

Anexo 5: Transcripción de entrevista a Raúl Valdez Muñoz

Información del entrevistado

Día de entrevista: 8 de Febrero 2013

Nombre: Raúl Valdez Muñoz

Área de estudios: Doctor en Administración por "l'Université du Québec à Montréal" en Montréal

Puesto Actual: Profesor titular en el departamento de Turismo de la UDLAP.

Investigación/actividad relevante: Publicación de "El Turismo Cultural en las Ciudades Patrimoniales. Hacia un enfoque holístico de turismo sostenible", Libro: "El turismo cultural en la región de Cholula".

E= Entrevistador

R = Raúl Valdez Muñoz

(Inicio de grabación)

E= En general ¿Cuál considera que ha sido el impacto de la actividad turística en el municipio de San Andrés Cholula?

R = Que yo sepa 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, por ejemplo, la secretaría del turismo del estado y la dirección de turismo del municipio, que yo sepa no tienen información sobre esos impactos, lo que se ha hecho, son algunos estudios de campo, ha habido alumnos que han hecho tesis sobre algunos aspectos, no se han hecho estudios reales, formales, por ejemplo cuánto dinero dejaría el turismo, la gama económica que provocaría el turismo, en cuanto a lo ambiental tampoco se tienen datos, porque la vida turística de san Andrés es muy limitada, la mayoría del turismo se centra en la parte de San Pedro, que tiene que ver con la pirámide, con el convento de San Gabriel, con la parroquia y otro flujo turístico se va hacia Huejotzingo, pero en San Andrés es poco, en realidad lo que hay, si consideramos que la pirámide, esta la mitad de ella en san Andrés y la mitad en San Pedro entonces podríamos decir que parte de la repercusión turística, económica, social y ambiental del turismo que

visita la pirámide pues le correspondería al municipio de San Andrés. Pero que yo sepa no existe una cuantificación de sus efectos.

E = correcto... en su opinión ¿Considera que la actividad turística tiene un impacto directo en la cultura de San Andrés Cholula? ¿Cuál sería?

R = Cualquier actividad turística que se da en algún sitio, si tiene un impacto sobre la población, pero el impacto es difícil de medir y de saber, porque eso depende, de cuanto dure el contacto, del turista con el residente y además, de qué tipo de contacto se tiene, cuando los turistas residen 1 o 2 días o más tiempo en la población visitada, el impacto es mayor, cuando el turista entra en contacto, interactúa con la gente, es decir con la población residente, el impacto es mayor, pero yo creo que en este caso, si nos vamos por ejemplo a la parroquia de San Andrés y algunas fiestas populares como podrían ser algunas procesiones religiosas, aquí en san Andrés básicamente, la procesión religiosa es a base... es realizada donde participan los residentes del lugar, muy pocos turistas están, los que llegan a participar de vez en cuando o de manera muy esporádica, son estudiantes de la universidad de las Américas, pero porque residen en la zona y porque se interesen en ello, pero los estudiantes que se interesan en ello son estudiantes de ciencias sociales o de antropología, tal vez algunos de turismo, por cuestiones de su formación profesional, pero por ejemplo estudiantes de las áreas de ingeniería difícilmente se van a interesar en una procesión religiosa, como una manifestación cultural, en cualquier lugar que se dé, entonces yo creo que básicamente la participación ciudadana en este tipo de actividades turísticas o de atracción turística es más bien de la población local.

E = Correcto.... ¿Cuál considera usted que sea la importancia, para la actividad turística, de preservar la cultura y el medio ambiente de San Andrés Cholula?

R = Vuelvo a decir, 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, 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.

E = En el caso de San Andrés Cholula ¿Cuál considera usted que podrían ser las medidas que podrían aplicar las empresas involucradas con el turismo para contribuir a la sustentabilidad turística?

R = Crear y comercializar productos turísticos que sean de carácter sostenible o sustentable, lo cual implica, las dos vertientes, que no dañen el ambiente, ni el entorno, que contribuyan al bienestar de la población en lo económico y que incrementen sus posibilidad de ingreso, que el derrame económico del turismo se utilice en la propia comunidad y de manera positiva y que sea respetuosa de las tradiciones los valores culturales y las costumbres de la población, eso es lo que se debería de hacer.

E = Correcto... ¿Considera que la capacitación juega un papel importante en el impacto que generan las empresas turísticas en su entorno? ¿Y por qué?

R = La capacitación para el manejo del turismo, así lo entiendo no, debería de ser fundamental, 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, en el caso del alojamiento y la restauración, y tiene autenticidad y 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 y que desde luego no contribuye al enriquecimiento de la visita turística que hagan los visitantes.

E = ¿Considera que el enfoque de mejora continua juega un papel importante en el impacto que generan las empresas turísticas en su entorno? ¿Y por qué?

R = Pues si las empresas turísticas manejan, servicios de apoyo, como vemos con respecto al tema anterior, lo que dijimos anteriormente la capacitación es fundamental, 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.

E = Aunque en las preguntas anteriores ya lo menciono de forma implícita, más concretamente ¿Qué elementos o actividades del turismo considera que pueden dañar a la cultura o los recursos de San Andrés Cholula?

R = Pues a la cultura básicamente sería que el turista... el comportamiento del turista y el contacto del turista con la población modificara los valores en sí de la población, te estoy hablando de valores positivos, porque si el contacto con el turista, incrementa el nivel educativo de la población o motiva que la población incremente su nivel educativo, entonces tendríamos por ejemplo una repercusión positiva, aquí básicamente, si el turismo fuera en gran escala o en una mediana escala o representativo si quiera del municipio de San Andrés, se buscaría que no afectara en lo ambiental en lo físico, que no dejara basura, que no deteriorara los monumentos, que respetara las condiciones de infraestructura y de mobiliario urbano del lugar y al mismo tiempo que interactuara con la población de suerte que se enriqueciera, tanto el residente como el que visita, del contacto entre los individuos, básicamente tendríamos que cuidar eso, que las costumbres que modifican la cultura local, pero que la modifican en sentido negativo, no fueran absorbidas por la población residente, no fueran, digamos más bien, aceptadas o practicadas por la población residente, para que no se contaminara en ese sentido, con el comportamiento de la gente que no es del lugar, que podría de alguna manera en modificar su conducta, hacia aspectos negativos, lo ideal sería una interacción sana, en sentido estricto del término y una visita del turista, llamémosle respetuosa de lo que ve y de lo que aprende y sobre todo, por ejemplo en el caso de los monumentos como la pirámide, respetuosa de el aspecto físico y la

conformación física del inmueble de suerte que no se le dañe, no se le someta a tratos excesivos, ralladuras, pintura, incisiones, incluso destrozos, querer llevarse un pedazo de la pirámide o de la piedra por ejemplo, sino, respetar el monumento y cuidarlo y contribuir a conservarlo.

E= Y ¿cómo considera que la capacitación podría contribuir a reducir estos elementos o actividades que dañan a la cultura o a los recursos naturales?

V = Pues básicamente, primeramente, concientizando a sí mismos a los que son capacitados, guías turísticos, prestadores de servicios, ellos tienen que concientizarse primero que nada de la importancia de hacer bien las cosas, porque la capacitación a lo que nos lleva es, en cualquier terreno, a que el que realice una actividad la realice adecuadamente, la capacitación es... en caso de un guía, que sea un excelente guía, en caso de un hotelero que preste los servicios de hospedaje con calidad, con buena atención a la clientela, servicio de preparación por ejemplo, con una gente capacitada entendería la importancia el significado de la higiene alimenticia de la autenticidad de la preparación de los platillos, entonces, primero que nada, 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, y el turismo no fuera un factor dañino en lugar de ser un factor positivo.

E = Correcto y de la misma forma ¿Cómo considera de la misma forma que la mejora continua podría contribuir a reducir estos elementos o actividades que dañan la cultura o los recursos?

R = 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.

E = Y finalmente en su opinión ¿Cómo piensa que impactaría la sustentabilidad ecológica y socio cultural en el turismo en San Andrés Cholula? es decir, bajo el supuesto de que las empresas, o las organizaciones involucradas con el turismo, comiencen a orientarse hacia la sustentabilidad ecológica y sociocultural, ¿qué impacto tendría eso?

R =

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, lo que no quisiéramos es que hubiese impactos negativos, entonces en ese sentido, como afectaría, que impactos tendría el turismo sobre los factores socio-culturales en San Andrés lo que deseamos que el impacto sea prácticamente inexistente, digo el 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.

E = Finaliza la entrevista.