

#### Anexo 4: Cuadro Resumen

OBJETIVOS	RESULTADOS	CITAS	FREC.
Conocer el Impacto general percibido por los expertos sobre la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula.	Pérdida cultural	"...se está perdiendo mucho los aspectos culturales, de raíz [...] de las tradiciones y de las que llevan sobre todo religiosas, no las aúnan al turismo..."	1
	Falta de inversión para impulso del turismo.	"...aun falta mucho en lo que se tiene que invertir para estar preparados para recibir correctamente al turista..."	1
	Poca infraestructura para el turismo	"...se tiene que invertir para estar preparados para recibir correctamente al turista, repito, tanto en tema de información como en infraestructura y sobre todo en capacitación de la gente..."  "...San Andrés no tiene la gama de hoteles que tienen en San Pedro, eso es fundamental para un desarrollo turístico..."	2
	San Andrés posee poca actividad turística.	"...San Andrés ha sido siempre un pueblo más enfocado en otras actividades..."  "...la vida turística de san Andrés es muy limitada..."  "...el impacto es digamos en unas cuantas calles pero no es digamos intensa, debería ser más intensa..."	3
	Faltan datos precisos sobre el impacto de la actividad turística.	"...no se tienen datos precisos del impacto del turismo, porque el impacto del turismo tendrías que medirlo, generalmente entre estas, una es la económica, la otra es la social y la otra es la ambiental, entonces no hay que yo sepa, información hecha por autoridades, por organizamos públicos..."	1
La importancia para la actividad turística en San Andrés Cholula de preservar la cultura y los recursos naturales.	Las tradiciones están ligadas a la conservación ecológica.	"...si existe mucha relación en cuanto al cuidado de la naturaleza con las tradiciones, por lo mismo, de que ellos utilizaban todos esos recursos para crear sus tradiciones."	1
	Para evitar la pérdida del significado original del patrimonio.	"...en un aspecto que se están olvidando realmente las raíces, con respecto a lo que esta visible, por ejemplo los espacios turísticos, como son los más conocidos, capillas, índices de igual otras culturas anteriores..."	4

		<p>San Andrés es una comunidad muy tradicional, pero nadie brevemente entiende la importancia de sus sistema, de fiestas, bajadas etc. es igual de barroco como San Pedro, pero intervienen para... la pirámide, un restaurant, algo así, pero, no entienden que en los dos Cholulas es algo único en todo México, no hay otro lugar que tiene la gama de celebración religioso que tiene esos pueblos, "</p> <p>"...es muy importante preservarlo, para que el turista siga viniendo, para que siga estando interesado en visitarnos y porque es parte de los que nos hace, de alguna forma únicos, hay lugares que lo mejor, lo que la gente a visitar es tecnología, lo que la gente va a visitar es sus personalidades, sus playas, en el caso particular de San Andrés Cholula pues es la cultura, la historia, las joyas arquitectónicas..."</p> <p>"... la importancia es para San Andrés y para cualquier lugar, es importante siempre preservar eso, diríamos que sería una condición necesaria y suficiente para que el folklore, la cultura, las costumbres oculares, las tradiciones se mantengan, con el menos cambio posible, es decir, el turismo debería de manejarse de gestionarse de suerte que siempre respetara este tipo de manifestaciones..."</p>	
	Para evitar acelerar el proceso de cambio en las manifestaciones culturales.	"...Pero hay que decir también que el propio folklore las manifestaciones son dinámicas, cambian por si mismas con el tiempo haya o no haya turismo, entonces, si va a haber un cambio de por sí y todavía el turismo influye en acelerar el cambio y en cambiarlo sería lo más negativo que podríamos esperar, lo que podemos pensar es que el turismo respetara esas tradiciones, esos valores y que inclusive contribuyera a que cambiara lo menos posible en cuanto a la pérdida de su autenticidad, porque de todas maneras va a haber un cambio."	1
Posibles beneficios de la capacitación para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.	La capacitación genera resultados de sensibilización.	"...La capacitación mucha gente lo piensa simplemente como, saber hacer bien tu trabajo o saber dar un buen servicio o servir preparar un buen platillo etc. o simplemente hacer dinero hacer dinero, y bueno no	1

		termina ahí, la capacitación, sobre todo en este tema que estamos platicando, que además no creo que solo es capacitación sino va muy de la mano con la sensibilización..."	
	Genera una imagen empresarial positiva, bien vista por la comunidad y los visitantes.	"...no estás simplemente viendo hacia adentro de la empresa sino estás viendo hacia afuera, y eso mismo, al hacerte una empresa socialmente responsable, al hacerte una empresa que ve por su entorno, que ve por sus clientes y no solo ve por sus inversionistas y en algunos casos por sus trabajadores, pues va a ser un gran negocio porque vas a ser bien visto ante la comunidad, ante la sociedad, ante los visitantes..."	1
	Para brindar servicios turísticos profesionales y de calidad, conociendo las necesidades del turista.	"...es fundamental y debería ser primordial cuando se quieran manejar programas de turismo, básicamente se refiere a guías turísticos, a ofrecimiento de servicios de apoyo al turismo como alojamiento y restauración, básicamente, en donde los servicios que se ofrezcan sean servicios profesionales y de alta calidad..."  "...no saben lo que quiere un turista, no saben lo que necesitan y sin capacitación nunca van a saber, porque no es parte de su vida, en realidad, capacitación es esencial."  "...En el caso de los guías turísticos es una capacitación sobre el conocimiento de las tradiciones, de las costumbres, del valor arquitectónico de los sitios que se van a visitar, de una información precisa y correcta, que le dé al turista, sobre el valor real de los monumentos, sobre el valor real de las tradiciones, para evitar que los guías incapacitados, inventen historias, inventen tradiciones y le den un significado tergiversado a las costumbres y a las manifestaciones del folklore, finalmente el turista se lleve una información falsa..."	3
	Brinda diferenciación ante los competidores.	"... darles los cursos de capacitación para que vean otros caminos y teniendo la competencia junto o ser competitivo te hace mejor y pues realmente eso sustenta el camino a tu negocio, pero si hace falta mucha capacitación..."	1

Posibles beneficios de la mejora continua para el turismo sustentable en San Andrés Cholula.	Permite alcanzar los objetivos de forma realista al aplicar un proceso metódico.	<p>"...todo lo que se involucra, igual lo vamos viendo y al mejorar paso a paso sin dejar de olvidar todo lo que se está haciendo etcétera, eso va a producir que se logre realmente algo, que se alcance realmente el objetivo que queremos..."</p> <p>"...determinar cuáles son los problemas, analizarlos, encontrar soluciones, ejecutarlas y después evaluarlas de forma periódica, que es algo que, si lo pensamos pues es de sentido común, no hace falta tener una licenciatura ni siquiera para hacerlo, pero si ponerse tantito a pensar cómo mejorar tus procesos, incluso quien lo haga como prueba y error porque si lleva un registro donde lleve efectivamente una mejora continua con esto, entonces yo creo que si sería importantísimo, sería buenísimo que más gente lo aplicara y que conociera lo que es..."</p> <p>que se vayan incorporando nuevas técnicas de manejos de información, de procesamiento de información, de atención al turista, y por supuesto que, si entendemos por mejora continua a ese enfoque de superación a esa práctica de actividades que van mejorando la calidad en los servicios</p>	2
	La mejora continua puede estar vinculada hacia la capacitación y tener relación con ella	"...la mejora continua implica que esa capacitación no se detenga, siga siendo, siga fluyendo conforme pasa el tiempo, que se vayan incorporando nuevas técnicas de manejos de información, de procesamiento de información, de atención al turista, y por supuesto que, si entendemos por mejora continua a ese enfoque de superación a esa práctica de actividades que van mejorando la calidad en los servicios, pues es fundamental, es importantísima."	1
	La mejora continua es utilizada en general por empresas grandes de forma estratégica, pero puede aplicarse a menor escala en empresas pequeñas de forma empírica.	"...en el caso particular de San Andrés Cholula son muy pocas las empresas que tienen ese enfoque, la mayor parte de las empresas, navegan de alguna forma empírica y pues como van saliendo las cosas, entonces, son las empresas grandes, muchas veces las transnacionales o cadenas que llevan esos sistemas de mejora continua, que los aplican y que hacen pues	2

		<p>todo el proceso..."</p> <p>"...los programas de mejora continua son para empresas relativamente grandes en eso, si tienes un hotel con 250 cuartos, 500 empleados etc. puedes jugar con eso, pero si tienes un pequeño empresa, un restaurant con 2 meseros 1 cocinero etc. mejora continua es simplemente servir constantemente lo mejor que puedes, no es un programa ni requiere un programa, simplemente requiere la responsabilidad de los encargados."</p>	
Elementos que afectan a la sustentabilidad en la actividad turística en San Andrés Cholula	El rebasamiento del límite de capacidad del entorno	<p>"... todo el entorno tiene una capacidad, entonces igual aunque tenga espacio como la pirámide igual y si nosotros lo saturamos de gente y tienden a explotarlo en gran medida igual lo vamos a hacer deteriorar ..."</p> <p>"...se buscaría que no afectara en lo ambiental en los físico, que no dejara basura, que no deteriorara los monumentos, que respetara las condiciones de infraestructura y de mobiliario urbano del lugar..."</p>	2
	La diversidad de servicios y actividades que ofrece San Andrés pertenecen a una mezcla de culturas que han sustituido a las tradiciones locales.	"...San Andrés Cholula tiene una línea muy delicada entre que ofrece para un turismo de un lado y que ofrece del otro, algo a la vez que se vende mucho de san Andrés, es que son varias realidades mezcladas en una, tenemos lo colonial, tenemos lo prehispánico, tenemos lo contemporáneo, que ha preservado las tradiciones y por el otro lado tenemos el lado, de que es un poco Cosmopolitan con las universidades, con los estudiantes extranjeros, los turistas y pues es esta mezcla de culturas..."	1
	El desarrollo descontrolado provoca un turismo no sustentable.	"...esos lugares han desaparecido debido al desarrollo, la transición de San Andrés, ahora comunidad agrícola a un sistema urbano, está en el proceso de destruir un medio ambiente, no hay duda de eso, y cualquier negocio tiende a la vez a eso y lo va a hacer, San Andrés honestamente no tiene un sistema adecuado de agua, ni aguas negras, etc. está intentando pero San Andrés nunca formo parte del red urbano como está siendo ahora."	1

	La poca intervención de la comunidad para la protección del patrimonio para evitar cambios o su destrucción.	"...pueden destruir casi una iglesia que existió hace 300 años y nadie hace nada, entonces yo creo que ahí, es un daño terrible el que no podamos manifestar que eso no lo pueden quitar..."	1
La contribución que podría ofrecer la capacitación a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.	Permite identificar en sí, los elementos dañinos.	"... La capacitación básicamente nos va a dar las herramientas y nos va a dar las alternativas para ver que errores estamos cometiendo, entonces igual nos va a dar una visión más amplia y vamos a tener más acciones para realmente saber si lo que estamos haciendo es dañando..."	1
	Contribuye a nivel individual, a concientizar individuos mediante el conocimiento y que estos se transmitan.	"A nivel individual, pueden ser un pocos más conscientes, separar su basura etc."  "...la capacitación que más puede servir para esto es la sensibilización, entender como tenemos que hacer las cosas pero a la vez saber por qué, o sea que hay detrás, porque es importante preservar las tradiciones y demás..."  "...la capacitación incidiría en los propios capacitados y estos a su vez, en educar, en ese sentido, tanto al turista como al residente para que, tanto residentes como turistas entiendan la importancia de lo que significa un monumento, la historia de un monumento, la presencia del monumento, la admiración del monumento por parte de los turistas, la degustación de la gastronomía local, prepararla con recetas auténticas, con normas de higiene, y que eso trascendiera hacia la población residente de suerte que la población residente también se concientizara de que debe respetar al turista, que debe respetar sus propios monumentos, de que debe respetar sus propias tradiciones y costumbres, y eso finalmente haría que se preservaran los valores, arquitectónicos, culturales, sociales..."	3
	La capacidad de introducir nuevos conocimientos y tradiciones sin que sustituyan a la cultura local.	"...desde luego la capacitación para entender cómo podemos explotar el tema fiesta, podemos explotar el tema tradiciones extranjeras, sin que eso nos llegue a quitar lo otro, si uno lleva las cosas de forma correcta, no tienen por qué estar peleadas las dos cosas, pero entonces viene, en esta capacitación viene, conocer que hay detrás,	1

		que pasan, por qué pasan, por qué es importante y después, entender y aprender cómo hacer las cosas sin que afecte a esto que tenemos..."	
La contribución que podría ofrecer la mejora continua a la reducción de los efectos de los elementos nocivos.	Permite una evolución administrativa de identificación de problemas y resoluciones concretas y constantes.	"... mediante la mejora continua, uno de los aspectos que se podría tener, es una evolución administrativa dentro de las empresas, dentro del municipio sea esto, entender hasta ahora que es lo que ha pasado, las tradiciones que se han perdido, que se están perdiendo porque se han visto afectadas y entonces tras haber hecho ese análisis, establecer un plan de trabajo..."  "..., ya sea por empresa, por grupo de empresas, consejo de turismo, consejo de empresarios, gobierno, que diga, bueno hasta ahora se hizo mal, esto se puede corregir, implementarlo y digo, hablando de los pasos de la mejora continua y digo una vez ya implementado pues ver qué efecto tuvo, si fue un efecto bueno o no y de ahí darle manera de círculo virtuoso hasta ver que se tengan resultados efectivos..."	2
	La mejora continua no ayuda en gran medida debido a ser principalmente un problema de responsabilidad cívica.	"...esta idea de mejora continua puede ayudar para una empresa grande, pero eso implica algo totalmente diferente cuando estás hablando de pequeños empresas, estás hablando de responsabilidad cívico, en cada individuo, es algo que no tenemos en México..."	1
	La mejora continua ligada hacia la capacitación constante, pretendiendo superar los niveles anteriores.	" La mejora continua tendría que ser una práctica constante considerada como un requisito fundamental de la capacitación, tenerla siempre presente como un enfoque de capacitación donde cada vez se busca, justamente superar los niveles anteriores, entonces en ese sentido la mejora continua debería de ser un enfoque de capacitación, siempre utilizado."  "...si vamos a contribuir que es difundir la cultura y si nos capacitamos y realmente dirigimos nuestras metas se acomoden a eso, al final de cuentas esto va a contribuir a que mejore tanto las empresas turísticas como la gente que se involucra realmente en el turismo y lo que son las tradiciones y la gente, la comunidad."	2

Como impactaría el turismo sustentable en el municipio de San Andrés Cholula	<p>Genera un impacto positivo a nivel social, económico, ecológico y cultural. Utilizando la cultura pero a la vez preservándola.</p>	<p>"...en el momento que entiendes que lo que estás haciendo no está peleado con lo otro, pues puedes explotar incluso mucho más, el tema de tradiciones y la cultura y a la vez preservarlas y eso pues sería un impacto, que sería en el corto y largo plazo, un impacto económico, un impacto social, un impacto cultural, un impacto ecológico y además un impacto que beneficiaría en general a las familias locales, pero también a los inversionistas que estuvieran interesados también a participar."</p> <p>"... si nosotros, realmente utilizamos nuestro espacio digamos de turismo, en una manera sustentable entonces no vamos a crear tanta contaminación, no vamos igual a perder tantas costumbres, por lo mismo vamos a poder ir recuperando y vamos a saber que no se va a deteriorar en gran medida, la naturaleza."</p>	2
	<p>Se mejora la condición de la población debido al derrame económico, pero dentro del contexto de desarrollo controlado.</p>	<p>"... actividades turísticas, si van a ayudar al nivel económico, como ayudan económico, mejoran la condición de la población de San Andrés y pueden ser mas conscientes de su propia cultura, ecología etc. pero... al otro lado, cada uno contribuye al empeoramiento del medio ambiente, a falta de conocimiento de tradición cultural, etc. hay ambas cosas en eso..."</p> <p>"...con tantos nuevos desarrollos que hay, pero con eso llega el turismo y el turismo añade nada más a eso, san Andrés nunca ha tenido un programa de desarrollo controlada, es cada quien por su parte y eso es lo que contribuye al nivel de polución desastroso."</p> <p>"...un turista internacional no es un lugar, Angelópolis, para turistear, realmente yo creo que se tendría que... ya tiene el sabor de un... pueblo, como le llaman, pueblo mágico, y yo creo que nada mas es como</p>	2



		darle los pincelazos que pueden jalar al turista a consumir y derramar su dinero en su estancia, ya sea un visitante o turista."	
	Conservando lo natural y lo cultural, impactos negativos mínimos o impacto nulo e incremento de los impactos positivos.	"...Básicamente cuando hay un manejo adecuado del turismo, el impacto... los impactos negativos son mínimos, más bien se buscaría que no hubiese impacto, un turismo consciente de lo que visita, una población consciente del papel del turista, y de su propia actuación, nos conduciría a una conservación de lo materia y de lo cultural, si hay esa conservación esa preservación quiere decir que el impacto no la daña, por lo tanto veríamos una ausencia de impacto negativo..." "...si la presencia del turismo como ya lo dijimos, contribuye en incrementar un nivel social y económico de la población hablamos de un impacto pero en ese caso hablamos de un impacto positivo, entonces en síntesis, cero impacto negativo y solo impactos positivos."	1

(Elaboración Propia)