

---

---

## Entrevista 6

**Fecha:** 28/01/04

**Hora:** 13:10 p.m.

**Nombre:** José Ángel Castillo

**Lugar:** Restaurante – Hotel Royalty

1. **¿Cuál es su nivel de estudios?** Universidad a nivel técnico en administración de empresas
2. **¿Cuál fue su trabajo previo?** En un restaurante – bar
3. **¿Qué puesto tiene en la empresa?** Jefe de comedor
4. **¿Cuánto tiempo lleva en contacto con el turista en Puebla y el Centro Histórico de Puebla?** 2 años y medio
5. **¿Cómo describiría a Puebla?** Como una ciudad con muchísimos lugares donde podemos visitar, con muy buena gastronomía, excelente gastronomía. Pero, muy fría a la vez, hablando de la gente que es muy seca, no hay un buen trato hacia el turista. Con excelentes lugares, los cuales muchas veces los turistas conocen más por que nosotros no los conocemos, no conocemos nuestra zona, no conocemos nuestros lugares para recomendarlos, muchas veces se nos pregunta por lugares para sugerir y nos quedamos con una respuesta de dos o tres lugares: Africam Safari, Cholula, las pirámides y ya. Entonces necesitamos, poquito más, visitar y conocer nuestra ciudad.
6. **¿Qué tipo de turista reciben aquí?** 50 por ciento turismo y 50 por ciento local.
7. **¿Al tipo de turista como lo clasificaría?** Un turista cultural, demasiado cultural, la gente que viene aquí, viene buscando arquitectura, talavera, es gente que sabe, que tiene una buena cultura. Viene aquí por que sabe que aquí hay cultura, y sabe que lo tenemos.
8. **¿Cuándo el turista llega que cree que es lo que busca?** Busca sentirse cómodo, comodidad, es sobre lo que hay que trabajar. Busca sentirse bien y bien recibido, eso nos cuesta trabajo dárselo al turista. No busca, llega conociendo, sabe lo que hay, y lo que quiere. En cuanto al servicio de restaurante busca atención y busca servicio y pues haces falta trabajar en eso.
9. **¿Qué buscan más como Centro Histórico, arquitectura, cultura, historia, gastronomía?** Yo creo que todo, ellos se quedan asombrados de pronto con una esquina por la cual nosotros pasamos todos los días por ahí y nunca nos detenemos a admirarla. Ellos con platillos que a nosotros nos da lo mismo, les es asombroso. Todo lo que hay les

---

llama la atención. Ellos pueden apreciar mucho lo que nosotros ni por error nos pasa. Habría más que trabajar en nosotros en la cultura, y el servicio, y esto nos traería grandes beneficios.

- 10. ¿Cree que sería necesario para aumentar las visitas, que se aumentaran lugares como centros nocturnos, bares, etcétera o con lo que hay es suficiente en cultura, historia...?** Si hay bares y cosas que mostrar, lo que habría que hacer, es que se incentive a traer al turismo. Yo creo que el gobierno no lo ha trabajado lo suficiente, le faltan muchos detalles ahí, en cuanto a incentivar a que venga más turismo. Debería haber más empresas que se dediquen a ese tipo de cosas. Por ejemplo, aquí llegan empresas que vienen de Acapulco o Oaxaca que vienen con autobuses de otros estados, yo no se si aquí haya, y si los hay, son mínimos por que al menos yo no los he visto. Pienso que al gobierno le hace falta darle más énfasis en cuanto a información, en cuanto a lugares de diversión, en cuanto a áreas darles un poco más de mantenimiento por que hay muchas áreas que están muy descuidadas, muy bonitas, pero descuidadas. Entonces creo que ahí es donde hay que trabajar.
- 11. En cuanto a los intereses del turista, ¿usted cree que hay una diferencia entre el nacional y el internacional sobre lo que buscan aquí en el Centro Histórico de Puebla?** No, yo creo que todos vienen por lo mismo, todos buscan gastronomía, buscan el mole poblano famosísimo, tanto el nacional como el internacional. Buscan cultura, buscan iglesias, preciosas iglesias pero yo creo todos vienen a buscar lo mismo ya tienen la misma idea. Saben lo que tenemos, saben Puebla qué es, cómo se define, por ser un área que no tenga un mar, saben que Puebla no lo tiene. Por eso buscan gastronomía, arquitectura entre otros y eso es lo que nosotros podemos ofrecer, y esto es para ambos tipos de turistas, nacional e internacional.