

## **Anexo 9: Transcripción de entrevista a Gerardo Francisco Corro Amador**

**Información del entrevistado**

**Día de entrevista: 7 de Febrero 2013**

Nombre: Gerardo Francisco Corro Amador

Área de estudios: Maestría en Alta gestión en política y estrategia de los destinos turísticos.

Puesto Actual: Director general de "Alta gestión en turismo."

Investigación/actividad relevante: Consultoría a empresas turísticas en el municipio de San Andrés Cholula.

E= Entrevistador

G = Gerardo Corro

(Inicio de grabación)

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

G= Bueno mira, yo considero que hasta hace poco, aunque san Andrés Cholula tenía, bueno, tiene muchos atractivos turísticos importantes, y destacables incluso a nivel internacional, no se le ha tomado en cuenta la importancia turística, había sido como... aprovechar al turista que llegara, pero no buscar que viniera, ni buscar recibirlo de forma adecuada con información de la cultura ni nada, es de forma reciente, en los últimos dos años que se reflexiona al respecto y cae en cuenta que es necesario e importante usar esto, dado que es una primera etapa y que nunca se había hecho antes, pues se hace un poco por parte del gobierno, con un poco de... pues con sus reservas de si funcionaría, entonces, digamos que, con muchos planes, pero a la vez siendo muy cautelosos en lo que deciden invertir, por lo cual, considero yo, aun falta mucho en lo que 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. Entonces, bueno yo creo ha habido un cambio considerable en los últimos dos años ya que se han empezado a tomar estas acciones y con ello se ha vivido un impacto positivo, ha incrementado el número de turistas al rededor de un veinte por ciento, no es mucho, pero es algo, comparado con lo que antes eran año tras año en que no había un incremento, o no un incremento medido al

menos, y bueno... esto ha generado cosas, como que ahora, en el área del centro por ejemplo, la gente está llamando a invertir, tanto gente local como inversión de fuera, se están creando empleos, se están creando negocios, de gente que se está viendo beneficiada de forma directa, hay más gente local, que se está animando y se informando como se pueden capacitar, como pueden poner un negocio, es parte de lo que hacemos en el centro de gestión en turismo de favorecerlos para que puedan, incluso sin ningún conocimiento en el tema, animarse con lo que le demos de información en capacitación a poner un negocio, y bueno estos desde luego está aceptando de manera positiva la economía de las familias, les ha afectado de manera positiva en el sentido de que, no solo se vuelven mejores anfitriones sino que también mejores ciudadanos, no sé si con eso soluciona tu pregunta o sí?

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

G = Bueno el impacto de la actividad turística en la cultura de San Andrés, yo lo podría plantear de forma muy amplia, pero lo más importante que podemos rescatar de ahí, yo creo que es que, al tener que preservar las tradiciones, la cultura, y las... o sea incluso el tema arquitectónico, histórico, que nos rodea y que lleva ahí, siglos, algunos pues más de medio milenio incluso, pero que las vemos en el día a día, llega el punto en el que ya no se valoran, pero cuando viene gente de fuera a gastar su dinero, a ocupar su tiempo y a interesarse en esas cosas, es cuando la gente local puede llegar a ver la importancia que tienen, y a evaluarlos ellos mismos, y por lo tanto buscar que se preserve y que no se pierda lo que estamos viendo en este momento de una gran globalización y de influencia del extranjero, que no se pierdan las tradiciones y la cultura, que son cosas únicas que si no se transmiten de familia y de generación en generación, pues va a llegar el punto, y yo creo que no falta mucho para eso, en que se pierda totalmente.

E = ¿Cuál considera usted que sea la importancia, para la actividad turística, de preservar la cultura y el medio ambiente en San Andrés Cholula? Aunque ya hablaste un poco de ellos implícitamente, ¿podrías profundizar en ello un poco más?

G = Si claro, o sea esa pregunta va al revés, como es importante esta actividad turística, digo esta actividad, para que yo te explique el tema este de cultura y medio ambiente... bueno, sobre todo en este momento que hemos recibido el nombramiento de pueblo mágico, pues algo de lo que hace que nos merezcamos ese nombramiento de pueblo mágico pues es precisamente la cultura y las tradiciones que todavía se tienen, y bueno, si queremos conservar ese nombramiento, desde muchos aspectos, incluso desde el punto de vista administrativo del gobierno, pues hay recursos que se generan del gobierno federal, para el gobierno municipal, para ser aplicados, cuando tienes nombramiento de pueblo mágico no, pero te exigen cosas como que tengas... como que preserves precisamente las tradiciones, que tengas algo que ofrecer, que efectivamente te vuelva un pueblo mágico, entonces, va un poco de la mano con las preguntas que vimos antes, en el sentido de que, 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 y bueno el medio ambiente, bueno, no tenemos ecoturismo aquí, pero si es básico, tener una cultura en la que, tanto el gobierno como los ciudadanos y desde luego los turistas que nos visiten, pues participen en tener calles limpias, un ambiente limpio, los coches verificados, que no le demos en la torre a la naturaleza que tenemos y que procuremos vivir en un ambiente limpio, para el turismo y para nosotros mismos.

E = Precisamente directo de esa pregunta, en el caso de San Andrés Cholula ¿Cuál considera usted que podrían ser las medidas necesarias con un enfoque sustentable, que las empresas podrían aplicar?

G = ¿Refiriéndonos al tema de medio ambiente y demás?

E = Si, tanto sustentabilidad ecológica como sociocultural.

G = Ok, bueno, yo creo que en este caso... es una pregunta que podría traer una respuesta bastante amplia, o sea la verdad es que podría ser un tema completo de debate, pero yo creo

que lo más importante para las empresas que quieren buscar la sustentabilidad, que quieren ser de alguna forma responsables con su entorno, pues desde luego lo básico es el tema ecológico , la basura, el control de desechos, yo creo que es algo imperativo y pues que todavía no lo logramos, que yo espero que no tarde mucho que podamos ser un municipio que absolutamente todo se recicle, desde luego que es una inversión muy fuerte y hasta ahorita no ha habido quien se anime a aventurarse el paquete, pero yo digo, que el momento que se haga va a ser un cambio enorme y notable, además que este municipio yo creo que tiene el tamaño perfecto, para lanzarse con un proyecto sustentable, porque si lo haces con la capital y demás pues a lo mejor sería demasiado ambicioso para hacerlo en un trilenio por decir algo, pero yo creo con San Andrés si se puede, pero bueno, no es todo el tema de reciclado de basura sino también el control de desechos, o sea, desechos tóxicos, grasas y demás que bueno todo eso también puede perjudicar al entorno a la naturaleza y demás si no se controla, unos en el corto, otros en mediano y otros en el largo plazo y el problema es ese que muchas veces, la gente, ciudadanos, empresarios, gobierno, no ven el impacto a largo plazo y solo ven lo que está pasando en el momento, bueno entonces por un lado eso, por otro lado, yo creo que sería cuestión de que todos pusieran de su parte en preservar la tradición, en preservar la cultura, valorarlo, yo creo que sería muy interesante a lo mejor una campaña, ya sea que salga del gobierno o de iniciativa privada de la sociedad, pero que fuera eso.. esta muy bonito vivir el Halloween, está muy bonito, armar las fiestas tipo estados unidos o de otra forma, no está mal, pero que eso no ocasione que se pierda lo que tenemos, entonces, pues bueno, iría yo hacia el tema, valorar para poder preservar.

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

G = Desde luego, desde luego que la capacitación es importantísima para que el entorno se vea beneficiado con las empresas turísticas y no perjudicado porque.... o bueno, 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 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, pues es básica, porque al final de cuentas ahí le estas tirando mucho más

grande, 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 y desde luego va a incrementar tu clientela y demás.

E = Del mismo modo ¿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?

G = Si, yo creo que trabajar en un esquema de mejora continua es, pues sería muy importante, lo malo es que, hasta ahora, al menos en México y 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 todo el proceso, de 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, porque bueno, yo creo que muchos no lo aplican inclusive porque no saben que es esto de mejora continua.

E =¿Qué elementos o actividades del turismo considera que pueden dañar a la cultura o a los recursos naturales de San Andrés Cholula?

G = Bueno esa pregunta que haces es muy importante, porque 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, retomo un poquito lo que decía hace rato, de que las tradiciones y de mas que vienen del extranjero, está muy padre, pero no es algo que debamos de aplaudir tanto como para que venga a sustituir las tradiciones locales, entonces, eso por un lado, por otro lado, que san Andrés vende cultura, vende tradición, te cruzas la calle y vende fiesta, vende antros, vende bares, entonces, pues yo creo que todo pone de alguna forma en riesgo si no se administra con un balance adecuado no, ¿no sé si respondo tu pregunta?

E = Y bueno... ligado a la pregunta anterior, ¿cómo considera que la capacitación podría contribuir a reducir estos elementos o actividades que dañan a la cultura o a los recursos naturales?

G = Hago nuevamente hincapié en que la parte de 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, y claro 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, 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.

E = Y ¿Cómo considera que la mejora continua podría contribuir a reducir estos elementos o actividades que dañan la cultura o los recursos?

G = Bueno, 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, repito, 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 que efecto tuvo, si fue un efecto bueno o no y de ahí darle

manera de círculo virtuoso hasta ver que se tengan resultados efectivos, yo creo que esa sería la forma en la que mejor se podría aplicar para esto.

E = Gracias y finalmente en su opinión ¿Cómo impactaría el turismo con un enfoque sustentable en San Andrés Cholula, cuál sería su impacto?

G = Bueno yo creo que sería, un muy buen impacto, si efectivamente logramos... digo desde luego tendría que venir desde la iniciativa privada, desde los empresarios, ya sea forzados por una ley o porque tuvieran ellos mismos la iniciativa de hacerlo, pero yo creo que el impacto podría ser muy bueno porque, estamos un poquito redundando en el mismo tema pero, es eso, 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.

E = Finaliza la entrevista, muchas gracias.