaginarios urbanos.....	9
1.4 Antecedentes empíricos de la investigación	12
CAPÍTULO II MARCO CONTEXTUAL.....	17
2.1 El Estado de Querétaro.....	17
2.2 La ciudad de Querétaro	18
2.3 El centro histórico de Querétaro como destino turístico.....	20
2.4 Indigencia en la ciudad de Querétaro	23
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	25
CAPÍTULO IV ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO AL CENTRO DE QUERÉTARO	34
CAPÍTULO V ANÁLISIS DEL IMAGINARIO TURÍSTICO Y URBANO DE QUERÉTARO.....	53
5.1 El centro histórico de Querétaro.....	54
5.2 La indigencia en el centro de Querétaro	62
CONCLUSIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXO.....	78

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Fuente de los Perritos “Marqués de la Villa del Villar”	36
Imagen 2. Plaza de Armas	37
Imagen 3. Quiosco Principal Jardín Zenea.....	38
Imagen 4. Jardín Zenea (Fuente de Hades).....	38
Imagen 5. Calzada de los Arcos.....	39
Imagen 6. Los Arcos	40
Imagen 7. Jardín Guerrero	41
Imagen 8. Recorridos de leyendas e historias en Jardín Guerrero	42
Imagen 9. Mercado Josefa Ortíz de Domínguez “La Cruz”	42
Imagen 10. Alameda Central.....	43
Imagen 11. Nacimiento monumental.....	44
Imagen 12. Plaza Jardín de la Corregidora.....	45
Imagen 13. Jardín de la Corregidora (Árbol de Navidad)	46
Imagen 14. Personas indigentes (Tienda del Sol).....	47
Imagen 15. Indigencia (Los Portales).....	48
Imagen 16. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro	49
Imagen 17. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro	50
Imagen 18. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro	51

ÍNDICE DE MAPAS

Mapa 1. Centro histórico de la Querétaro	35
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de informantes.....	26
------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de análisis de las entrevistas	55
--	----

INTRODUCCIÓN

México es uno de los diez destinos turísticos más visitados del mundo y no cabe duda de que entre sus principales atractivos se cuenta su riqueza patrimonial, la cual ha sido reconocida por la UNESCO con más de veinte destinos declarados Patrimonio de la Humanidad (Mantecón, 2006). Los destinos turísticos que cuentan con este reconocimiento de turismo cultural se vuelven más atractivos para visitantes potenciales, consiguiendo mayor atracción de turistas que tienen el interés de visitar y conocer nuevos lugares.

En otras palabras, el patrimonio nacional o de la humanidad sirve como aquel recurso para reproducir las diferencias entre los grupos sociales y la hegemonía de quienes logran un acceso preferente a la producción y distribución de los bienes (García,1994:53).

No obstante, es importante mencionar el concepto de lo que es un destino, un destino turístico. Bull (1994, citado en San Martín, 2005) define el destino como la ciudad, región o país hacia el que se dirigen los visitantes, teniéndolo como su principal objetivo, mientras que Hu y Ritchie (1993, citado en San Martín, 2005) señalan que un destino turístico es un paquete de facilidades y servicios turísticos que está compuesto por múltiples atributos que de forma conjunta determinan su atractivo. Al tener mayor atractivo, un destino turístico puede generar una afluencia

de turistas considerable logrando al mismo tiempo la obtención de un mayor reconocimiento por su valor y buen desarrollo turístico.

Este Centro Histórico fue declarado Patrimonio Mundial por la Unesco en el año de 1996 por su excelsa arquitectura barroca y neoclásica, expresada en suntuosos inmuebles religiosos y civiles (El Universal Querétaro, 2015). Las personas consideradas como indigentes se encuentran en los alrededores de la zona Centro de la Ciudad de Querétaro, especialmente en los principales atractivos turísticos como el Jardín Zenea, Plaza de Armas, los portales coloniales que se localizan frente a la Plaza Constitución y sobre la calle Independencia, quedando a la vista de todo visitante y fácilmente se puedan percatar de esta situación. La mayoría de estas personas indigentes son nativas de comunidades aledañas como Cerrito Colorado y Amealco. Sin embargo, las formas de vivir y percibir la ciudad llegan a ser diferentes tanto para los visitantes como para los residentes de esta.

Por otro lado, es importante analizar los elementos que conforman a la ciudad y que son ofrecidos tanto a residentes como a los visitantes. Un ejemplo sería la situación de indigencia que se vive principalmente en el centro histórico de Querétaro, misma que se encuentra especialmente en los principales atractivos turísticos como el Jardín Zenea, la Plaza de Armas y los portales coloniales los cuales se localizan frente a la Plaza Constitución y sobre la calle Independencia. La mayoría de estas personas indigentes son nativas de comunidades aledañas como Cerrito Colorado y Amealco (El Universal Querétaro, 2014). Lo anterior puede implicar que en los visitantes surja cierta inquietud debido a la presencia de personas consideradas como indigentes en los alrededores de la zona y no se observe ningún tipo de ayuda.

Con base a la problemática antes mencionada, se formuló la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se conforma el imaginario colectivo de la ciudad de Querétaro, desde los imaginarios turísticos y urbanos? Por lo tanto, el objetivo general fue analizar los imaginarios urbanos y turísticos desde los visitantes y residentes de la Zona Centro de Querétaro. Como objetivo específico se planteó conocer los aspectos que conforman al imaginario social/colectivo de la ciudad de Querétaro, a partir de los visitantes y residentes.

Al realizar esta investigación sobre las percepciones de los visitantes y residentes, podría contribuir a la reflexión de las personas encargadas de tomar decisiones en cuanto a la gestión del turismo, de realizar soluciones en el destino ya sean de ámbito social, cultural o económico, incluyendo la forma de promocionarse y apoyar este tipo de hechos que ocurren en la ciudad.

Por otra parte, en México pocos han sido los estudios que se dirijan a la percepción que se forme de la presencia de personas indigentes en destinos turísticos. Por lo tanto, otra contribución de esta investigación es generar conocimiento en el tema específico y a la vez impulsar a la realización de futuros estudios. Es decir que, para esta investigación se optó por emplear el tema de los imaginarios, pues este concepto es más amplio en términos sociológicos, mientras que el concepto de imagen turística tiene la limitante de ser más enfocada a lo mercantil y ámbito publicitario.

En otro sentido, los destinos turísticos como la ciudad de Querétaro suelen ser muy ricos y productivos en el aspecto como el de la industria y el turismo, llevándose a cabo la conformación del imaginario social/colectivo. Este imaginario social colectivo es conformado por todas aquellas ideas, imágenes y creencias que son formadas intersubjetivamente y de manera simultánea.

De este mismo imaginario parten más, tales que para esta investigación se consideraron el imaginario turístico y el imaginario urbano, pues en ellos se considerarán a los visitantes y residentes respectivamente del centro histórico de Querétaro. El resultado de estos imaginarios, son aquellos pensamientos de una sociedad en concreto que nos llevan a todos aquellos elementos como el turismo, la cultura, las experiencias, la publicidad de un destino, etc.

El texto de la presente investigación está integrado de la siguiente forma:

Cuenta con un marco teórico el cual expone las definiciones de los imaginarios sociales, turísticos y urbanos y su utilidad para este análisis, pues si bien estos son los principales actores en una sociedad que contiene todas aquellas ideas, impresiones, características, etc. de un lugar en particular.

Por otra parte, cuenta con un marco contextual, mismo en el que se da una visión de lo que es la ciudad de Querétaro, características y condiciones económicas, sociales y culturales por las que se compone este destino. Así mismo una breve explicación de la indigencia y principales lugares donde se ha percibido por residentes y visitantes de la ciudad queretana.

También cuenta con un capítulo metodológico, donde este expone la modalidad, instrumento y diseño que se empleó para la recolección de información. Para fines de esta investigación se recurrió a emplear el método cualitativo a base de entrevistas semi-estructuradas. Se eligió con el fin de ser un estudio exploratorio, ya que no existen antecedentes de este tema de investigación. Esto se realizó con la finalidad de conocer a mayor profundidad y veracidad las opiniones, ideas y percepciones tanto de visitantes como de residentes sobre la ciudad de Querétaro y a la vez conocer porque factores están conformados el imaginario turístico y urbano que componen el imaginario social de la ciudad.

Seguido de esto, se incorporó un capítulo de descripción etnográfica con la finalidad de exponer las características de la ciudad, como los principales atractivos turísticos que son frecuentados por visitantes y residentes y anexo a esto algunas fotografías donde se puede apreciar estos lugares y la indigencia que se presenta en la ciudad.

Finalmente, se muestran los testimonios que resultaron de las entrevistas realizadas en la ciudad, así como las recomendaciones, inquietudes, efectos, emociones y sentimientos que se pudieron observar en los mismos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En este capítulo se expondrá y analizará el concepto de imaginario social y como consiguiente los tipos de imaginarios relacionados con el tema de investigación. Algunos de los imaginarios a tratar en este apartado, serán tanto el social/colectivo, el turístico y el urbano, relacionando estos últimos con aquellas ideas pertenecientes a los visitantes y residentes de un lugar en particular.

El imaginario de una sociedad en concreto se constituye a partir de aquellas ideas, imágenes y creencias que se forman de manera intersubjetiva, es decir individual y social simultáneamente. Este imaginario social, puede estar conformado de otros imaginarios, que ayudan a formar el pensamiento de una sociedad sobre una diversidad de aspectos, entre ellos los turísticos, culturales, publicitarios, las experiencias, las inconformidades, etc.

Ahora bien, los imaginarios sociales se caracterizan principalmente por la creación de valores, gustos y conductas de las personas que conforman una sociedad y a la vez su cultura. Uno de los principales propósitos del concepto de imaginarios es que permite analizar las formas en que se describen las cosas, aquellas capaces de crear nuevas realidades.

1.1 Imaginario social

La relevancia del concepto de imaginario ha generado que diferentes disciplinas lo tomen en cuenta, principalmente las sociales, como la sociología, la historia, la filosofía y la psicología social y, como en este caso, los estudios del turismo.

El imaginario puede entonces ser definido en forma preliminar como el conjunto de creencias, imágenes y valoraciones que se definen en torno a una actividad, un espacio, un periodo o una persona (o sociedad) en un momento dado (Hiernaux, 2010). Esto quiere decir que, al generarse imágenes en la mente, el imaginario ayuda a formar una percepción sobre alguna cosa o lugar.

Por otra parte, el concepto de lo imaginario ha sido abordado por distintos autores, refiriéndose a él como aquella representación social o simplemente como una ideología de una sociedad. Randazzo (2012:78) comenta que “el imaginario social es referido habitualmente en ciencias sociales para designar las representaciones sociales encarnadas en las instituciones, y es usado habitualmente como sinónimo de mentalidad, cosmovisión, conciencia colectiva o ideología”. Es por eso que, al representar el mundo, el imaginario de una sociedad determinada elabora un proceso que es conformado a partir de imágenes reales o irreales.

Ahora bien, un imaginario social es un conjunto de valores, instituciones, leyes, símbolos y mitos comunes a un grupo social más o menos concreto y, en parte, a su correspondiente sociedad (Sanit, 2010). Los imaginarios se forman a partir de cosas, experiencias, personas y lugares, sobre las cuales la sociedad genera ideas que son integradas a un imaginario colectivo.

Por otra parte, retomando la clarificación de conceptos, Zamudio (2011) opina que los elementos que componen los imaginarios sociales pueden ser múltiples,

variables y compuestos. Así mismo, la autora señala que los imaginarios sociales se pueden clasificar en tres aspectos:

a. Las expresiones visuales «la imagen» –fotografías, pinturas, mapas, etc. – sean reales o imaginarias.

b. Las dimensiones lingüísticas (relato, mito, novelas, en suma, la transmisión oral y escrita), que acompañan a las imágenes aun cuando no estén presentes en todos los imaginarios o bien si no están acompañadas de imágenes; y

c. Los procesos del pensamiento –en forma de ideas, fantasías, idearios, etc. – que estas imágenes y discursos nos evocan.

En resumen, los imaginarios sociales se concentran en una sociedad, la cual se encarga de generar aquellas ideas, creencias y experiencias que representan alguna cosa, lugar, actividad o persona.

1.2 Imaginarios turísticos

Como fue mencionado anteriormente, el imaginario social se construye a partir de imágenes, creencias e ideas de una sociedad. Este mismo se puede constituir sobre aspectos diversos, tales como el turismo o los lugares turísticos en concreto.

Los imaginarios turísticos son una pequeña parte de ese imaginario colectivo que incluye los aspectos del fenómeno turístico. Es decir, los imaginarios turísticos pueden llegar a conformarse de elementos particulares como la experiencia turística, la experiencia de viaje, el turista, etc., así como de la planta turística, la oferta, la demanda, la infraestructura, los atractivos turísticos, etc., de un lugar o destino en particular.

El imaginario turístico es entonces “aquella porción del imaginario social referido al hecho turístico, es decir a las numerosas manifestaciones del proceso societario de viajar” (Hiernaux, 2002:8).

La constitución del imaginario del turismo es entonces una construcción compleja, subjetiva, intervenida por la transferencia tanto de impresiones subjetivas captadas

a través de experiencias de vida, como de datos recogidos de otras personas o de medios de difusión (Hiernaux, 2002).

Cabe mencionar que los imaginarios turísticos, en particular los del lugar turístico, se han llegado a comparar y de cierta manera usarse como sinónimo de la imagen de destino, sin embargo, no son conceptos intercambiables. Lo imaginario ha llegado a asociarse con otras categorías como la imaginación, la imagen, la cultura y la sociedad (Agudelo, 2011). Sin embargo, esto ha generado que, en los estudios del turismo, algunas ocasiones se tome al imaginario como sinónimo de la imagen por su similitud en sus definiciones y no como aquel que se complementa de la imagen turística de un cierto lugar percibido. Por ello es importante conocer el significado de este último concepto.

La imagen de destino turístico se ha llegado a considerar como un elemento fundamental a tener en cuenta para que un lugar pueda categorizarse como un destino turístico. El estudio de la imagen de destino o imagen turística tiene como objetivo exponer un proceso de formación de imagen y de cierta forma el comportamiento que puede generar en los turistas. Sin embargo, la imagen de destino turístico es un concepto con definiciones vagas y cambiantes, que genera que la determinación de su significado no se concrete ni generalice. La imagen turística es también conocida como imagen del destino, en la cual hay un trabajo de elaboración publicitaria. Según Pearce (1988, citado en Echtner, y Brent Ritchie, 2003) al menos un investigador en turismo ha lamentado que la imagen sea uno de esos términos que no va a desaparecer y sea un término con significados vagos y cambiantes. Sin embargo, se puede decir que la imagen que proyecte indirectamente el destino será la que genere expectativas en el visitante del lugar. Pero por otro lado es la imagen percibida la que genera la experiencia con la que el visitante vuelve a su lugar de residencia.

Cabe mencionar que, en cuanto a cómo se forma la imagen de destino turístico, éste es un aspecto primordial a la hora de desarrollar en el turista las impresiones sobre el destino, pudiéndose definir la formación de imagen como un proceso creativo en el que dichas impresiones son elaboradas, depuradas y ordenadas (Reynolds, 1965:24). Es decir que, para formar esas impresiones en el turista, se

lleva por medio de la imagen turística emitida, la cual es transmitida por medio de la publicidad.

En otras palabras, según Perelló (2006), la imagen de un destino es consecuencia de la imagen orgánica (formada por aquellas fuentes de información no asociadas a la promoción del destino como el cine, literatura, etc.) y la imagen inducida (creada gracias al propio marketing del destino). Tras visitar el destino, se construiría la imagen compleja con su experiencia propia (Mosquera, 2005:24). Mientras que, Chon (1990) sostiene que en el proceso de elección de destino se construye en el turista, primero, una imagen previa a viajar. Tras esto, el individuo busca información sobre el destino y crea o modifica sus expectativas, generándose una imagen inducida. Finalmente, tras vivir la experiencia en el destino, el turista la evalúa y construye una imagen más compleja de éste (Mosquera, 2005:25).

Sin embargo, la similitud entre los conceptos de imaginarios turísticos y de la imagen de destino surge desde el estudio tanto de expectativas como de experiencias vividas en el lugar, y a su vez el imaginario turístico es influido por ideas y mensajes de esta “imagen de destino emitida” publicitariamente.

Así pues, el concepto de imaginarios turísticos no tiene el mismo propósito que el de imagen turística o bien imagen de destino, pues el imaginario tiende a ser más amplio constituyéndose por aquellas imágenes emitidas por publicidad, elementos sociales y culturales en este caso del turismo, las experiencias de viaje y motivos de visita a un destino en particular.

1.3 Imaginarios urbanos

Otro aspecto de interés relacionado con los imaginarios es el referido al imaginario urbano, que también es una porción del imaginario social. El imaginario urbano se compone de aquellas ideologías, imágenes, creencias etc., de los residentes que conforman el lugar determinado o bien el destino, como espacio urbano. Los imaginarios urbanos pueden incluir diversos elementos de la vida cotidiana en las ciudades y expresarse por medio de intereses para el bienestar y calidad de vida en el lugar de residencia, es decir, de inconformidades respecto a su patrimonio, inseguridad e infraestructura.

Según Hiernaux (2007), el estudio de los imaginarios urbanos debe, entonces, y en ese contexto, interesarse por las imágenes y la carga imaginaria que le fue impresa por el receptor, lo que implica que es preciso poner al sujeto frente a la imagen, sea por medio de la exposición directa (percibir visualmente un espacio), sea recurriendo a una imagen captada previamente por medios tecnológicos o artísticos (pintura, fotografía, video...). En este sentido, “la exposición directa del sujeto al espacio le permite una percepción mucho más realista, ya que la dominante ocular no implica que los otros sentidos pierdan fuerza en el proceso integral de la percepción” (Hiernaux, 2007:22).

Cabe decir que, los imaginarios urbanos parten de la relación de los residentes con el lugar, conformando una sociedad. Aunque también los residentes pueden tener un imaginario turístico sobre su ciudad, predomina la idea de espacio urbano de residencia por encima de espacio turístico.

La ciudad se encuentra entonces fragmentada en nuestra mente en un sinnúmero de imágenes que no forzosamente alcanzan coherencia entre sí como significantes. Es, entonces que, señala Hiernaux:

...a partir de los esquemas previamente contruidos y asimilados (...) podemos tejer la urdimbre imaginal que conecta entre sí las imágenes que han sido captadas a la manera de una toma fotográfica en ráfaga. Y así, es posible articularlas con los arquetipos (Hiernaux, 2007:22).

En este sentido, los imaginarios urbanos pueden llegar a ser conformados a partir de aquellas ideas, imágenes y creencias que se perciban en el mismo entorno de la sociedad, estableciendo así elementos que el imaginario colectivo pueda adoptar.

Quizás una de las diferencias mayores que se pueden detectar en ese universo amplio de los estudios sobre imaginarios urbanos, es la que se puede establecer entre aquellos análisis que remiten a la ciudad vivida y aquellos otros que se centran en las representaciones de la ciudad (Hiernaux, 2007: 23).

Los imaginarios urbanos pueden referir a la ciudad como un todo, a lo urbano como un modo de vida o también a distintos fragmentos de la ciudad, a esas micrópolis

(García, 1997 citado en Lindón, 2007:11) en las cuales despliegan su cotidianidad buena parte de los habitantes de las grandes ciudades.

Se debe tomar en cuenta que el imaginario urbano no sólo puede llegar a derivarse de aquellos elementos presentes en la ciudad, sino que también se puede llegar a constituir a partir de prácticas urbanas realizadas en el lugar, es decir, como la recuperación de los centros históricos, restauración de patrimonios, modificación de edificaciones históricas etc., realizadas por el individuo o los mismos grupos que sienten la necesidad de sostener su carácter urbanita.

En otras palabras, el imaginario urbano está construido a partir de imágenes cotidianas o implementadas por algún grupo u organización, así como las experiencias en el lugar, los cambios que llega a sufrir como destino turístico, desde modificaciones en su arquitectura y patrimonios como en la infraestructura y vías de comunicación y acceso.

En síntesis, cabe mencionar que el tema de imaginarios, referidos desde un lugar en particular puede lograr constituirse a partir de diversas imágenes, ideas y pensamientos de la sociedad que lo conforma. Sin embargo, tomando en cuenta particularmente como ejemplo a la ciudad de Querétaro, los imaginarios turísticos se conforman mayoritariamente en los visitantes y los imaginarios urbanos más desde la visión y percepción de los residentes. Pero, el imaginario turístico puede llegar a involucrarse inconscientemente en el imaginario urbano, es decir, a la hora de visitar la ciudad y percatar todas aquellas características y atractivos turísticos se está conformando el imaginario turístico, sin embargo, cuando el visitante se interpone más allá de lo turístico del lugar, como la experiencia y observación de la vida cotidiana que se vive en el espacio urbano, se está complementando este imaginario urbano.

Sin embargo, la ciudad de Querétaro cuenta con otro aspecto importante por mencionar, la indigencia. Esta situación que se vive en la ciudad se puede contemplar como un aspecto que podría influir en los imaginarios de la ciudad, principalmente en el turístico, puesto que es parte de una de las expresiones de la

vida urbana y puede llegar a estar presente en la conformación de otros imaginarios, como es el urbano.

El concepto de indigencia se entenderá en esta investigación como: “toda persona que no cuenta con los recursos suficientes para subsistir con un estilo de vida digna” (Ortega, Reyes, Vargas y Rivera 2009).

El término indigente también “define al individuo adulto, hombre o mujer, en una situación que le impide procurarse a sí mismo, olvidando su alimento, su vivienda digna, su vestido y seguridad, de forma que no puede garantizar su salud, y que deambula sin destino definido por las calles y pernocta en ellas” (Ortega, et al,2009: 28). Por lo tanto, el término indigente se entenderá como aquel individuo que carece de recursos básicos como alimentarse, vestirse etc., orillándolo a mendigar y pernoctar en cualquier lugar.

1.4 Antecedentes empíricos de la investigación

En la búsqueda documental realizada hasta el momento se han encontrado pocos estudios que traten imaginarios ligados con la indigencia en destinos turísticos tanto en México como en otros países. Sin embargo, se han encontrado algunos estudios que analizan la percepción sobre la indigencia y la imagen turística de centros urbanos históricos por separado.

En la búsqueda documental, se encontró un estudio realizado por la Universidad Autónoma de Querétaro, titulado como: *Significaciones de la indigencia en Querétaro y modos de legitimar la exclusión social* (Iglesias, L. G. y Chávez, R., 2017), el cual se deriva de un trabajo que se realizó en lo fundamental en las calles del centro histórico de la ciudad de Querétaro, reconociendo cuatro momentos históricos diferentes. Con él hemos querido problematizar la indigencia en tanto fenómeno social a través de las significaciones que aparecen, se encarnan y se concretan en la institución de la sociedad. A través de diversos materiales de análisis, tanto a nivel local como nacional, se realiza una indagación de prácticas discursivas y no discursivas en relación a la indigencia, que posibilite reconstruir las relaciones, los procesos y las formas en las que aparecen situaciones de exclusión o segregación social.

En esta misma búsqueda, se encontró un estudio relacionado con la mendicidad, titulado como: *Beggars–tourists' interactions: An unobtrusive typological approach* (Andriotis K., 2015), el cual menciona que la mendicidad existe en muchas ciudades históricas, donde los turistas tienden a concentrarse. Del mismo modo, menciona que el tema de la mendicidad no ha sido examinado en profundidad en el contexto del turismo. Este estudio se basa en métodos de investigación discretos (registros escritos, observaciones no participantes y fotografías), para arrojar más luz sobre los encuentros de los mendigos-turistas al explorar no solo las estrategias que los mendigos adoptan para asegurar la limosna de los turistas, sino también para proporcionar una tipología de mendigos y turistas basada en interacciones.

Otra de las investigaciones recientes hechas en México, fue realizado por Daniel Hiernaux y Carmen Imelda González de la Universidad Autónoma de Querétaro, titulado como: *Patrimonio y turismo en centros históricos de ciudades medias, ¿Imaginarios encontrados?* (Hiernaux, D. y González, C. I., 2015), el cual analiza la relación entre el turismo y el patrimonio local, retomando así a la noción oficial de patrimonio la cual, se ha limitado a una calificación patrimonial por calidad histórica y/o arquitectónica de los inmuebles o de bienes culturales tangibles e intangibles y el proceso que calificamos como „fetichismo“ cultural. La misma noción ignora a la cultura popular que configura un patrimonio social reprimido y amenazado por la gentrificación que acompaña a la turistificación de los centros históricos. Así mismo toman como ejemplo a la ciudad de Querétaro como una de las ciudades medias que ha tenido diversos cambios debido a la turistificación. La turistificación es la punta de lanza de transformaciones urbanas que progresivamente erosionan el tejido socio-espacial tradicional e inducen una transformación de los usos sociales del espacio, lo que se materializa en una suerte de “museificación” y de gentrificación del espacio histórico. Es por ello por lo que el objetivo de este estudio fue exponer aquellas consideraciones sobre el enfrentamiento entre los imaginarios patrimonialistas y los imaginarios sociales de los residentes, pero también, a mediano plazo, entre los primeros y los imaginarios turísticos.

Otro estudio realizado en México, se encontró el siguiente titulado: *La relación entre la competitividad y la imagen percibida de los destinos turísticos mexicanos.*

Antecedentes teóricos y trabajos empíricos recientes (Máynez, Palafox, Vera y Cavazos, 2012). Esta investigación tuvo como objetivo reconocer aquellas relaciones existentes entre la competitividad de un destino turístico y la imagen percibida por sus visitantes, así como describir los antecedentes teóricos del proceso de formación de imagen y, finalmente, identificar las investigaciones empíricas que se han desarrollado recientemente respecto de la imagen de los destinos turísticos mexicanos. Desarrollaron una investigación de tipo exploratorio, misma que fue sustentada en una revisión bibliográfica de trabajos publicados relacionados con competitividad e imagen de destinos turísticos en México. Cabe mencionar que este estudio no contempla la parte de la indigencia en un destino específico, puesto que su principal objetivo fue de una manera muy general dar a conocer y describir la relación que tiene la percepción de un visitante tomando en cuenta la competitividad de los destinos.

Por otro lado, en otros países se han realizado algunas investigaciones que tratan de la percepción de visitantes de centros urbanos turísticos. Una investigación que trata sobre el tema de la imagen turística y las percepciones fue realizada por la Universidad Estadual de Santa Cruz Ilhéus, Bahía – Brasil titulado como: *Imagen turística de Ilhéus (BA-Brasil): Según la percepción de los visitantes* (Santos y Cruz, 2013). Esta investigación tuvo como objetivo comprender la imagen del destino turístico Ilhéus por medio de sus atributos y percepciones. Específicamente se buscó analizar la imagen del destino turístico Ilhéus según la percepción de los visitantes; identificar y evaluar los principales componentes atributivos formadores de la imagen turística de Ilhéus. Se utilizó el método descriptivo con técnica de recolección de datos por medio de una muestra no probabilística intencional. En los resultados se señala que todos los atributos formadores de la imagen turística tuvieron buena aceptación, excepto los servicios públicos, que fueron considerados deficitarios en casi todos los atributos, factor que ciertamente perjudica la imagen como un todo. Cabe señalar que en este estudio no se contempla que la indigencia sea un factor que intervenga en la imagen turística del destino desde las percepciones de los turistas, dado que no se planteó como objetivo.

Por último uno de los estudios que se dirigió al caso de la presencia de indigencia en ciudades medias, fue realizado por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo titulado como: *La percepción de la ciudadanía hacia los indigentes en Pachuca Hidalgo* (Ortega, Reyes, Vargas y Rivera, 2009); este estudio expone los resultados del análisis de la percepción de 80 ciudadanos encuestados de la ciudad de Pachuca, Hgo., México, sobre la indigencia, como un primer inicio en el estudio de este fenómeno. El objetivo de esta investigación fue explorar cuál es la percepción de algunos ciudadanos de la ciudad de Pachuca, Hgo., México, sobre los indigentes, a fin de contar con información útil que permitiera iniciarse en el estudio de un fenómeno poco indagado en la psicología como es la indigencia. Los resultados que arrojó esta investigación fueron analizados de acuerdo con un análisis estadístico descriptivo. Encontrando que la ciudadanía tiene una percepción más positiva que negativa hacia los indigentes y los considera parte de nuestra sociedad. Así como que las instituciones gubernamentales deben hacer algo por este sector de la población, que en su mayoría pudieron llegar a ser indigentes por situaciones de tipo económico o de salud mental. Sin embargo, este estudio no contempló como la imagen turística como objeto de estudio en específico, sino la percepción de los ciudadanos en general.

En la búsqueda documental sobre investigaciones relacionadas al tema, se encontraron algunos trabajos que se centran más en una problemática de indigencia que turística. Uno de ellos realizado por la Universidad de Guayaquil, titulado como: *“Reconocer los factores de la no integración de las personas indigentes del centro de la ciudad de Guayaquil”* (Ortiz, J.Y. 2015). Esta investigación muestra cómo el fenómeno de los indigentes se ha convertido en un flagelo social, y en una dura realidad para el Gobierno, asimismo, la percepción de la vida cotidiana y de las necesidades de esta población, como es su deterioro en salud, en especial los indigentes adultos mayores y el proceso de exclusión social que ha creado este colectivo por muchos años. Sin embargo, este trabajo no se acerca al tema de las percepciones y al ámbito turístico, puesto que su objetivo se centra en el fenómeno social que presentan los indigentes en este lugar.

Es importante señalar que en los trabajos encontrados la indigencia es vista generalmente como un problema social y hasta ahora no se ha explorado las relaciones que pudiera tener con el ámbito turístico.

CAPÍTULO II

MARCO CONTEXTUAL

En este capítulo se expondrá parte de lo que es el estado de Querétaro, su área geográfica, reseña histórica, así como sus características, tanto patrimoniales como turísticas de la ciudad. Por otra parte, se expondrá la situación de indigencia que está presente en el centro histórico, que es un aspecto que se ha percibido y hasta la fecha sigue presentándose en diversas calles de la ciudad.

2.1 El Estado de Querétaro

Querétaro es uno de los estados más pequeños de México, cuenta con una superficie de 11,699 km² y se encuentra a dos horas de la Ciudad de México; sin embargo, también es uno de los más diversos en cuanto a su cantidad de atractivos turísticos, pues cuenta con dos Patrimonios Mundiales, una ruta del vino, pueblos mágicos como Tequisquiapan, Bernal, Jalpan de Serra y Cadereyta.

Por otra parte, en cuanto a su condición socioeconómica, según datos del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas, Querétaro cuenta con 67,096 unidades y/o actividades económicas, tales como: el comercio (17.1%), la fabricación de maquinaria y equipo (12.7%), construcción (12.3%), servicios

inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles (9.5%) y transportes, correos y almacenamiento (7.4%). Asimismo, Querétaro ocupa el 12° lugar para apertura de un negocio, el 17° respecto al manejo de permisos de construcción, el 11° en registro de propiedades y el 24° en cumplimiento de contratos (www.economia.gob.mx, consultado el 25 de abril 2015).

El 9% de los queretanos se dedica a la agricultura, el 32% a la industria y el 60% a las empresas de servicios. Cuenta con más de 20 parques industriales, resaltando el parque aeronáutico. Querétaro es el 6° estado más pequeño de México, ocupa el 0.6% del territorio nacional, tiene 18 municipios y posee el lugar 23 en población con 1'598,139 habitantes, el 66% de los cuales se concentran en las dos ciudades principales: San Juan del Río (208,000) y Santiago de Querétaro (918,100), cuya área metropolitana es la 11a. más grande del país.

El restante 34% de la población habita en comunidades rurales. 23,363 habitantes hablan alguna lengua indígena, siendo el otomí la más común. Los municipios de Amealco y Tolimán son los principales en donde se habla esta lengua (Historia y Geografía: Estado de Querétaro, consultado el 25 de abril 2015).

2.2 La ciudad de Querétaro

Santiago de Querétaro está situada a 220 km al norte de la Ciudad de México, siendo la primera gran ciudad colonial con sus casi 3,000 edificios históricos. Hasta el año 1531, fecha de la conquista española y fundación de la ciudad capital, Chichimecas y Otomíes habitaron los valles y las montañas de Santiago de Querétaro.

Tiene una extensión de 759.9 km², que corresponde al 6.5% de la extensión total del Estado. Ocupa el séptimo lugar en extensión territorial en el Estado. El municipio cuenta con 233 comunidades, integradas en 7 delegaciones, 133 de las cuales son menores a 50 habitantes (Inafed, 2014).

El nombre que tiene la Capital del Estado (Santiago de Querétaro) es el que ha tenido y con el que se le ha conocido desde sus primeros pobladores en el siglo XVI y se refiere al Apóstol Santiago el Mayor, patrono de España, cuya fiesta se celebra el 25 de julio, día en que según la tradición fue establecido el original pueblo de

indios en Santiago de Querétaro 29 Querétaro alberga la construcción de los edificios coloniales más hermosos que datan de la época Virreinal.

Su privilegiada ubicación entre la ciudad de México y las minas de Zacatecas le favorecieron como ciudad de paso, por lo que fue denominada la Garganta de Tierra Adentro. La ciudad sorprende al haber sido partícipe de los hechos más relevantes de la historia de México, como son las conspiraciones en las que se planeó el movimiento libertario de Independencia a principios del siglo XIX.

Querétaro llegó a convertirse en la capital de la República Mexicana en el año 1848. Tiempo después, en 1867, durante la intervención francesa y ante la impostura de un transitorio imperio, Querétaro fue testigo de la ejecución de Maximiliano de Habsburgo y de sus principales generales conservadores por orden de don Benito Juárez, entonces legítimo presidente de México. Una vez consolidado el movimiento revolucionario, ya en 1917, el Teatro de la República en la ciudad de Querétaro fue sede del Congreso Constituyente que promulgó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la cual rige hasta el día de hoy. En materia turística, Santiago de Querétaro cuenta con diversidad de productos integrados en una imagen de seguridad y calidad de vida. Es además una zona privilegiada debido a su excelente ubicación, su mezcla de tradición y moderna infraestructura y su conectividad con otras ciudades (Sectur, 2017:29).

Por otra parte, la ciudad de Querétaro solo ha conocido una transformación reciente de su perfil de ciudad tradicional. Si bien las estructuras de hospedaje para foráneos existieron desde la época colonial, no es menos cierto que la fuerte presencia en el escenario turístico mexicano de Guanajuato, San Miguel de Allende y Dolores Hidalgo, tres localidades internacionalmente reconocidas por su patrimonio y actividad turística opacaron por mucho tiempo el potencial turístico de Querétaro.

Esta ciudad cuenta con algunas empresas importantes desde tiempos coloniales, la ciudad no contó con el turismo como fuente de crecimiento. Al contrario, el desarrollo industrial que empezó a afianzarse en Querétaro desde los años setenta, a diferencia de las ciudades mencionadas arriba, sentó las bases para un desarrollo distinto forjado en las grandes empresas, los parques industriales y el

aprovechamiento de condiciones particulares de localización en la geografía mexicana, con excelente comunicación con la capital y con el norte del país.

El patrimonio de la ciudad de Querétaro es un hecho significativo para los residentes de la ciudad, debido a que es una de las ciudades que conservó un gran acervo patrimonial (aproximadamente 1400 edificios clasificados en su centro, a comparar con los 1600 de la ciudad de México) protegido por el letargo económico histórico de la ciudad más que por otras razones. De esta manera, las primeras medidas fueron de protección local de este patrimonio, seguidas por la „ineludible“ inscripción del Centro Histórico en la lista del Patrimonio Mundial de la UNESCO en 1996. Con estas bases se pudo pasar de un centro tradicional, con una vida residencial, comercial y de servicios todavía sustantiva, a un espacio central delimitado para atraer el turismo.

2.3 El centro histórico de Querétaro como destino turístico

El Centro Histórico de la Ciudad de Querétaro fue declarado Patrimonio Mundial por la Unesco por su arquitectura barroca y neoclásica. Sus principales plazas son el Jardín Zenea, Plaza de Armas y Plaza Mariano de las Casas. Fernández Poncela (2009: p. 550) señala que: “El centro histórico de Querétaro es hoy atractivo y reclamo turístico dentro de las dinámicas de la globalización —cultural, política y económica —”. Así pues, es uno de los destinos turísticos que cuenta con alta demanda debido a su gran variedad de atractivos que ofrece mencionados ya anteriormente.

Así las cosas, el despertar de la ciudad al turismo se dio tardíamente y en buena medida por el impulso de los gobiernos locales que empezaron a valorizar ciertas características de la ciudad: en primer lugar, su peso en momentos memorables de la historia nacional, como la captura y fusilamiento de Maximiliano de Habsburgo, fallido intento de restaurar un imperio en México, y como espacio donde se promulgó la Constitución del 17, después de la Revolución de 1910.

En el análisis interno, el patrimonio con el que cuenta la ciudad es diverso. En el aspecto cultural, se destaca el Parque Nacional Cerro de las Campanas, la Casa del Corregimiento y el Ex Convento de Santa Clara, lugares representativos y fieles

testigos de la historia que allí se vivió. En el ámbito natural, se encuentra el Parque Nacional El Cimatario, lugar que presenta un alto potencial turístico por sus aptas condiciones para el desarrollo de actividades al aire libre. Así, la riqueza arquitectónica y natural del destino se traduce en las cuatro declaratorias con las que cuenta: 1) Zona de Monumentos Históricos de Querétaro (1996) y 2) Camino Real De Tierra Adentro (2010) ambos declarados por la UNESCO, y por otra parte los Parques Nacionales 3) Cerro de Las Campanas (1937) y 4) El Cimatario (1982) reconocidos por la SEMARNAT (Sectur, 2017).

Con este patrimonio de gran valor, se han articulado diversos Productos Turísticos. Por parte del Estado se cuenta con las Rutas de Querétaro, esfuerzo en el cual se han integrado los 18 Municipios que conforman la Entidad con la finalidad de promoverlos en el ámbito turístico, entre ellos por supuesto se encuentra Santiago de Querétaro. A nivel Municipal el Gobierno también ha implementado acciones en materia turística que convergen al desarrollo de la actividad en el destino tales como los diferentes recorridos que se ofertan.

En el tema de Promoción y comercialización turística, es un trabajo que se ha realizado en conjunto con los tres niveles de gobierno, el cual ha resultado en un elevado número de impactos generados por las campañas de promoción y comercialización. La presencia del Estado en eventos como Fitur, Fita y el Tianguis Turístico son determinantes para dar a conocer los diferentes destinos a nivel nacional e internacional, al mercado que se ha establecido como objetivo.

Actualmente, el perfil del visitante se caracteriza por la fidelidad al destino. Es un turista que viaja en auto propio, acompañado de su familia y por motivos de vacación o recreación. Permanece tres noches o más en el destino, principalmente en hoteles y su gasto medio oscila entre los 1,000 a \$1,499 pesos. Como fuente de información previa a su visita, acude principalmente a familiares y/o amigos, mientras que una vez en el destino no recurre a ningún sitio para informarse. La edad del visitante se ubica en un rango de 25 a 44 años y consideró que la experiencia en el destino ha mejorado e incluso superó sus expectativas (Sectur, 2017:9).

El desarrollo de las edificaciones ligadas al turismo ha seguido dos cursos muy diferentes, pero a la vez complementarios: por una parte, se observa el desarrollo de una hotelería de cadenas operadoras, las cuales han ubicado sus instalaciones fuera del perímetro urbano preservado.

Lo anterior les ha permitido desarrollarse en altura para optimizar su operación, meta central de este tipo de oferta. Ello implica entonces una oferta bastante homogénea, tradicional, con variaciones de precios, pero, en general, en una gama de media a baja, con hoteles sin un perfil arquitectónico ni de servicios que rebase los estándares observables en otras ciudades.

Cabe notar también que esta oferta está destinada tanto al turismo de negocios, que, en términos oficiales, refleja la demanda originada por personas que acuden a la ciudad para actividades de asesoría, compra o ventas, entre otras, asociadas al desarrollo industrial y económico general de la ciudad (ésta es actualmente la de mayor crecimiento industrial en todo el país), como al verdadero turismo de ocio.

En efecto, por los precios muy accesibles, una proporción de los turistas que visitan la ciudad prefiere ubicarse en esas instalaciones para luego visitar el centro a corta distancia de las vías periféricas a lo largo de las cuales se ubican esos hoteles. Por otra parte, se ha observado un desarrollo sustancial de un hospedaje de lujo en hoteles „boutiques“.

En su mayoría proyectos e inversiones de capitales nacionales, esos hoteles se insertan en la trama urbana del centro histórico, tejiendo una suerte de red informal de puntos de anclaje del nuevo turismo urbano entre las actividades tradicionales de la ciudad. Las edificaciones recuperadas son generalmente de calidad, y los hoteles se vuelven en parte una suerte de modelo original de un patrimonio recuperado, mercantilizado y, finalmente, puesto al servicio de las actividades turísticas. Si bien esta modalidad de alojamiento tiene un gran éxito, no es menos cierto que, en estadísticas „duras“, no es la predominante, ya que los hoteles de esa clase son de pequeño tamaño (Hiernaux, D. y González, C. I., 2015: 120-121).

Debido a su amplia oferta, Querétaro es un destino turístico que se posiciona en la actualidad como un lugar atractivo no sólo para el turismo nacional sino también

internacional. De acuerdo a datos de la Secretaría de Turismo del Estado de Querétaro, de octubre de 2003 a septiembre de 2008, se han recibido más de 8.8 millones de turistas-noche, generando una derrama superior a los 12 mil millones de pesos, manteniéndose en los primeros lugares de ocupación hotelera de los destinos del centro del país (Real State Market, 26/04/15).

Querétaro se promueve turísticamente desde folletos, revistas y en especial por páginas de Internet como lo es la del Gobierno del estado de Querétaro y SECTUR y es ostentado como marca turística, misma que es manejada por la Secretaría de Turismo como “Querétaro de lo bueno, todo”. En los últimos años, contemplando como referencia el 2014, se han registrado 1,685,640 llegadas de turistas totales a la entidad de Querétaro, siendo 95,214 nacionales y 1,590,425 internacionales (Datatur, consultado el 22 de marzo 2016).

2.4 Indigencia en la ciudad de Querétaro

El municipio de Querétaro tiene detectados alrededor de 150 personas indigentes, provenientes de Amealco, siendo la mayoría hombres, quienes, al pernoctar, principalmente en el primer cuadro del Centro Histórico, se exponen a peligros físicos y de salud, concentrándose de manera significativa en los andadores del Centro Histórico, como son el Templo de San Francisco, tiendas del Sol, así como en los jardines de Corregidora y Zenea (El Universal Querétaro, 2014). Tanto hombres, mujeres y niños de diferentes edades son los que se colocan en los portales coloniales, ya sea de la Plaza de Armas, el Jardín Zenea o sobre la calle Independencia (Aguilar, 2013).

Según Teresa Calzada, titular de Dirección de Protección Civil de la ciudad de Querétaro, cada noche en la capital queretana, infiere que existen en general alrededor de unas mil 379 personas duermen a la intemperie, lo que significa un riesgo para su vida (Paniagua, 2011). Estas personas son de escasos recursos y prefieren dormir encima de un cartón cubiertos con algunas cobijas a pasar la noche.

Según Sandoval (2013), la Unidad Municipal de Protección Civil (UMPC) de Querétaro detectó durante sus recorridos nocturnos, alrededor de mil 250 a mil 300

personas que duermen a la intemperie. No obstante, el secretario del gobierno municipal Jorge Luis Alarcón dio una alerta a la población sobre la presencia de indigentes apócrifos, que, a pesar de tener hogar, vagan por las calles para pedir limosna. Se señala que normalmente hay entre 50 y 60 indigentes que duermen a la intemperie cada noche en la ciudad, pero durante las fechas de diciembre se registraron entre 198 y 233 personas en situación de calle (Notimex, 27/04/15).

Desde la revisión documental sobre las formas de comprender y abordar la indigencia en diversos contextos, con sus diferentes perspectivas dentro de Indigencia en Querétaro, se encuentra una gama de relaciones que coinciden, tales entre la indigencia, la pobreza, la exclusión social y las desigualdades.

Junto a estas consideraciones, suelen aparecer otras de mayor gravedad, por cuanto abonan a un sentido de criminalización, patologización y estigmatización de quienes se encuentran en esta situación. Por ejemplo, a través de atribuciones sobre los indigentes de ser personas peligrosas, improductivas, delincuentes, etc. No es infrecuente entonces, ver surgir actitudes de rechazo, lástima, caridad, indiferencia, temor, que bien pueden apuntalar y legitimar ciertas prácticas como su erradicación de espacios públicos, brindar ayuda asistencial u ofrecerles albergues (Iglesias y Chávez, 2017:199).

Estas prácticas, ocasionan que a las personas indigentes se les considere como personas distintas, disfuncionales, anormales, indeseables que habrá que normalizar, rehabilitar, reprimir o castigar.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En este capítulo se describen las principales características y técnicas de la investigación cualitativa, la cual se empleó para esta investigación. Las técnicas de la investigación cualitativa que se emplearon serán mencionadas en este apartado, tales fueron la observación y la entrevista semi-estructurada. Estas técnicas de la investigación cualitativa se consideraron con la finalidad de obtener y conocer más allá de la experiencia y percepciones de los visitantes y residentes de la ciudad de Querétaro que se forman en la mente de cada uno, y asimismo obtener información fidedigna y lo más real posible. A continuación, se presenta una tabla de informantes (Ver Tabla 1), los cuales fueron las principales fuentes de información para la presente investigación. Cabe mencionar que se realizó un cambio de nombres por respeto al anonimato de los informantes.

Tabla 1. Tabla de informantes.

NOMBRE	EDAD	VISITANTE	RESIDENTE
Alberto	27 años	X	
Alejandro	25 años		X
Gabriela	28 años		X
Graciela	25 años	X	
Gelacia	45 años	X	
Juan	25 años	X	
Joel	70 años		X
Germán	20 años	X	
Leonardo	36 años		X
María	45 años		X
Omar	47 años	X	
Roberto	46 años	X	
Tomás	53 años	X	
Aarón	28 años	X	
Fernando	33 años	X	
Luz	56 años	X	
Lizeth	47 años	X	
Carmen	58 años	X	
Manuel	26 años	X	
Ramsés	32 años	X	
Lucas	28 años	X	

Fuente: Elaboración propia.

Diseño metodológico de la investigación

Como se mencionó anteriormente, los imaginarios son constituidos por aquellas imágenes, ideas y creencias que se forman ya sea en un individuo o grupo en una sociedad concreta. De este modo, para llegar al análisis de estos imaginarios turísticos y urbanos presentes en el imaginario social de la ciudad de Querétaro, se llevó a cabo un diseño de investigación cualitativa. El uso de la metodología cualitativa se empleó con la finalidad de indagar más allá de los pensamientos, ideas e imágenes que tanto visitantes como residentes tienen sobre la ciudad de Querétaro.

La frase metodología cualitativa se refiere en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 2000). Algunas de sus características, señaladas por Taylor y Bogdan (2000:19-23) son:

- La investigación cualitativa es inductiva.
- En la metodología cualitativa el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva holística.
- Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio.
- Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.
- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.
- Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas. Este investigador no busca "la verdad" o "la moralidad" sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.

Es por ello que, el recurrir a la investigación cualitativa nos permite tener una mejor profundización del tema a desarrollar, basándose principalmente de experiencias, ideas y creencias de los entrevistados, pues como es bien conocido es la investigación con mayor relevancia en las relaciones sociales. Flick (2004) comenta que los métodos cualitativos toman la comunicación del investigador con el campo y sus miembros como una parte explícita de la producción de conocimiento.

Por otro lado, los avances y aportes de la investigación cualitativa en el estudio del turismo han generado que más estudios hagan uso de ella, debido a que es la única que transmite y profundiza más allá de lo buscado, en lo subjetivo.

Phillimore y Goodson (2004), comentan que es común que:

“los investigadores del turismo que se comprometen con paradigmas interpretativos y métodos y metodologías cualitativas justifiquen claramente su elección de enfoque y hagan visibles sus procedimientos de recopilación y análisis de datos. Tal enfoque, o al menos una mayor transparencia, es esencial para que la audiencia pueda juzgar la calidad de la

investigación, las justificaciones del enfoque adoptado y el rigor inherente al proceso de investigación”¹ (Phillimore y Goodson, 2004:38).

Es por ello que, al hacer uso de la investigación cualitativa, puede resultar que los objetivos planteados sean ejecutados de manera más realista, clara y verídica y sobre todo en temas relacionados con aspectos sociales.

Técnicas para la recolección de información de campo.

Para la fase de trabajo de campo de esta investigación, se empleó únicamente metodología cualitativa, esto con la finalidad de conocer las diferentes percepciones de los visitantes y residentes sobre el centro histórico de Querétaro como lugar turístico y como espacio urbano.

Una de las técnicas empleadas para esta investigación fue la entrevista. La entrevista es considerada como una conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar (Bingham y Moore, 1973). Se consideró emplear esta técnica con la finalidad de obtener meramente información desde los residentes y los visitantes sobre aspectos relacionados de la ciudad de Querétaro con la imagen percibida en el destino.

Por otra parte, Mayan (2001) señala que: la entrevista cualitativa genera la oportunidad para comprender los puntos de vista de los participantes en la investigación acerca de sus mundos tales como son descritos en sus propias palabras.

El tipo de entrevista que se empleó para esta investigación fue la entrevista semiestructurada. La entrevista semiestructurada es aquella que recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas formuladas en un orden específico, misma que se enfoca sobre una serie de preguntas que el investigador hace a cada participante (Mayan, 2001:16).

La entrevista se desarrolló con base en una breve guía de preguntas y temas a tratar (Anexo 1). La guía se conformó por diez preguntas abiertas (algunas fueron diferentes, pues algunas iban enfocadas a los visitantes) sobre la imagen percibida

¹ Traducción de la autora.

desde los residentes y visitantes nacionales antes y durante (*a priori e in situ*) de su visita. Los informantes se contactaron directamente en el Centro Histórico, por medio de un muestreo intencional, y el número de informantes se definió por medio de saturación teórica, es decir, cuando las entrevistas ya no aportan información nueva (Mayan, 2001).

Esto se realizó con la finalidad de conocer a profundidad su percepción sobre el centro histórico de Querétaro como lugar turístico y sus opiniones ante la presencia de indigentes. De esta manera se buscó también conocer si estos aspectos forman parte de los imaginarios turísticos y urbanos de la ciudad queretana.

Las entrevistas fueron aplicadas a visitantes nacionales y residentes, de ambos géneros, mujeres y hombres de edades entre 18 y 60 años, esto con la finalidad de conseguir una mayor diversidad en cuanto a las opiniones y percepciones que se pueden presentar en diferentes rangos de edad.

Otra técnica que se empleó para esta investigación fue la observación cualitativa. La observación puede llegar a utilizarse con la finalidad de obtener información que difícilmente se pueda llegar a ella. Al participar en el escenario, el investigador crea y adquiere conciencia a través de la experiencia personal al conocer a las personas involucradas.

Mayan (2001), menciona cuatro tipos de observación:

1. El observador completo, observará la situación sin interactuar en las actividades diarias.
2. El observador como participante primordialmente observará la situación, pero estará involucrado en la actividad en un segundo plano.
3. El participante como observador estará completamente involucrado en las actividades cotidianas, pero tendrá tiempo para registrar las observaciones.
4. El participante completo estará completamente inmerso en el escenario y no será reconocido en el ambiente como un investigador.

Para esta investigación, basándonos en la división de tipos de observación de Mayan se utilizó el tipo 2 (observador como participante), dado que la investigadora residió un tiempo en la ciudad de Querétaro, llegando a este lugar por motivos de

trabajo que, al tener la experiencia ya en la ciudad de Querétaro se percató de distintos aspectos que no sólo eran referentes al turismo, sino que por el tiempo que se mantuvo como un residente más de la ciudad se pudo percatar de otros factores urbanos. Estos factores urbanos fueron detectados en el espacio de la vida cotidiana que se vive en la ciudad, sobre los cambios que ha sufrido tanto en espacios turísticos como en su infraestructura, etc. Otro aspecto por el que se utilizó el método de observación como participante, fue el hecho de que la se tuvo la oportunidad de laborar en la ciudad, específicamente en un hotel, el cual era muy recurrido por visitantes y muy reconocido por los mismos residentes. Con esto, se deduce que se emplearon los dos papeles, tanto de observador (visitante) como participante involucrado en la ciudad (residente).

En este sentido, esta práctica de observación ayudó a profundizar un poco más la situación que se vive en este lugar y entender mejor los hechos y motivos de la situación de la indigencia y su relación con el turismo en las principales calles históricas de la ciudad. Principalmente esta observación se enfocó al tipo de personas que recurrían los principales atractivos turísticos del centro histórico, los intereses de sus visitas, los lugares más recurridos tanto por visitantes como de residentes, expresiones y aspectos tanto del turismo como de la vida urbana cotidiana en la ciudad de Querétaro, entre otras cosas.

Por otra parte, se realizó toma de fotografías donde se pudiera ilustrar la situación antes señalada, principalmente en aquellos atractivos turísticos del centro histórico de Querétaro como los siguientes:

- Jardín Zenea
- Jardín Guerrero
- Plaza Constitución
- Los portales de la calle Corregidora
- Alameda Central

Procedimiento para el trabajo de campo

Para realizar las entrevistas, y conseguir que los visitantes accedieran y tuvieran disposición para contestarlas, se intentó inicialmente la siguiente estrategia:

En el centro de Querétaro, principalmente en el Hotel Hidalgo, se realizan recorridos de leyenda en cuatro tiempos, dos vespertinos (17:00 y 18:00 horas) y dos nocturnos (20:00 y 21:00 horas). Estos son realizados por actores, los cuales ejecutan una representación de la historia de México y principalmente los sucesos ocurridos en la Ciudad de Querétaro durante la Independencia de México.

Se contactó a las personas responsables de esta actividad de la siguiente manera para conseguir apoyo de estas:

Al finalizar sus recorridos, se realizó una invitación a contestar unas preguntas breves sobre el destino con fines meramente de índole informativa y de investigación, haciendo saber que era parte de una investigación de la Universidad Autónoma del Estado de México, con la finalidad de transmitir la total confianza e importancia de la actividad. Esta estrategia se consideró debido a la dificultad de que los informantes, por motivos de tiempos y disponibilidad en su tiempo libre que es dedicado a la visita, disfrute y descanso en el destino, accedan a ser entrevistados.

Sin embargo, esto implicó una dificultad, pues los visitantes no se mostraron accesibles al terminar el recorrido y no fue posible contactar con la gente para la realización de las entrevistas.

A la vez, otras dificultades para llevar a cabo esta estrategia para la práctica de campo fueron el horario y la temporada baja que se presentaba en Querétaro, pues la gente suele concentrarse más en el centro histórico donde se realizan diversos eventos gratuitos al público en general los fines de semana y en temporada alta. Sin embargo, teniendo estas dificultades, se pudo lograr la recopilación de datos.

En primer lugar, se realizó la observación siguiendo la siguiente estrategia: Se realizó la observación cualitativa en las zonas principales y mayormente concurridas por visitantes y residentes, tales como los principales atractivos turísticos, plazas y

jardines del centro histórico, puesto que es aquí donde regularmente se realizan eventos gratuitos y fijos donde la gente suele acudir. Estos eventos son realizados por grupos u organizaciones particulares y por parte del gobierno, como lo son: los bailes en el quiosco Zenea, orquestas, vendimias y prácticas de recreación como recorridos de leyendas y actuaciones dedicadas a la comedia al aire libre.

Algunas prácticas que se realizaron al mismo tiempo de la observación fue, en primera instancia, la toma de fotografías de los lugares y atractivos turísticos más visitados por la gente y en segunda la toma de notas según lo que se percibía en el centro histórico, mismas donde se registraron los días, horarios y lugares más viables para contactar a la gente y lograr que accedieran a conversar sobre el tema de manera muy informal con el fin de transmitir confianza y obtener las entrevistas. Con base en estas notas, se decidió tomar en cuenta los días viernes y sábados, alrededor de las 17:00 horas, principalmente en los lugares mayormente concurridos y reconocidos como: el Jardín Zenea, Plaza de Armas y Jardín Guerrero.

Esta estrategia ayudó a estudiar un poco más el movimiento de las personas, los intereses por visitar, el tiempo que dedicaban a cada lugar y los espacios con mayor gente para poder contactarlos. Esto se manejó de una manera que los entrevistados se sintieran principalmente con la mejor confianza posible, realizando una presentación de mi persona como el objetivo de esta entrevista. La entrevista se llevó a cabo de una manera que generara cierta confianza en las personas que se contactaron, es decir, a base de una conversación informal, lo cual condujo a que los entrevistados se mostraran accesibles por cuestiones de tiempo. Estas conversaciones fueron grabadas en audio para un mejor manejo en el análisis de estas.

Es importante mencionar que, algunas de las tomas fotográficas se realizaron con la finalidad de que aparecieran las personas indigentes que se presentan en el centro histórico, a las cuales no se les enfocó directamente. Las tomas se realizaron de manera panorámica y con recorte, cubriendo parte del rostro por respeto a su anonimato.

Análisis de la investigación.

Una vez recabada la información, se realizó la transcripción de cada una de las entrevistas obtenidas tanto de visitantes como residentes, el cual llevó cuatro veces más el tiempo de la recolección de los datos, pues al ser grabadas en áreas públicas como fueron en los jardines y principales calles del centro histórico, dificultó un poco la claridad del audio.

Posteriormente, ya teniendo las transcripciones hechas, se llevó a cabo un análisis de resultados e interpretación, utilizando como herramienta la versión de prueba del programa MaxQDA, mismo que es empleado para la metodología cualitativa.

En este programa, se hizo la carga de las transcripciones anteriormente realizadas y se analizaron por medio de una segmentación y codificación de la entrevista. El análisis de cada entrevista me ayudó a realizar la codificación, misma que se realizó tomando en cuenta los temas de mayor interés capturados en cada entrevista y que fueron mencionados por los mismos entrevistados.

La codificación en este programa se lleva a cabo anotando el nombre o la palabra clave para categorizarla como un código dentro del texto con colores y poder hacer más fácil la búsqueda de temas de interés en las demás entrevistas y concentrarlas en un mismo grupo.

Esta codificación estuvo concentrada en los argumentos de interés de los informantes relacionados al tema como: los motivos de visita, los atractivos turísticos, las inconformidades, efectos, emociones y sentimientos, la indigencia que se presenta en la ciudad, el patrimonio, etc., así como algunas inquietudes e intereses sobre la ciudad de Querétaro y la manera en que interviene e impacta la presencia de los indigentes en la percepción de cada visitante y residente de Querétaro.

Estos datos de la codificación fueron recabados e interpretados en un esquema donde mostrara de manera más entendible y resumida los datos que se obtuvieron del análisis de las entrevistas.

CAPÍTULO IV

ACERCAMIENTO ETNOGRÁFICO AL CENTRO DE QUERÉTARO

El centro histórico es uno de los lugares más importantes de la ciudad de Querétaro, pues aparte de que posee gran variedad gastronómica y cultural es uno de los destinos más importantes en la historia de México.

El centro histórico abarca desde Av. Universidad a Av. Constituyentes y Calle Pasteur a Av. 5 de febrero (ver mapa 1).

Mapa 1. Centro histórico de la Querétaro



Fuente: Google Maps 2017

Está conformado por lugares turísticos como son El cerrito de las campanas, Jardín Zenea, Jardín Guerrero, Plaza de armas, Plaza Constitución, Corregidora, Andador 5 de Mayo y Libertad.

En esta zona también hay algunos mercados como La Cruz y Escobedo, que son concurridos por turistas por su variedad gastronómica y artesanía; algunos teatros de la ciudad como el de La República y Metropolitano; un Centro de Congresos, templos e iglesias como la de San Francisco y la de Santa Cruz; restaurantes de gran variedad gastronómica, ya sea mexicana o internacional; parques recreativos y ecológicos como Parque 2000 y el Club de Golf Campestre; plazas comerciales para estratos sociales medios y altos como son la famosa Plaza Antea, Esfera, Galerías, Patio Querétaro, Las Américas y del Parque.

En cuanto los espacios públicos de atracción que reúnen a mayoría de turistas por ser las áreas más representativas del centro histórico se encuentran:

Plaza de Armas: Es uno de los atractivos más importantes de Querétaro ubicada en la Avenida Pasteur Sur; en esta plaza se ubica el Palacio de Gobierno, la Secretaría de Turismo y el gran monumento dedicado al Marqués de la Villa del Villar del Águila ubicada en la parte central de la fuente mejor conocida como

“Fuente de los perritos”, dicho nombre es por las figuras de estos animales, ubicadas en los cuatro ángulos del Marqués (Imagen 1).

Imagen 1. Fuente de los Perritos “Marqués de la Villa del Villar”



Fuente: Google/ Pinterest, 2017.

En temporada de fiestas patrias y decembrinas, este es el lugar principal donde se llevan a cabo eventos gratuitos realizados por el Gobierno, el grito de independencia por el Gobernador del estado, pues es aquí donde se encuentra el Palacio de Gobierno, antiguamente la Casa de la Corregidora (Imagen 2).

Imagen 2. Plaza de Armas



Fuente: Trabajo de campo, septiembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Esta es una plaza que la mayoría de los visitantes y residentes toman de referencia como punto de reunión, pues es principalmente uno de los sitios más emblemáticos y céntricos de la ciudad; cuenta a sus alrededores con los restaurantes más concurridos por turistas como Chucho el Roto, que según la tradición oral es donde surge la tan conocida leyenda del personaje, tomándolo como referencia en algunas ocasiones en los recorridos de leyenda que se llevan a cabo por parte de pequeñas organizaciones juveniles.

Jardín Zenea: Es uno de los sitios emblemáticos del centro de Querétaro, situado entre las calles 16 de septiembre y Francisco I. Madero; actualmente con su nueva remodelación, cuenta con gran variedad de áreas verdes, dividiéndose en 8 segmentos, uno de ellos contempla el quiosco principal de este jardín (Imagen 3) y en el área central la fuente de Hades (Imagen 4).

Imagen 3. Quiosco Principal Jardín Zenea



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Imagen 4. Jardín Zenea (Fuente de Hades)



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Aquí principalmente los días martes, jueves y viernes a partir de las 19:00 horas, se reúnen personas de la tercera edad con el fin de organizar bailes de géneros distintos tales como el danzón, salsa y mambo, por mencionar algunos. Dicha

actividad genera que se integre el público en general y pasen un momento de recreación.

Todos los sábados el gobierno apoya a estas personas con la contratación de una Orquesta Sinfónica, que tocan en vivo a partir de las 19:30 horas; esto a la vez genera la reunión de un público compuesto por residentes y turistas, pues aparte de que son pequeños eventos gratuitos, crean una experiencia fuera de lo común, especialmente para los visitantes.

Algunas festividades como la del día de la Virgen del Carmen en julio, el grito de independencia y el levantamiento de la Santa Cruz en septiembre, el jardín Zenea se convierte en el sitio más colorido por el mercado gastronómico que se coloca alrededor de este. Las calles de Madero y 16 de septiembre son cerradas evitando el paso vehicular y permitiendo que se disfrute de esta gran vendimia.

Acueducto de Querétaro: Data del siglo XVII, ubicado sobre la Calzada de los Arcos (Imagen 5) con dirección al Boulevard Bernardo Quintana; es uno de los atractivos más emblemáticos de la ciudad por su imponente arquitectura de cantera rosa y magnitud de 1,280 metros (Imagen 6) y actualmente cuenta con 74 arcos de 23 metros de altura.

Imagen 5. Calzada de los Arcos.



Fuente: Fuente: Google, 2017.

Imagen 6. Los Arcos



Fuente: Trabajo de campo, noviembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Aquí principalmente en los meses de junio y octubre, se toma como parte del recorrido esta avenida del acueducto queretano, el cual también es uno de los atractivos más importantes de la ciudad que es tomado como uno de los paisajes más imponentes de Querétaro y en diversas temporadas acuden aquí importantes estudios fotográficos como personas particulares para realizar diversas tomas ya sea para eventos, revistas o simplemente para llevarse una fotografía de recuerdo.

Jardín Guerrero: Un sitio reconocido por su inmensa fuente central y su cantidad de áreas verdes alrededor de esta plaza; se ubica en la calle Vicente Guerrero. Este parque abarca desde la calle 16 de septiembre y Madero; aquí mismo se ubica la Delegación Municipal de Querétaro y a espaldas se encuentra el templo San José de Gracia, reconocido por su gran arquitectura (Imagen 7).

Imagen 7. Jardín Guerrero



Fuente: Trabajo de campo, septiembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Aquí concurren turistas para presenciar a jóvenes y mayores de edad que se dedican a tocar jazz sobre el andador Madero y amenizar con su música; a las personas se encuentran ahí comiendo o realizando compras artesanales. En este lugar también se puede disfrutar de recorridos de leyendas e historias de la ciudad los fines de semana a partir de las 18:00 horas (Imagen 8).

Imagen 8. Recorridos de leyendas e historias en Jardín Guerrero



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Mercado Josefa Ortíz de Domínguez “La Cruz”: Este reconocido mercado está ubicado sobre la calle Manuel Gutiérrez Nájera, a dos calles de la Avenida Universidad. Es muy famoso por su oferta de amplitud gastronómica y de artesanía queretana; es uno de los mercados más concurridos por los residentes de esta región ya que aquí se puede encontrar comida, artículos del hogar y artesanía a muy buen precio (Imagen 9).

Imagen 9. Mercado Josefa Ortíz de Domínguez “La Cruz”



Fuente: Google/ García Iván, 2017.

Aquí mismo se encuentra la Plaza Garibaldi, ubicada a espaldas del mercado la cual es muy concurrida por la gente que trasnocha y busca algún lugar para comer, pues es uno de los pocos lugares que permanece abierto por las noches. También es un lugar de interés para los visitantes de esta ciudad.

Alameda Central: Con su actual remodelación, es uno de los jardines más visitados por turistas, ya que posee grandes espacios verdes y es uno de los lugares que se dirige a crear una convivencia familiar. Es muy reconocida por su gran magnitud, pues abarca desde la Avenida Zaragoza hasta Avenida Constituyentes; posee grandes áreas verdes, fuentes, flora y fauna (Imagen 10). Para mayor seguridad y protección de esta área ecológica el gobierno de la ciudad ha establecido un horario apertura que es de lunes a domingo de 06:00 a 19:00 horas.

Imagen 10. Alameda Central



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Con la reciente remodelación del Jardín Zenea en el 2016, el famoso Nacimiento Monumental (Imagen 11) fue trasladado a este lugar instalándose los primeros días de diciembre, cuando la gente acude para tomarse fotos y visitar este espacio familiar.

Imagen 11. Nacimiento monumental



Fuente: Trabajo de campo, diciembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Plaza Jardín de la Corregidora: Es uno de los lugares más representativos del centro histórico de Querétaro ubicado sobre la Calle Corregidora y el andador 5 de mayo, pues es aquí donde se sitúa el monumento a la Corregidora de esta Ciudad Josefa Ortiz de Domínguez. Por su magnífica vista y paisaje éste no puede dejar de ser uno de los lugares que llama la atención de las personas en general y de los visitantes (Imagen 12). En este sitio se encuentra una variedad de restaurantes de comida nacional e internacional, bares y tiendas de artesanías y souvenirs que son muy concurridos por los turistas.

Imagen 12. Plaza Jardín de la Corregidora



Fuente: Trabajo de campo, septiembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

En el mes de diciembre, principalmente, aquí es colocado por parte del gobierno un árbol de navidad de 10 metros de largo (Imagen 13). Este lugar también es punto de reunión del famoso tranvía queretano, el cual hace recorridos por toda la ciudad. En estos recorridos se cuenta la historia que esta ciudad tiene por ser uno de los lugares históricos de la independencia de México.

Imagen 13. Jardín de la Corregidora (Árbol de Navidad)



Fuente: Trabajo de campo, diciembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Así como Querétaro es considerado como uno de los destinos más potenciales de México y considerado como Patrimonio de la Humanidad por la Unesco por su variedad de sitios y atractivos anteriormente ya mencionados, también puede poseer aspectos difíciles de manejar y controlar. Como en todas las ciudades, es común que en algunas ocasiones nos encontremos con situaciones que generen a según nuestra percepción, algún efecto o tal vez hasta cierta inquietud por algo que no sabemos el origen y a consecuencia de qué siga. Es por eso que a continuación, se expondrá el tema de la indigencia que se ha llegado a presenciar en la ciudad de Querétaro, principalmente en su centro histórico.

Lugares de presencia de indigentes

En el centro histórico de Querétaro, principalmente en calle Corregidora, a la altura del Jardín Zenea se pueden observar, especialmente en las noches, personas indigentes, mismas que se concentran debajo de los portales sobre la tienda del Sol (Imagen 14). Las personas que se encuentran en estos lugares, como se puede notar al caminar por ahí, son de diferentes edades, desde recién nacidos, cuyas madres se muestran desesperadas por conseguir algo de dinero o comida para alimentarlos, hasta personas adultas en condiciones insalubres e incapacitados por su avanzada edad.

Imagen 14. Personas indigentes (Tienda del Sol)



Fuente: Trabajo de campo, noviembre de 2016. Fotografía: Mariel Moreno

Sólo algunas de ellas, se dedican a vender un poco de artesanía hecha por ellas mismas como bolsas, muñecas y algunas pulseras (Imagen 15); pero existen otros que aprovechan de ese mismo espacio para obtener una moneda sin la intención de realizar alguna labor. Estas personas suelen pedir alguna limosna o mendigar un poco de comida para sustentarse.

Imagen 15. Indigencia (Los Portales)



Fuente: Trabajo de campo, febrero de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

En las noches, se puede observar el doble de estas personas que pernoctan en cartones, que conservan por varios días, a lo largo de la calle Corregidora en puntos como tienda El Sol, la iglesia de San Francisco y en alrededores del centro como

Plaza de Armas, Andador Libertad, Plaza Constitución, Jardín Guerrero y Alameda (imágenes 16 y 17).

Imagen 16. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Imagen 17. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro



Fuente: Trabajo de campo, agosto de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Algunas de estas personas no saben leer o escribir y no hablan la lengua española, la mayoría de ellas son nativas de los alrededores de Amealco y la Sierra Gorda (Aguilar, O., 2013), donde habitan poblaciones de origen otomí y pame que tienen un bajo nivel socioeconómico.

El aspecto de estas personas es insalubre y algunos están en situación de alcoholismo, drogadicción y otros con discapacidad (Imagen 18). Esto genera en los turistas algunos efectos emocionales, desde sentimientos de tristeza hasta cierta desconfianza o temor y que generan ciertos comportamientos hacia ellos.

Imagen 18. Indigencia en alrededores del Centro histórico Querétaro



Fuente: Trabajo de campo, febrero de 2017. Fotografía: Mariel Moreno

Por ejemplo, se puede observar en las noches, momento en que todas estas personas van a pernoctar en las banquetas, a algunos turistas que les aportan alguna moneda o a otros que simplemente son indiferentes ante su presencia, pasando sin mayor cuidado entre ellos y otros que prefieren no pasar sobre esta zona para evitar tener contacto con ellos.

Hemos visto a lo largo que la Ciudad de Querétaro está conformada de una gran variedad, no sólo en el aspecto turístico sino también en el ámbito industrial. No obstante, el objetivo de los atractivos turísticos antes ya mencionados es emitir una imagen de lo que contempla Querétaro, la oferta que se ofrece en el destino y la amplia variedad de sitios históricos y patrimonios que pueden admirarse desde los visitantes.

Sin embargo, como en muchos destinos, estando en el lugar las personas pueden percibir de distintas maneras las imágenes que emiten, haciendo que cada persona, ya sea residente o visitante genere su propia percepción del lugar. Es por eso que el objetivo de esta investigación es mostrar un contraste que se localizó en la Ciudad de Querétaro, especialmente en el centro histórico, la situación de indigencia. La indigencia se ha considerado una situación difícil de manejar por muchas cuestiones

como la ayuda del gobierno y la falta de interés por el bienestar de las personas indigentes y por la preservación de sus calles que algunas de ellas son utilizadas por ellas para pernoctar en ellas, cuestión que para visitantes resultan emociones de tristeza y preocupación, y para residentes de enojo y molestia.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS DEL IMAGINARIO TURÍSTICO Y URBANO DE QUERÉTARO

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de una recolección de datos y opiniones con visitantes y residentes acerca de su percepción del centro histórico de Querétaro. Se tomaron en cuenta estas dos perspectivas para conocer las diversas opiniones que las personas tienen de la Ciudad de Querétaro: desde los visitantes, se exploraron sus motivos de visita y los atractivos que más llamaron su atención y desde los residentes se analizó su parecer de la ciudad como patrimonio y algunas inconformidades y recomendaciones para resolver problemáticas de esta. Se elaboró un esquema a partir de los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas, esto con la finalidad de lograr un mayor entendimiento e interpretar de manera estratégica las opiniones, ideas y efectos que tienen visitantes y residentes de la ciudad (ver figura 1).

Algunas de las expresiones en los testimonios que son expuestos en este capítulo, están marcados en cursivas para hacer énfasis sobre algunos temas que fueron relevantes para la investigación.

Resulta asimismo interesante, partiendo de estas dos perspectivas, conocer los testimonios de cada informante respecto a la indigencia en el centro de Querétaro, mismas que son expuestas en este capítulo. Este contempla tanto la opinión de los visitantes como de los residentes, en relación con el tema de la indigencia, según su perspectiva ante esta situación, así como los efectos, emociones y sentimientos que surgen en ellos respecto al contexto que se está presentando en la ciudad de Querétaro y proporcionando a la vez algunas propuestas de solución para la misma.

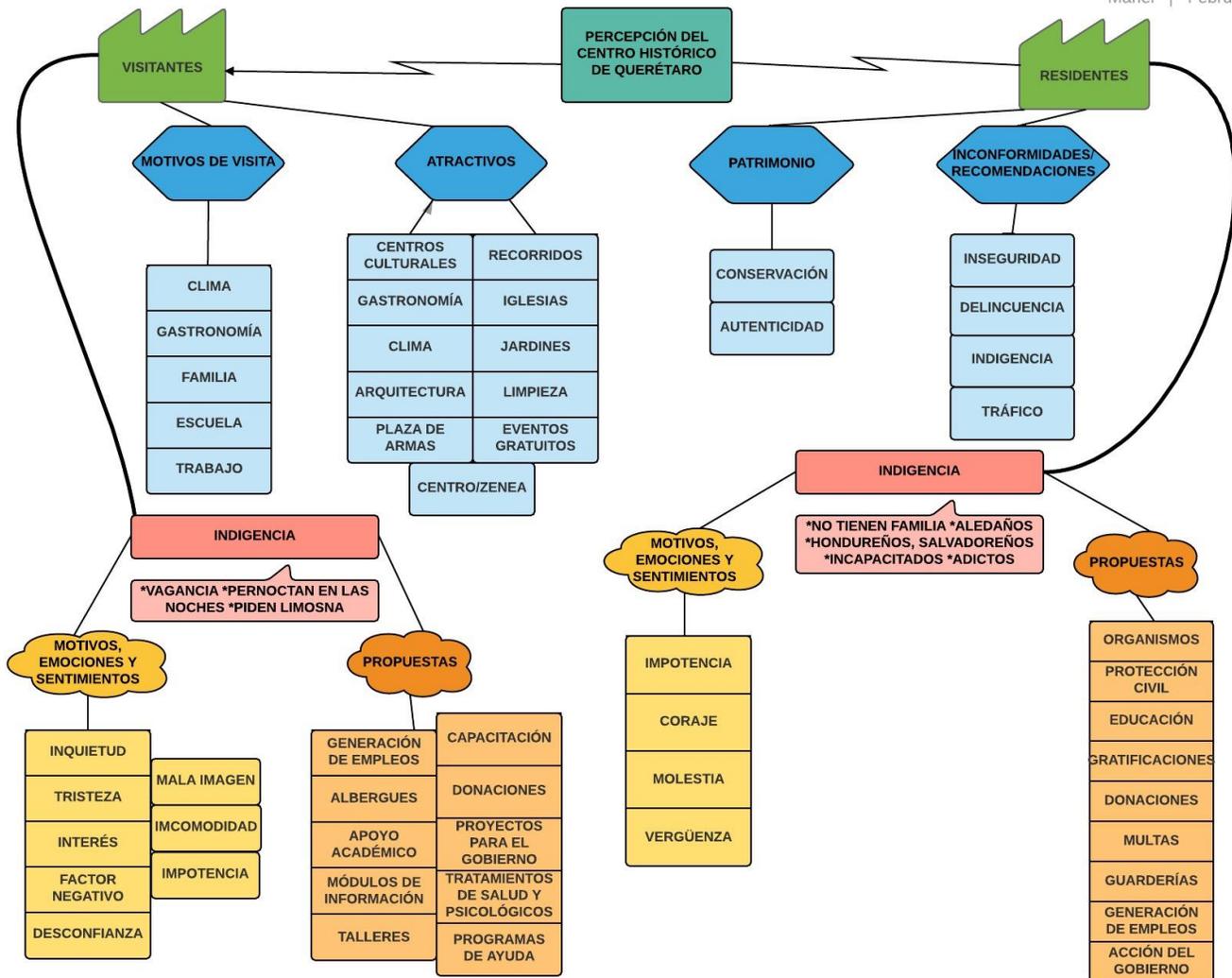
5.1 El centro histórico de Querétaro

En este apartado se presenta el análisis de las percepciones de los visitantes en cuanto a los atractivos de la ciudad y sus motivos de visita, así también las percepciones de los residentes respecto a la ciudad queretana como patrimonio y las inconformidades y recomendaciones que hacen para mejorar la calidad de vida en este lugar.

5.1.1: Desde los visitantes

Es importante conocer para esta investigación, las diferentes opiniones y percepciones de los visitantes que acuden a este destino, saber cuáles fueron sus intereses y motivos por conocer la ciudad de Querétaro.

Figura 1. Esquema de análisis de las entrevistas



Fuente: Elaboración propia con base en las entrevistas.

A continuación, se presentarán los temas particulares junto con testimonios que nos exponen algunos de los atractivos que más fueron de su interés y así como sus motivos para visitar la ciudad de Querétaro.

Atractivos

En este apartado se presentan las opiniones sobre los lugares o aspectos que a los visitantes les resultan más interesantes de la ciudad de Querétaro. Entre ellos se mencionaron Plaza de Armas, Jardín Zenea, centros culturales, gastronomía, clima,

arquitectura, recorridos, iglesias, eventos gratuitos y la limpieza con la que cuenta esta ciudad. Por ejemplo, en el siguiente testimonio se observa una opinión representativa de lo señalado.

Me encanta el centro de Zenea es agradable ver cuántos eventos realizan para la reunión familiar y más que son gratuitos (Lizeth, 47 años, visitante).

Se puede observar en las palabras de esta informante la conjunción de varios elementos que definen las cualidades de los atractivos de los centros históricos de muchas ciudades turísticas, como sus plazas: el aspecto placentero, actividades para un público familiar y su gratuidad.

Algunos visitantes consideran que una de las cosas que caracterizan a esta ciudad es su completa variedad de sitios y lugares para visitar, pues está en constante desarrollo. Gelacia, quien brindó su testimonio para llevar a cabo este estudio nos da su siguiente opinión respecto a la Ciudad de Querétaro:

Querétaro tiene ya de todo para todos los gustos lo único que no tiene es playa, pero de ahí para allá tiene todo ¿no? Porque tiene historia, tiene cultura, tiene lugares en la naturaleza que son muy bellos. Este... ya dentro de la ciudad, pues hay, hay de todo ¿no?, inclusive para la gente que quiere venir para, hasta de compras, las plazas que hay pues, por lo menos la última que han hecho, pues está a la altura de, de las plazas de la Ciudad de México ¿no? Están a la altura de las grandes ciudades. Y, este... el clima, a mí me encanta el clima (Gelacia, 45 años, Acapulco).

En otras palabras, tomando en cuenta el argumento anterior del informante, al mencionarse la palabra turismo se ha observado, no sólo en este testimonio, que es asociado de inmediato con los destinos de playa, aspecto que es muy común a la hora de preguntar sobre el turismo en general, generando en la mente de las personas que sólo se puede encontrar y relacionar con este tipo de práctica turística. Sin embargo, otra cosa que nos hace referencia el informante sobre la ciudad es que Querétaro es considerado como uno de los destinos más completos y que incluso puede estar a la altura de destinos turísticos ampliamente reconocidos, tal es el caso como la Ciudad de México como menciona el informante, ya sea por su

magnitud, variedad en su gastronomía, infraestructura y cualidades como el clima o la accesibilidad a otros lugares que pueden contemplar las grandes ciudades.

Como se puede inferir, los visitantes tienen diversas opiniones en cuanto a los atractivos de Querétaro que más llamaron su atención, lo cual también depende mucho de la perspectiva que tengan de la ciudad, así como de su motivo de visita, pues no todos visitan la ciudad simplemente por paseo y diversión sino también por cuestiones laborales y escolares. A continuación, se presentarán algunos testimonios de informantes que exponen su motivo de visita a la Ciudad de Querétaro.

Motivos de visita

La ciudad de Querétaro es uno de los destinos más concurridos por su gran variedad de atractivos y gran desarrollo a nivel industrial. Por lo que en esta sección se expondrán algunos de los motivos por el que los entrevistados llegaron a visitar esta ciudad. Entre algunos de ellos, se encuentra principalmente que fue por invitaciones familiares, por el clima, su gastronomía, paseo y ocio; así como, en otros aspectos, por la calidad de vida que muestra este destino, por ejemplo, en el trabajo, la escuela, las oportunidades de crecimiento tanto personal como laboral, y la tranquilidad que transmite al visitante.

Con relación al primer aspecto, Ramsés, quien fue un informante para esta investigación, comenta su motivo por el que decidió visitar la ciudad:

Por su clima, por su... gastronomía y por sus lugares turísticos (Ramsés, 32 años, visitante).

Tomando en cuenta el testimonio anterior, se puede comprender que su visita fue planeada por los aspectos turísticos que posee la ciudad pues el clima como su gastronomía se han convertido en características principales de este destino tanto como los atractivos turísticos con lo que cuenta Querétaro. Para algunos informantes la ciudad de Querétaro ofrece paisajes y un lugar lleno de historia que vale la pena visitar y simplemente su motivo era por paseo o una invitación familiar.

Tal es el caso de otro informante que también sus motivos fueron por parte de invitaciones y del turismo que refleja la ciudad:

Por una invitación de mi nuera ya que ella es de aquí. Supe que tiene siglos de historia y que posee grandes bellezas naturales y bellos paisajes (Luz, 56 años, visitante).

Se puede observar que, con el anterior testimonio, el turismo de Querétaro puede generarse desde simples visitas familiares y experiencias que son transmitidas por residentes a sus seres queridos, creándoles una imagen de la ciudad que los lleva a planear una visita y así lograr su propia experiencia.

Sin embargo, como se mencionó anteriormente no sólo se identificaron estos aspectos, sino que existen otros donde los visitantes pueden llegar a considerar a la ciudad de Querétaro como uno de los destinos más seguros del país. Por ejemplo, el siguiente testimonio nos menciona una de las cosas que más le atrajo de este destino:

La calidad de vida porque es una ciudad muy segura (Tomás, 53 años, visitante).

Siendo este uno de los motivos considerados para visitar la ciudad de Querétaro, puede ser considerado como una de las características relevantes que toman en cuenta los visitantes para acudir a un destino, pues ellos al percibir un lugar seguro logran sentir cierta tranquilidad para disfrutar su estancia haciendo de esto una visita placentera y que a lo mejor puede llegar a considerarse como una opción para vivir.

Por ejemplo, algunos de los informantes comentaron que lo que los orilló a visitar esta ciudad es principalmente por su gran crecimiento a nivel industrial y el cual fue su principal motivo. A continuación, se muestra la opinión de un informante exponiendo su parecer al respecto de esta ciudad queretana:

Ah... por lo turístico que viene siendo y el empleo que viene generando ya que Querétaro va creciendo un poco más... y compañías van llegando aquí (Germán, 20 años estudiante).

Se puede intuir en los testimonios presentados que no sólo Querétaro es considerado como un destino turístico, sino que ha logrado caracterizarse también por su espontaneidad y crecimiento en el ámbito industrial, lo cual lo hace ser un destino potencial y que puede llegar a ser considerado como una opción para vivir de una manera progresiva y próspera.

Las opiniones que fueron recabadas exponen diferentes perspectivas de visitantes, pero, por otra parte, es importante conocer la de los residentes. Es por eso que a continuación se muestran algunos aspectos que se han tomado en cuenta para esta investigación, como su visión en cuanto al patrimonio de la ciudad y las diferentes inconformidades y recomendaciones que surgen a partir de los residentes de la Ciudad de Querétaro

5.1.2: Desde los residentes

Otro aspecto que es considerable para esta investigación es la opinión de los propios residentes de la Ciudad de Querétaro pues son de este destino y tienen más información de este lugar. Es por eso, que en este apartado se expondrá algunos de los aspectos que consideran importantes para ellos, tales como su propia ciudad como patrimonio, las inconformidades y recomendaciones que, según su percepción, deberían ser llevadas a cabo para un mejor desarrollo de esta.

Patrimonio

La ciudad de Querétaro, además de ser un destino reconocido por su gran desarrollo a nivel industrial, es una de las ciudades más emblemáticas de México, siendo así declarada por la UNESCO patrimonio de la humanidad. Sin embargo, tomando en cuenta algunos testimonios, los residentes consideran que en la ciudad no se maneja correctamente una buena preservación del patrimonio.

Al mismo tiempo, consideran que la ciudad de Querétaro ha cambiado mucho provocando pérdida en su autenticidad. Como en muchas otras ciudades, ha sufrido cambios dentro de él, a veces por el motivo de formar más espacios de atracción para la generación de afluencia de turistas, dejando a un lado la capacidad de carga que estos destinos son capaces de soportar y que es un aspecto muy importante para la preservación de los destinos.

Por ejemplo, en el siguiente testimonio se puede observar su opinión respecto a lo antes ya mencionado:

Híjole, (risas) pues que sigan conservando lo de antes... Querétaro no es Querétaro como antes (María, 45 años, residente).

Se puede inferir que en estas palabras se denota cierto desacuerdo por los cambios que ha sufrido la ciudad, pues al ser uno de los destinos más visitados de México el gobierno ha realizado modificaciones en los espacios de esparcimiento, como plazas y jardines, y nuevos diseños en los atractivos turísticos con el fin de atraer más flujos turísticos a la ciudad, lo que ocasiona irremediablemente deterioros, principalmente en el centro histórico y como consecuencia deja de lado la preservación de muchos sitios que son parte del patrimonio de la ciudad. En este sentido, los residentes informantes consideran que esos cambios han generado una falta de autenticidad.

Algunos de los cambios que han sido realizados en la ciudad han sido percibidos con inquietud por residentes. Tal es el caso del siguiente testimonio que muestra inconformidad:

Pues lo que andan haciendo de destruir las calles, porque no lo necesitan, [así] están bien (María, 45 años, residente).

Este testimonio se refiere específicamente a las remodelaciones de las principales calles del centro donde se reemplazó el material de piedra que las cubría por adoquín. A pesar de ser considerado como uno de los destinos potenciales de México, los residentes consideran que estos cambios han generado cierta vulnerabilidad en su patrimonio. Cabe decir que los residentes de esta ciudad han observado tantos cambios en ella, que para ellos resulta también en cierta inconformidad.

Inconformidades y recomendaciones

En la mayoría de los destinos puede surgir cierta inconformidad en los residentes de estas ciudades, ya sea por la falta de conservación en patrimonios y atractivos de la ciudad, como fue señalado anteriormente, así como algunos otros aspectos que pueden surgir en ellos como la inseguridad, la sobrepoblación, el tráfico, la delincuencia, entre otras.

Algunos de los informantes hacen mención de la inseguridad que presenta esta ciudad, a pesar de ser considerado como un destino potencial, ellos consideran que este factor puede llegar a ser perjudicial, pues esto genera para ellos una inconformidad que no ha sido tratada como se debe. Por ejemplo, el siguiente testimonio hace mención referente a lo dicho:

Sí, sí hay mucho trabajo, hay mucho trabajo, pero también ya es muy inseguro (María, 45 años, residente).

Se puede decir que el testimonio anterior hace mención de la inseguridad que enfrenta la ciudad de Querétaro, sin embargo, basándonos en los testimonios entre residentes y visitantes existe este contraste sobre el aspecto de la seguridad, pues los visitantes al tener una corta estancia en la ciudad no pueden percatarse de la falta de seguridad como los residentes que tienen un largo tiempo de vivir en esta ciudad.

Mientras que otros piensan que la seguridad que concede el gobierno sólo se ha centrado en lo más concurrido por el turismo, como el centro histórico, dejando a un lado los alrededores y colonias aledañas a la ciudad:

Pues es que a lo mejor en el centro de Querétaro sí hay, este... pues seguridad, namás que en las orillas ya no. Por ejemplo, yo vivo por Santa Rosa y ahí por general casi si no hay tanta seguridad, o sea en las noches sí existe el vandalismo pues (Gabriela, 28 años, residente).

Esto indica que los residentes de este destino, según su percepción, están realmente de cierta manera preocupados por su ciudad, tanto por el patrimonio y la autenticidad de ella, como de la seguridad que hace falta en muchos alrededores de Querétaro. Siendo el centro histórico el mayor sitio de afluencia turística, tomando en cuenta el testimonio anterior, la seguridad que se maneja en la ciudad no es percibida en todos sus alrededores, pues se puede deducir que el gobierno de la ciudad se ha ganado la fama de que al querer ofertar la ciudad como uno de los mejores destinos sólo se enfoca en el sitio que es visitado por el turismo.

Sin embargo, lo antes ya mencionado no es lo único visto como una problemática que se vive en la ciudad de Querétaro, pues existe otro aspecto como el de la indigencia. Esta situación se presenta principalmente en el centro histórico de la

ciudad, asimismo, esto genera ciertos efectos, tanto en visitantes como en residentes, pues al ser percibidos por algunos de ellos, surgen inquietudes o molestias por esta situación que se presenta en las principales calles del centro y atractivos turísticos, mismo que será expuesto a continuación.

5.2 La indigencia en el centro de Querétaro

En este apartado, se expondrá una de las situaciones que se han percibido en la Ciudad de Querétaro, principalmente en el centro histórico, la cual es el tema de la indigencia. Esta situación se ha vuelto para algunos visitantes y residentes un tanto compleja, pues al ser percibidas por ellos causan cierta inquietud. Es por eso que a continuación se mostrarán algunos aspectos como la significación del término indigencia según la percepción tanto de visitantes como residentes, los efectos, emociones y sentimientos que pueden generar en ellos y la aportación de ideas y propuestas de solución para la indigencia que se presenta en la ciudad de Querétaro.

Significados de la indigencia

Con base en lo señalado en el capítulo dos, la indigencia puede entenderse como la situación de aquellas personas que carecen de recursos económicos y deambulan por las calles de algún lugar. Esta situación particularmente se presenta en el centro histórico de Querétaro, es uno de los factores que es percibido por visitantes y residentes, los cuales tienden a percibir la indigencia de distinta manera. Por ejemplo, a partir de alguna característica que notan a simple vista en ellos:

Sí, es inevitable no verlos, más cuando las ves durmiendo en pedazos de cartón pasando fríos y hambre (Luz, 56 años, visitante).

Tomando en cuenta el testimonio anterior, la presencia de indigentes es notable, pues al preguntarle si se había percibido indigencia en el centro histórico de Querétaro pudo percatarse hasta de la forma en que se hacen presentes y la vida que llevan.

En algunos testimonios, los informantes hacen mención de lugares en los que han percibido la presencia de estas personas, particularmente en el centro histórico.

Federico, quien fue uno de los informantes para esta investigación, en su visita a la ciudad de Querétaro comenta lo siguiente:

Ayer, caminando por unos callejones de una calle cercana me pareció ver en esas calles que hay indigentes y duermen ahí, incluso tienen sus cobijas, tapetes y se acostumbran a vivir en la calle (Fernando, 33 años, visitante).

Mientras que para otros la indigencia se puede asociar con otras características y que se hacen presentes también en el centro histórico de esta ciudad. Por ejemplo, el siguiente testimonio hace mención de lo anteriormente expuesto:

Al recorrer el centro por alguna situación, ya sea para visitar algún restaurant o ir de compras, o hacer algunas compras por ahí, pues sí, se acercan al carro muchos indigentes, que piden para comer. También nos hemos percatado que, no sé si sea cierto o no [...] que vienen de Centroamérica y andan pidiendo dinero pues para comer, para sobrevivir. Realmente no sé si lo utilicen, entonces, o sea algo para ocultar a la misma gente que vive aquí o en los alrededores [...]. Si no son los que limpian vidrios, bueno, digo, esos son de una manera digna, o alguien que está ahí haciendo algunas figuras mexiquenses, pero más eh... la gente [que se pone] a pedir, no, pues principalmente son los que, ya mayores de edad que están enfermas o que quizás se pongan a pedir algo para pasar el día ¿no? (Tomás, 53 años, visitante).

Las palabras de este informante muestran un aspecto interesante, pues al mencionar que algunos indigentes suelen hacerse pasar por personas de otros lados y no originarios de Querétaro se puede inferir que podría haber el caso donde los ciudadanos locales intentan ocultar esta situación de indigencia. Y por otro lado el informante llega a decir que sólo los que realizan una labor a cambio de una moneda son dignos de merecerla.

No obstante, esta situación, que se ha presentado específicamente en el centro histórico, lugar de estudio, ha causado cierta inquietud para los visitantes, tal es el caso del siguiente testimonio que fue brindado para la presente investigación:

Ahora que lo mencionas es cierto y me genera cierta inquietud en algún momento llegué a pensar que era momentáneo, pero... pero no al parecer es un hecho que pasa desapercibido (Manuel, 26 años, visitante).

Este testimonio, tomando en cuenta sus palabras, podemos inferir que ha visitado la ciudad más de una vez percatándose de la indigencia que se presenta en el centro

histórico y muestra cierta inquietud cuestionando que porque este hecho no ha sido atendido y se ha convertido en un aspecto cotidiano de la ciudad. Visto que para este informante causó un impacto en él al percatarse de la indigencia que se vive en Querétaro, a continuación, se presentarán algunas reacciones, emociones y sentimientos que se pudieron percibir tanto en visitantes como en residentes.

Reacciones, emociones y sentimientos

Cabe destacar que los visitantes y residentes también llegaron a experimentar efectos como emociones o sentimientos al momento de ser observadas las personas indigentes por ellos. Un ejemplo es el siguiente, de uno de los informantes al preguntarle qué piensa sobre la presencia de estas personas:

Hay mucha presencia de personas de bajos recursos por las calles principales, es triste ver esta situación y me inquieta mucho más ver que la gente ya los ve como algo normal sin preocupación alguna después de ver que duermen en las banquetas (Lizeth, 47 años, visitante).

Las palabras de este visitante, aparte de transmitir el sentimiento de tristeza sobre la situación en la que viven estas personas, también reflejan desde su perspectiva el comportamiento que los residentes de la ciudad tienen ante esta situación, pues sugiere que es algo que la mayoría de las personas que se percatan también de ellos no lo han tratado con seriedad o con ninguna preocupación por la sobrevivencia de estas personas indigentes que provoca que sea un hecho cotidiano.

Sin embargo, al consultar con otro visitante más, la respuesta no fue la misma pues su percepción y afecto en cuanto a este escenario resultó ser incluso contrario:

Resulta incómodo porque pues en la noche agarran todas las plazas y se duermen y ya es como un poco complicado pasar y hasta desconfianza causan (Graciela, 25 años, visitante).

Con este testimonio se puede deducir que la indigencia puede llegar a ser un factor preocupante para la ciudad, ya que este visitante al percibir la indigencia en el centro histórico le causa cierta incomodidad generando a la vez desconfianza en su estancia lo que se podría intuir que la causa es debida a que desconocía la situación

de indigencia que se presenta en el centro histórico de Querétaro cambiando relativamente su percepción que tenía del destino. Por otra parte, esto nos lleva al tema de la imagen percibida en los destinos, siendo que los visitantes acuden al lugar con una imagen creada y emitida por imágenes, publicidad y marketing que no muestran ni hacen mención de este tipo de sucesos que no son tratados y se perciben a la llegada y estancia en el lugar.

Por otra parte, al entrevistar a un residente el contraste que se puede percibir en su testimonio sobre la indigencia es notorio, tal es el siguiente caso que expone el efecto que causa en él y una experiencia que tuvo al percatarse de la situación de indigencia que vive la ciudad de Querétaro, específicamente en el centro histórico:

Estoy hasta enfadado, ahí saliendo de misa estaba un señor, un muchacho fuerte con chamarrota de cuero, oye le está pidiendo a los viejitos más viejitos que yo, le dije oye amigo pues que no tienes vergüenza, que le estás pidiendo dinero a esos más viejitos que yo, primero dijo que iba a Cuitzeo, adelantito de Moroleón y luego no, dijo es que voy a Morelos. Oye, pero pues aquí en el centro de abastos hay trabajo, ve a trabajar ahí, yo que estoy viejo no pido, ayúdame, dije, es que eso sí es un poco molesto para mí y yo creo que pa' todos namás que no se atreven a decirte la verdad... (Joel, 70 años).

Con base en la respuesta anterior, se puede decir que algunos residentes de la ciudad de Querétaro han llegado a tener cierta molestia e inconformidad por la indigencia que se hace presente en el lugar debido al aprovechamiento que existe entre indigentes, pues considerando la experiencia del anterior testimonio, el factor de la edad entre ellos puede llegar a ser explotado por otros. Ellos al ser los principales protagonistas de la ciudad por ser residentes del lugar de estudio, creen que es una situación que se ha salido de las manos y que lamentablemente está fuera de su alcance.

Por lo tanto, retomando esta serie de testimonios sobre las reacciones que provoca en visitantes y residentes, como la tristeza, preocupación, indignación, molestia entre otras, y, tomando en cuenta el contraste entre ellos, es de gran ayuda e importancia conocer algunas propuestas e ideas de solución para la ciudad tanto del cuidado de su patrimonio como de la situación de indigencia en que se presenta aquí, las cuales algunas de ellas serán expuestas a continuación.

Propuestas de solución

Como se ha señalado, la percepción de la indigencia puede ser muy diferente para cada persona. Aunado a la situación de indigencia que ha sido percibida tanto por visitantes como por residentes, se presentan también reacciones diversas a la pregunta de ¿Si estuviera en sus manos hacer algo por los indigentes que sería?, que resultaron interesantes en algunas respuestas de los informantes.

Mencionado lo anterior, Germán quien fue uno de los informantes para esta investigación mencionó lo siguiente:

Mayores informes acerca, sobre las personas que normalmente están en la calle para así mismo brindarles un apoyo económico o de empleo. Porque normalmente las personas que están en la calle piden dinero, pues solamente hacen eso. Y yo lo que haría sería brindarles una oferta de empleo, sea de lo que sea, porque empleo hay. He visto que, que sí hay trabajo y todo eso nada más es de aportarles y brindarles esa oferta para ellos mismos (Germán, 20 años, visitante).

Se puede inferir que el informante tiene cierta inquietud y preocupación por estas personas ya que al recorrer como visitante las calles del centro pudo percibir la presencia de ellas y a la vez percatarse de la situación en la que viven. Es por ello que, como la ciudad de Querétaro es considerada como una de las principales generadoras de empleo, una de las propuestas que el informante considera factibles es que se realice la creación de empleos para estas personas, o bien, que los empleos actuales puedan brindarles algún trabajo que sea apto según sus capacidades.

Mientras que, en otro caso, un informante, también visitante, expone lo siguiente:

No, es que no es una problemática, pero, *debieran de ver donde los acoplan* a ellos porque pues *sí dan mala imagen* a lo que es Querétaro, pero son, digo a final de cuentas son seres humanos y deben de, también tienen sus derechos también de... sí, de seguir aquí (Juan, 25 años, visitante).

Dentro de esta perspectiva, el informante menciona un tema relacionado con el propósito de esta investigación (se hace énfasis en cursivas), ya que él considera que la imagen de la ciudad de Querétaro puede llegar a verse afectada por el caso de indigencia que se presenta en este destino, pues al promocionar este destino

con ayuda de imágenes comerciales y soportes publicitarios, los visitantes pueden llegar a pensar en una cierta contrariedad con lo que ofrecen y lo que realmente se vive en el destino, cambiando totalmente la percepción que tenían de la ciudad. Por otra parte, esto también puede generar un impacto turístico donde provoque que demás visitantes puedan catalogar de cierta manera a la ciudad como un destino que expone imágenes negativas, cambiando un poco la percepción con la que llegan a visitarla. Otro aspecto que toca el testimonio anterior es el aspecto de los derechos humanos, los cuales para personas indigentes también “son válidos” y que puede llegar a ser la causa por la que las autoridades se limitan a realizar una “limpieza social”.

No todos tienen la idea de ayudar a los indigentes, pues tal es el caso de un informante residente de la ciudad de Querétaro que demuestra lo contrario:

Mire propondría yo que los quitara el gobierno que se hicieran acreedores a una multa, claro no todos hay personas que les falta un pie, que les falta una mano, que no pueden trabajar, hasta yo le doy a esos una moneda que no me afecta, no será mucho, pues si traigo diez ten, si traigo veinte, ten los veinte. Y yo veo que sí es gente que sí lo necesita, no gente vividora. Yo quisiera que hubiera una reforma donde toda la que estén en las calles pudiendo, *levantarlos y multar*. Pero desgraciadamente nosotros fomentamos la “huevonada” de toda esa gente porque, “ah sí, ten, ten...” (Joel, 70 años, residente).

Cabe destacar que las palabras del anterior informante, nos quieren decir que la indigencia ha llegado a un punto en que es utilizada por algunas personas para su beneficio, haciéndose pasar por gente humilde y obtener algo sin realizar alguna labor o esfuerzo. Asimismo, se podría intuir que los informantes llegan a crear cierta clasificación de los indigentes, atribuyendo que las personas que realizan alguna labor o servicio a cambio de una moneda es algo digno y que aquellas que simplemente no realizan alguna labor y piden limosna no podrían considerarse como indigentes sino como “vividores”. No obstante, se debe considerar que algunas ideas de los informantes pueden llegar a variar, pues aspectos como la edad, valores y entorno en el que se desenvuelven son distintos generando una diversidad de opiniones e ideas.

Sin embargo, este informante sugiere que se opte por multar a las personas que se encuentran en situación de calle y que la indigencia se genera por los mismos

visitantes y residentes que les aportan una moneda a los indigentes para subsistir, fomentando que se desarrolle aún más la indigencia en la ciudad.

Así pues, tomando en cuenta las opiniones anteriores podemos deducir que la ciudad de Querétaro es un destino donde se puede percibir, tanto por visitantes como por residentes, elementos o factores que conforman el imaginario turístico y el imaginario urbano, mismos que como ya fue mencionado, son parte de ese imaginario social de la ciudad de Querétaro. En otras palabras, se podría decir que, el imaginario turístico de Querétaro puede ser conformado de diferentes maneras, pues la percepción de un visitante no es la misma que la de un residente, esto debido a que no usan o habitan de la misma manera la ciudad que los residentes ni conocen los demás entornos que la conforman. Sin embargo, teniendo en cuenta que los visitantes tienen más presentes los aspectos del imaginario turístico, algunos elementos como la indigencia, el tráfico y el cambio en edificaciones y calles, también pueden ser visibles para ellos.

Asimismo, recogiendo los anteriores testimonios, se puede deducir que los residentes, considerados para esta investigación como quienes tienen más presente el imaginario urbano, se consideran afectados pues de cierta manera, además de la seguridad, tienen preocupación por el patrimonio de la ciudad, particularmente que el gobierno, por querer lograr una mayor afluencia del turismo, deja de lado la preservación patrimonial de sus calles y atractivos turísticos, específicamente del centro histórico. Sin embargo, los visitantes llegan a tomar sólo algunos aspectos como la indigencia y el tráfico que se vive en la ciudad como algo momentáneo y posible de solucionar en corto tiempo.

CONCLUSIONES

Como bien fue mencionado, en el imaginario social de una sociedad es de suma importancia conocer de qué elementos se compone y se conforma, pues al ser estudiado, se pueden observar aquellas ideas, impresiones e imágenes de la ciudad. Al mismo tiempo, al ser analizado este imaginario colectivo, la importancia también parte de aquellos imaginarios que son parte de él, mismos que para esta investigación se consideró el imaginario turístico y el imaginario urbano con la finalidad de exponer y conocer aquellos aspectos que toman en cuenta y perciben los visitantes y residentes y se hacen presente en estos. Tal como se expuso en el capítulo de análisis, estos imaginarios pueden llegar a ser variados y de diferente interpretación, pues se tiene claro que entre visitantes y residentes hay una gran diferencia tanto en el tiempo que se está en el lugar como los intereses a tratar.

Aunado a esto, recurrir al método cualitativo para esta investigación resultó productivo, dado que las entrevistas realizadas permitieron indagar a profundidad aquellas experiencias, percepciones, ideas, creencias, recomendaciones, inquietudes, efectos, etc., de visitantes y residentes que se hacen presentes en el imaginario turístico y urbano, respectivamente. Los resultados de esta investigación no son generalizables, puesto que no era la finalidad, pues desde el enfoque cualitativo más que generalizar se pretende profundizar en los significados y experiencias de las personas.

Finalmente, después de un análisis de los resultados expuestos en la investigación y obtenidos de las opiniones de los visitantes y residentes de la ciudad de Querétaro, podemos concluir que el imaginario social de este lugar es realmente variado, pues al conformarse del imaginario turístico y urbano se dedujo que cuenta tanto con experiencias satisfactorias como con inconformidades en el destino, pues algunas personas comentaron y llegaron a considerar a Querétaro como una de las mejores ciudades para vivir por su estilo de vida y alto potencial a nivel industrial y turístico, considerando a la vez la oportunidad de residir aquí, mientras que los residentes sugirieron la implementación de mayor seguridad y apoyo a la indigencia que se hace presente en el centro histórico queretano.

De igual manera, la mayoría de los visitantes que acuden a este destino son por motivos tanto de aventura como de paseo o invitaciones, o bien, por motivos laborales. Si bien consideramos que los visitantes son quienes tienen más en mente el imaginario turístico, este con todos los elementos que se recaban desde los visitantes (ideas, experiencias o impresiones del lugar), ayudan a conformarse y a ser una pequeña parte del imaginario social de un lugar. Lo mismo sucede con el imaginario urbano, tomando en cuenta que en este juegan el papel los mismos residentes, mismos que con sus recomendaciones, inconformidades e ideas de su lugar habitual, ayudan a conformar ese imaginario urbano que forma parte del imaginario de una ciudad.

Retomando el tema de las recomendaciones e inconformidades que se pudieron recabar desde las opiniones de los visitantes y residentes (que conformaron para esta investigación el imaginario turístico y urbano de la ciudad), podemos deducir que son variadas y muestran un contraste realmente notorio. Al preguntar acerca de la ciudad de Querétaro, los visitantes llegan a considerar este destino como un lugar de gran crecimiento laboral y de buen vivir, mientras que los residentes, al ya conocer más ampliamente la ciudad y el tiempo que llevan viviendo en ella comentan que hay mucho por hacer, tal como la implementación de seguridad, cuidado a los patrimonios y la intervención de algún grupo u organización para el apoyo a las personas indigentes que pernoctan en el centro histórico, situación que se ha vuelto cotidiana para los queretanos.

Esta investigación pudo alcanzar a comprender las diferentes ideas e impresiones que tienen tanto visitantes como residentes de la ciudad, obteniendo aquellas sugerencias e inconformidades que tienen sobre la ciudad y asimismo entender y comprender de qué están conformados los imaginarios turísticos y urbanos de la ciudad de Querétaro.

De igual forma se pudo detectar que el tema de la indigencia que se vive en el centro de la ciudad es notorio y no pasa desapercibido por la gente que lo transita, pues es una situación que con el tiempo se ha venido generando en mayor afluencia y que desafortunadamente aún no existe ayuda por parte de un grupo, organización o del mismo gobierno para estas personas.

Otro factor de inconformidad que se pudo observar a partir de las opiniones de los testimonios para esta investigación fue la falta de cuidado y protección de patrimonio de la ciudad, pues desafortunadamente, por el objetivo de seguir generando visitas y turismo en Querétaro, se está ocasionando, en opinión de los residentes, la destrucción y modificación a calles y edificaciones, provocando así una falta de autenticidad a la ciudad, misma que, como anteriormente fue mencionado, está declarada por la UNESCO como patrimonio cultural.

A lo largo de esta investigación, se presentaron algunas dificultades que no hicieron posible obtener información de manera rápida y fácil de las personas, principalmente de los visitantes, pues la disposición de la gente era muy limitada, debido al tiempo que dedican al disfrute y goce de su visita. Esto ocasionó una dificultad de accesibilidad para entablar una conversación informal, estrategia a la que se recurrió para evitar saturar a las personas con una serie de preguntas y pudiera haber mayor problema para la obtención de opiniones e información.

En cuanto a las recomendaciones que se pueden hacer a las mismas autoridades de la ciudad, a partir de lo que resultó de esta investigación, es que se implemente mayor seguridad en todos sus alrededores de la ciudad queretana, pues al ser el centro histórico el lugar mayormente recurrido por turistas es el único que cuenta con seguridad olvidándose de sus colonias aledañas a él. Otro factor que es importante tomar en cuenta, es el suceso de modificación y daños a las calles de la

ciudad, pues es una acción que provoca una violación al patrimonio queretano y una pérdida a su vez autenticidad este lugar. Por último, hacer una pequeña invitación a que exista la posibilidad de crear conciencia respecto a la situación de indigencia que está viviendo el centro histórico, pues hasta la fecha es una situación que se sigue presentando en la ciudad y no ha habido un apoyo que funcione a la sobrevivencia de estas personas que carecen de un techo, de alimentos para subsistir y a la vez exponiéndose a algún riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, Pedro Antonio (2011). (Des)hilvanar el sentido/los juegos de Penélope. Una revisión del concepto imaginario y sus implicaciones sociales. *Facultad de Educación- Universidad de Antioquia*. Vol.11 (3). Medellín Col. p.p. 1-18.
- Aguilar, O. (2013). Indigentes se refugian en portales del centro. *El Universal*, 5 de enero. Consultado el 27 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/portada/05-01-2013/indigentes-se-refugian-en-portales-del-centro>
- Andriotis K. (2015). Beggars–tourist’s interactions: An unobtrusive typological approach. *Tourism Management*. Vol. 52. United Kingdom. p.p. 64-73.
- Bingham, V. D. y Moore, B. V. (1973): *Cómo entrevistar*. Madrid. Rialp. Consultado el 23 de noviembre de 2015, disponible en: <http://tecnologiaedu.us.es/formate/curso/modulo9/411conceptodeentrevista.htm>
- Carballo Fuentes R., Moreno-Gil S., León González C. y Brent Ritchie, J.R., (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de Turismo*, 35, p.p. 71-94.
- Datatur: Análisis integral del Turismo (s. a.). Consultado el 22 de marzo 2016. Recuperado de: http://www.datatur.sectur.gob.mx/ITxEF/ITxEF_QRO.aspx
- Echtner, C. y Brent Ritchie, J. R. (2003). The meaning and Measurement of Destination Image. *The journal of Tourism Studies*, 14 (1), p. 37-48.
- El Universal Querétaro (2014). Detectan a 150 indigentes. *El Universal*, 22 de junio. Consultado el 25 de mayo de 2015, disponible en: <http://m.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/22-06-2014/detectan-150-indigentes>

- El Universal Querétaro (2015). El centro, un lugar con historia. El Universal, 23 de marzo. Consultado el 21 de diciembre de 2017, disponible en: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/vida-q/23-03-2015/el-centro-un-lugar-con-historia>
- Fernández Poncela, A. M. (2009). Bicentenario de la Independencia: Conmemoraciones, lugares de la memoria y turismo: Querétaro. Alegatos, 73, México, p. 531-554.
- Flick, U. (2004). Introducción a la investigación cualitativa. *Fundación Paideia Galiza*. Ediciones Morata. Madrid, p. 323.
- García Canclini, N. (1994) "¿Quiénes usan el patrimonio? Políticas culturales y participación social", en Jaime Cama y Rodrigo Witker Memoria del Simposio Patrimonio y Política Cultural para el siglo XXI. México: INAH pp. 51-68
- Hiernaux, D. (2007). Los imaginarios urbanos: de la teoría y los aterrizajes en los estudios urbanos. *Revista Eure*. Vol. 23 (99), Santiago de Chile, p.p. 17-30.
- Hiernaux, D. y González Gómez, C. I., (2015) Patrimonio y turismo en centros históricos de ciudades medias, ¿Imaginarios encontrados? *Revista de estudios urbanos y ciencias sociales.*, 5 (2), p. 111-125.
- Hiernaux, D. y González Gómez, C. I., (s. a.) Patrimonio y turismo en centros históricos de ciudades medias, ¿Imaginarios encontrados? *Revista de estudios urbanos y ciencias sociales.*, 5 (2), p. 111-125.
- Hiernaux, N. D. (2002). Turismo e Imaginarios. En Hiernaux, N. D. y Cordero, A. (Eds.) *Cuaderno de ciencias sociales (123), Imaginarios sociales y turismo sostenible*. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). P.p. 7-36.
- Historia y Geografía: Estado de Querétaro (s.a). Consultado el 25 de abril de 2015. Recuperado de:

<http://www.queretaro.travel/contenido.aspx?q=0P7NpleTMwzT8vDV4ecuxkKs3J+okZmt>

- Historia y Geografía: Estado de Querétaro (s.a). Consultado el 25 de abril de 2015. Recuperado de: <http://www.queretaro.travel/contenido.aspx?q=0P7NpleTMwzT8vDV4ecuxkKs3J+okZmt>
- Iglesias Sahagún L. G. y Chávez Franco, R., (2017). Significaciones de la indigencia en Querétaro y modos de legitimar la exclusión social. *Teoría y crítica de la psicología*, 9, Universidad Autónoma de Querétaro, p.p.196-222.
- Inafed (2014). Enciclopedia de los Municipios de Querétaro. Consultado el 23 de diciembre de 2017. Disponible en: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM22queretaro/municipios/2014a.html>
- Lindón, A., (2007). La ciudad y la vida urbana a través de los imaginarios urbanos. EURE, vol. XXXIII, núm. 99, pp. 7-16 Pontificia Universidad Católica de Chile Santiago, Chile.
- Mantecón Rosas, Ana (2006). Turismo Cultural en México: ¿un modelo alternativo? Cuaderno CRH, vol. 19, núm. 48, pp. 499-506. Universidades Federal da Bahía Salvador, Brasil.
- Mayan, M. (2001). Una introducción a los métodos cualitativos: *Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesionales*. Universidad Autónoma Metropolitana, Iztapalapa, p. 42. Consultado el 01 de diciembre de 2017, disponible en: <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>
- Máynez Guaderrama, Aurora Irma, Palafox Muñoz, Alejandro, Vera Sosa, Erick y Cavazos Arroyo, Judith, (2012). La relación entre la competitividad y la imagen percibida de los destinos turísticos mexicanos: Antecedentes teóricos y trabajos empíricos recientes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(5), 1211-1224. Consultado el 22 de marzo 2016. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000500008&lng=es&tlng=es

- Mosquera Carreira, R. (2015). Percepción del imaginario turístico de los cruceristas que visitan la ciudad de A Coruña. Universidade da Coruña. P.p. 3-86.
- Notimex (2007). Advierte ayuntamiento de Querétaro sobre indigentes apócrifos. *Terra*, 10 de enero. Consultado el 27 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.terra.com/deportes/articulo/html/fox349444.htm>
- Ortega Andrade, N. A., Reyes Escudero, G., Vargas Arce, X. y Rivera Guerrero, A. M. (2009). Percepción de la ciudadanía hacia los indigentes en Pachuca Hidalgo. *Revista Científica Electrónica de Psicología*, 8, p. 26-39.
- Ortiz Chica, J.Y. (2015). Reconocer los factores de la no integración de las personas indigentes del centro de la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Consultado el 09 de marzo de 2016, disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7505/1/JESSICA%20%20ORTIZ%20PROYECTO%20DE%20TITULACION%20final%20listo%20%28Recuperado%29%20CC.pdf>
- Paniagua, F. (2011). Alertan por indigentes en Querétaro. Noticias Terra, 6 de diciembre. Consultado el 27 de abril de 2015. Disponible en: <http://noticias.terra.com.mx/mexico/estados/alertan-por-indigentes-en-queretaro,513e0e911f614310VgnVCM3000009af154d0RCRD.html>
- Phillimore, J. y Goodson, L., (2004). *Qualitative Research in Tourism. Ontologies, Epistemologies and Methodologies*. Ed. Routledge, London and New York, p. 334.
- Quispe Pari, D. J. y Sánchez Mamani G. (2011). Encuestas y entrevistas en investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 10, 490-494.
- Randazzo Eisemann, F. (2012). Los imaginarios sociales como herramienta. *Imagonautas*, 2 (2) Universidad de Santiago de Compostela, p.p. 77-96.
- Real State Market: La guía inmobiliaria de México (2011). [En línea]. México. Instituto Verificador de Medios, No. 74. [Fecha de consulta: 26 Abril de 2015]. Disponible en:

http://www.realestatemarket.com.mx/revistadigital/rem_san_miguel_de_allende/HTML/index.html#76

- San Martín Gutiérrez, H., Rodríguez del Bosque Rodríguez, I. A. y Vázquez Casielles, R. (2006). Análisis de la Imagen en turismo mediante técnicas estructuradas y no estructuradas: Implicaciones competitivas para los destinos turísticos. *Revista Asturiana de Economía*, 35, p. 69-91.
- Sandoval, L. (2013). Duermen mil 300 al aire libre. *El Universal*, 3 de febrero. Consultado el 27 de abril de 2015. Disponible en: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/metropoli/03-02-2013/duermen-mil-300-al-aire-libre>
- Sanit, Gac (2010). Imaginario colectivo. *Imaginarios teorías*. 24(5):233. Elsevier España.
- Santos, E. y Cruz, G. (2013). Imagen turística de Ilhéus (BA-Brasil): Según la percepción de los visitantes. *Estudios y perspectivas en turismo*, 22(4), 607-629. Recuperado en 04 de marzo de 2016, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000400002&lng=es&tlng=es.
- Secretaría de Economía: Querétaro. (s.a). [Fecha de consulta: 25 de abril de 2015]. Recuperado de: <http://www.economia.gob.mx/delegaciones-de-la-se/estatales/queretaro#>
- Sectur, (2017). Agendas de competitividad de los destinos turísticos de México. Querétaro. Consultado el 16 de diciembre de 2017. Disponible en: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Queretaro.pdf>
- Taylor, S. J. y Bogdan R., (2000). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Paidós, Barcelona, Buenos Aires, p. 301.
- Zamudio Vega, Laura S., (2011). Los imaginarios en la percepción de los lugares turísticos. *Imagonautas*. 2(1). Universidad de Alcalá, p. p. 114-137.

ANEXO

Centro Universitario UAEM Texcoco

Imagen turística e Indigencia:

La percepción del Centro de Querétaro desde sus visitantes.

GUÍA DE ENTREVISTA

Mi nombre es Mariel Moreno, tengo 23 años. Soy estudiante de la Universidad Autónoma del Estado de México y estoy realizando un estudio acerca de la imagen turística de Querétaro y la opinión que tienen sus visitantes. La información proporcionada por usted será muy útil y es sólo para fines exclusivos de este trabajo es confidencial. [Solicitar permiso para grabación de la entrevista]

1. ¿Cómo decidió visitar la ciudad de Querétaro? (Sólo para visitantes).
2. ¿Qué opina sobre los atractivos turísticos del Centro Histórico de Querétaro?
3. Hablando específicamente del Centro histórico, ¿qué lugar, cosa o situación es lo que le resulta más interesante y atractivo?
4. ¿Durante su visita ha percibido algún aspecto o hecho particular que le resulte molesto o desagradable? (Sólo para visitantes).
5. Este destino se promociona con la marca turística: “Querétaro de lo bueno, todo” y “El buen vivir”, ¿Qué opina sobre esto?
6. ¿Ha percibido la presencia de personas “indigentes”? ¿Dónde? ¿Qué opina sobre esto?
7. ¿Si tuviera la oportunidad de cambiar algo en este destino que sería?
8. Si usted tuviera la oportunidad de tomar decisiones para mejorar este destino turístico ¿Qué propondría?
9. ¿Por qué razón tomaría en cuenta la ciudad de Querétaro para una próxima visita? (Sólo para visitantes).
10. ¿Quiere agregar algo más?

Lugar de procedencia:

Edad: