

## **CAPITULO 9**

### **CONCLUSIONES**

- Realizar la presente tesis ha sido una experiencia cultural enriquecedora, que no sospechaba que tendría cuando empecé a trabajar en ella.
- Pasé muchos días en el Archivo Municipal, investigando documentos del siglo XIX principalmente.
- Encontré que el edificio del Hotel Colonial había pertenecido a las monjas jerónimas y no a los padres jesuitas como se creía.
- Encontré que el restaurante Royalty, que oficialmente en 2003 celebró su sexagésimo aniversario, es por lo menos dieciocho años más antiguo.
- Las visitas a los edificios en los que alguna vez hubo mesones provocó en mí sentimientos opuestos, ya que había un fuerte contraste entre lo que los edificios fueron y lo que son.
- Es vergonzoso el grave deterioro de tantos bellos monumentos históricos, pero las condiciones indignas en que viven miles de personas en ellos, es una vergüenza mayor.
- Comentario aparte merece el edificio del antiguo Hotel San Carlos, donde encontré un prostíbulo y sentí vergüenza. Si como mujer me rebelo ante la denigración de otras mujeres, como poblana me rebelo ante la denigración de edificios históricos de mi ciudad.
- Las visitas a los hoteles y las conversaciones con hoteleros fueron reveladoras de las diversas filosofías empresariales que los anima, y hasta de la falta de toda filosofía en algunos casos.

- Si bien es indudable que las ganancias son indispensables en cualquier negocio, resultó claro que, por sí mismas, las ganancias no garantizan la sobrevivencia de un establecimiento. Cuando se deja a un lado el mantenimiento constante y la reinversión periódica, los hoteles van gradualmente bajando de categoría y terminan por desaparecer.
- En el caso de los hoteles que ocupan edificios antiguos del centro, en muy pocos casos encontré en sus dueños conciencia histórica y respeto a la riqueza que el destino puso temporalmente en sus manos. Fue triste ver la destrucción que bajo el pretexto de la modernización se ha hecho en muchos edificios. Los portales que rodean el zócalo, son ejemplo de ello.
- Probablemente la parte más frustrante de la investigación la constituyó las visitas a las oficinas de turismo estatal y municipal, donde no tienen archivos y no pudieron proporcionarme ningún tipo de información histórica. Probablemente en el futuro los historiadores e investigadores van a encontrar más información de la época colonial que de la que estamos viviendo.
- Fue muy satisfactorio constatar la congruencia entre lo aprendido de modo teórico en mis estudios universitarios y las prácticas observadas en los mejores establecimientos hoteleros.
- La parte más agradable de la tesis, fue la convivencia con dos hoteleros a quienes respeto y admiro ahora más que nunca: don Eduardo Lastra y mi mamá. Aunque una generación los separa, me di cuenta que comparten mucho: la vocación de servicio, el respeto al cliente, el cariño hacia los empleados, el amor al pasado, el gusto por la buena mesa, la visión global, la apertura a la universalidad, el cuidado por los detalles, la obsesión por el orden y la limpieza, el esfuerzo cotidiano, la honradez sin concesiones, la fidelidad a los principios y el orgullo de la profesión. Ambos son hoteleros y restauranteros que no estudiaron para ello en una universidad, pero de algún modo llevaban la vocación en los genes y aprendieron el oficio en la escuela más antigua y

probada de la historia: donde bajo la mirada exigente de los padres se empieza por fregar pisos y se acaba en la silla de la gerencia.

- Originalmente pensé en estudiar diez hoteles del centro histórico y definí como hoteles tradicionales aquellos con más de veinte años de existencia bajo la misma administración, pero la realidad me demostró que estaba utilizando un criterio equivocado.
- Me di cuenta que lo tradicional tenía más que ver con la mística del establecimiento que con el tiempo transcurrido. Definir lo tradicional es subjetivo, pero ahora diría que es ese aroma que don Eduardo no podía definir en la entrevista que le hice, ese algo intangible que hace que un cliente, al cruzar la puerta de un hotel se sienta en casa.
- La evolución de nuestro idioma y su escritura, me causó una profunda impresión. En ocasiones, algunos documentos de la época virreynal me parecían escritos con un alfabeto que nunca había visto, en algún idioma desconocido.
- Me llevó tiempo descifrar los caracteres e investigar el significado de muchas palabras, pero hubo varias en las que me quedé con la duda.
- Caminar por el centro histórico de Puebla, descubriendo que ese edificio por el que tantas veces había pasado sin reparar en él tiene una bella historia que contar, ha sido educativo y agradable a la vez.
- He visto a mi ciudad con otros ojos y entendido por que tantos europeos la visitan y la UNESCO la considera Patrimonio de la Humanidad.
- En la realización de esta tesis no me limité a cumplir el requisito mínimo exigido para graduarme. El tema me fue envolviendo y cautivando y acabé inmersa en él.

- Finalizo mi tesis con una mezcla de alegría y nostalgia. La alegría de terminar y graduarme, y la nostalgia de mis raíces y mi pasado, que quisiera conocer mejor.