

# Hotel Taselotzin :abriendo caminos en la economía social

Cuahutle Gaytán, María de la Paz Angélica

2018

---

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/3435>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto  
Presidencial del 3 de abril de 1981



## **HOTEL TASELOTZIN: ABRIENDO CAMINOS EN LA ECONOMÍA SOCIAL**

DIRECTOR DEL TRABAJO  
DR. JOSÉ CERVANTES SÁNCHEZ

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO  
que para obtener el Grado de  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS DE ECONOMÍA SOCIAL

Presenta

**MARÍA DE LA PAZ ANGÉLICA CUAHUTLE GAYTÁN**

Puebla, Pue.

2018

## INDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 Planteamiento</b> .....	<b>4</b>
<b>1.2 Objetivos</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Justificación</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO 2. LA ECONOMÍA SOCIAL Y SUS FORMAS DE ORGANIZACIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1 Economía</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1.1 Economía social o economía social y solidaria</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.2 Las Sociedades de Solidaridad Social</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2 Colectivo</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2.1 Vida digna, buen vivir, bien común</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 La región de Cuetzalan</b> .....	<b>22</b>
<b>3.2 El hotel TaseLOTZin</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2.1 Historia del hotel</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2.2 Misión, visión y valores</b> .....	<b>38</b>
<b>3.2.3 Organización</b> .....	<b>39</b>
<b>3.2.4 Organigrama</b> .....	<b>39</b>
<b>40</b>	
<b>3.2.5 Retos que enfrenta</b> .....	<b>40</b>
<b>CAPÍTULO 4. LA EXPERIENCIA DEL HOTEL TASELOTZIN COMO EMPRESA DE ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA</b> .....	<b>44</b>
<b>4.1 Diseño de la investigación</b> .....	<b>44</b>
<b>4.2 Recolección de datos</b> .....	<b>46</b>
<b>4.3 Selección y aplicación del instrumento</b> .....	<b>46</b>
<b>4.3.1 Guion de la entrevista</b> .....	<b>47</b>
<b>GUIÓN PARA ENTREVISTA A GERENTE DEL HOTEL TASELOTZIN EN CUETZALAN, PUEBLA</b> .....	<b>47</b>
<b>CAPITULO 5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA</b> .....	<b>50</b>
<b>5.1 La experiencia de economía social solidaria del hotel TaseLOTZin.</b> .....	<b>50</b>
<b>Partir de la necesidad</b> .....	<b>50</b>
<b>La oportunidad</b> .....	<b>50</b>

<b>Trabajo organizado.....</b>	<b>51</b>
<b>Ante la violencia .....</b>	<b>53</b>
<b>Por qué son importantes las empresas de economía social.....</b>	<b>54</b>
<b>La calidad en el servicio.....</b>	<b>55</b>
<b>Lo que una empresa de economía social ayuda a lograr .....</b>	<b>55</b>
<b>El trato humano real hacia las personas .....</b>	<b>56</b>
<b>La solidaridad se manifiesta.....</b>	<b>57</b>
<b>Características de la Economía Social, reflejadas en el actuar del Hotel Taselotzin .....</b>	<b>58</b>
<b>De las utilidades .....</b>	<b>59</b>
<b>Por qué se considera un proyecto exitoso.....</b>	<b>60</b>
<b>El compromiso social .....</b>	<b>61</b>
<b>Responsabilidad Social .....</b>	<b>62</b>
<b>El papel de la mujer en su proyecto.....</b>	<b>63</b>
<b>La importancia del rescate de los cargos comunitarios .....</b>	<b>64</b>
<b>CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>6.1 Conclusiones .....</b>	<b>65</b>
<b>6.2 Recomendaciones .....</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
<b>I. Transcripción de entrevista .....</b>	<b>77</b>
<b>II. Diálogo en sitio .....</b>	<b>86</b>
<b>III. Preguntas realizadas a través de correo electrónico.....</b>	<b>98</b>
<b>IV. Algunos comentarios de la web de Trip Advisor sobre el hotel Taselotzin .....</b>	<b>104</b>
<b>V. Material adicional .....</b>	<b>109</b>

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1. Mapa de Cuetzalan.....</b>	<b>22</b>
<b>Imagen 2. Escudo de Cuetzalan .....</b>	<b>23</b>
<b>Imagen 3. Danza de los Quetzales o Cuetzalines, fiesta del 4 de octubre, celebración al Santo Patrono San Francisco de Asís. ....</b>	<b>28</b>
<b>Imagen 4. Danza de los Quetzales o Cuetzalines .....</b>	<b>29</b>
<b>Imagen 5. Danza en la explanada .....</b>	<b>30</b>
<b>Imagen 6. Fotografías del Hotel Taselotzin .....</b>	<b>31</b>
<b>Imagen 7. Organigrama del Hotel .....</b>	<b>40</b>

## RESUMEN

Este proyecto presenta una investigación cualitativa, basada en entrevistas semiestructuradas realizadas a la Gerente del Hotel Taselotzin, una empresa de economía social solidaria ubicada en la región de Cuetzalan, Puebla. Se busca, a través de la metodología mencionada, rescatar la historia y el trabajo emprendido por un grupo de mujeres indígenas de la región, que enfrentaron el reto de empoderarse y superar una serie de complicaciones tanto culturales, como familiares y sociales, al tiempo que daban la cara a los problemas económicos mediante la organización y la formación de grupos solidarios.

**Palabras clave:** Economía social solidaria, turismo, ecoturismo, Hotel Taselotzin, mujeres indígenas.

## INTRODUCCIÓN

Se propone este estudio de caso con la intención de revalorar aspectos básicos de la Economía Social y Solidaria, a través del análisis de información recogida en entrevistas semiestandarizadas con la Gerente y socia del Hotel Taselotzin, ubicado en la Sierra Norte del Estado de Puebla.

El trabajo trata de aplicar los conocimientos adquiridos durante la maestría de Gestión de Empresas de Economía Social para ofrecer un documento, tanto a las socias y trabajadores del Hotel como a personas interesadas en conocer cómo éste se ha convertido en una empresa exitosa y cuáles han sido los factores que le han ayudado a prevalecer frente a la competencia en una comunidad considerada Pueblo Mágico, donde el turismo anual asciende a 52,310 personas.<sup>1</sup> Los datos del último censo indican que la comunidad cuenta con veintinueve hoteles, información que todavía no ha sido actualizada de manera oficial; sin embargo, en visitas al lugar se ha podido apreciar un incremento en el número de nuevas construcciones destinadas a empresas de hostelería.

La intención de desarrollar este proyecto incluye rescatar la historia y el trabajo emprendido por un grupo de mujeres indígenas de la región, que enfrentaron el reto de empoderarse y superar una serie de complicaciones tanto culturales, como familiares y sociales, al tiempo que daban la cara a los problemas económicos mediante la organización y la formación de grupos solidarios.

---

<sup>1</sup> Según datos del INEGI, en 2010.

Se pretende que esta experiencia sirva para no perder de vista que un proyecto, cuando está bien pensado y trabajado en comunidad, con solidaridad, bajo ciertos acuerdos, puede dar grandes frutos.

El proyecto se encuentra estructurado en cinco capítulos. Dentro del primero se presenta la Planeación y organización del estudio de caso, que incluye el Planteamiento, los Objetivos y la Justificación.

El segundo capítulo contiene el Marco teórico y en este se definen conceptos clave como colectivo, economía, economía social y solidaria, vida digna, buen vivir y bien común.

En el capítulo tercero se presenta el Marco histórico y contextual, que considera la región de Cuetzalan y el Hotel Taselotzin: su historia, misión, visión y valores, así como su organización y los retos que enfrenta.

El cuarto apartado se enfoca en la Metodología, es decir, en la experiencia de Economía Social Solidaria del Hotel Taselotzin. En este capítulo se explica el Diseño de la investigación, que incluye el método de recolección de datos, que consiste en entrevistas, y el análisis de la información recogida.

Finalmente, el quinto capítulo contiene las conclusiones a las que se llegó y una serie de recomendaciones que pueden resultar útiles al tratar de desarrollar un proyecto similar.

En la sección de Anexos se puede consultar los *transcripts* de las entrevistas realizadas a la Gerente y socia del Hotel Taselotzin.

## CAPÍTULO 1. PROPÓSITO Y ORGANIZACIÓN

### 1.1 Planteamiento

Este proyecto se realiza como resultado de una serie de entrevistas realizadas a la Gerente y socia del Hotel Taselotzin, ubicado en la Sierra Norte del estado de Puebla, con la intención de rescatar la historia y el trabajo emprendido por un grupo de mujeres indígenas de la región.

En este sentido, el estudio de caso pretende responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la experiencia del Hotel Taselotzin con la Economía Social Solidaria, es decir, en qué medida constituye una práctica de economía social y solidaria?

Es importante considerar que uno de los aspectos principales de la economía social consiste en trabajar no sólo para generar capital sino para los seres humanos. El desarrollo de actividades económicas debe considerar, en primer lugar, a las personas que gozarán del capital generado. La economía social busca ser una alternativa, una herramienta o un mecanismo que le permita a las personas buscar y obtener una vida digna y justa al tiempo que genera procesos de inclusión social y representa una oportunidad para trazar, en los sujetos, caminos de transformación y crecimiento, tanto en los ámbitos económico e intelectual como en el desarrollo personal.

Ahora bien, el Hotel Taselotzin, como una experiencia de economía social y solidaria, da razón de ello a través de su gran historia. Es una cooperativa formada a partir de las necesidades, que se consolida desde un contexto y un entorno que van exigiendo la participación del grupo inicial de mujeres solidarias organizadas, quienes han buscado mantenerse en un proceso constante de aprendizaje. Este proceso les permite trazar los caminos que han seguido paso a paso y tomar las oportunidades de crecimiento que se les han presentado

a lo largo de estos casi 21 años, en los que se han enfrentado a diversos conflictos sociales, culturales, políticos, económicos y, sobre todo, familiares. No obstante, han trabajado para que el hotel se apuntale como una cooperativa sólida, y referente en la región por sus aportes, no sólo en el espacio de la economía social, sino también en la conservación de la ecología y la cultura. El trabajo de las personas que hacen el hotel Taselotzin favorece, en primer lugar, a sus integrantes, y los invita a seguir en constante aprendizaje, pensando en común para construir una vida digna.

## 1.2 Objetivos

El objetivo general del presente estudio consiste en analizar la experiencia del Hotel Taselotzin en Cuetzalan desde la perspectiva de la economía social y solidaria para comprender la importancia de esta propuesta en la comunidad donde ofrece servicios de hospedaje y turismo. Para alcanzar este objetivo se utilizó un guion para aplicar una entrevista semiestandarizada y se analizó la información recogida.

A partir de allí, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Analizar la importancia de las empresas de economía social y solidaria.
- b. Describir el proyecto del Hotel Taselotzin.
- c. Presentar la historia y desarrollo del proyecto del Hotel Taselotzin desde sus inicios.

### **1.3 Justificación**

La importancia del tema reclama que se le dedique atención: Vivimos en una sociedad capitalista que día a día provoca desigualdad social y económica, promueve el individualismo, resulta en falta de empleo, violencia y pobreza. Las sociedades están fracturadas y desintegradas.

Es pertinente hablar de economía social porque este modelo, si bien no es nuevo, sí nos invita a replantearnos la manera como grupos organizados pueden llevar a cabo proyectos que les permitan vislumbrar una manera distinta de hacer economía, sin dejar de lado, y como base fundamental, al ser humano.

Estas nuevas formas de desarrollar empresas sociales pueden crear proyectos que apoyen a grupos organizados y colectivos a buscar rutas alternativas para contribuir al desarrollo local y a su propia organización a través de una buena gestión que les permita cubrir sus necesidades básicas, y, en la medida de lo posible, conformar comunidades, colonias, pueblos, grupos bien preparados para dar la cara a los grandes desafíos que se acercan en un mundo desigual.

#### **El mundo desigual**

En el informe “Una economía al servicio del 1%”, publicado por Oxfam en 2015, se muestra como cada vez es más grande la brecha entre ricos y pobres; basta con tener claro el porcentaje de inversión oculta existente hoy en día en los paraísos fiscales.

Esta organización menciona que “el 1% más rico de la población mundial acumula más riqueza que el 99% restante”. En el mismo informe nos indica que “desde el inicio del presente siglo, la mitad más pobre de la población mundial sólo ha recibido el 1% del incremento total

de la riqueza mundial, mientras que el 50% de esa “nueva riqueza” ha ido a parar a los bolsillos del 1% más rico.”

Esta desigualdad económica no solo perjudica a unos cuantos, sino a todo el mundo, provocando que se debilite el crecimiento y la cohesión social. Quienes sufren las peores consecuencias es la población pobre.

Uno de los grandes problemas que existen es que solo son beneficiados del crecimiento económico los sectores más pudientes. Se habla, o quizá hemos escuchado en algunos medios de comunicación, que “hubo crecimiento económico”, pero si nos cuestionamos en dónde se refleja ese crecimiento, no será fácil verlo, sólo lo apreciarán aquellos sectores que hacen grandes inversiones y son los más beneficiados. Como bien lo describe la Oxfam, “los grandes beneficiados de la economía mundial son quienes más tienen”. El reporte hace énfasis en que esa riqueza sólo queda en pocas manos y no se está distribuyendo entre los sectores de pobreza ni de pobreza extrema.

Con esta desigualdad se van generando grandes diferencias en hombres y mujeres para quienes cada vez hay menos posibilidades de acceso a servicios sanitarios, educación, participación en mercados laborales o representación en instituciones. Esto genera un mayor número de sociedades más desiguales. La desigualdad social, no sólo afecta económicamente, sino que también provoca que un gran número de personas que viven en pobreza sean, también, quienes viven en las zonas más vulnerables al cambio climático y quienes sufren las peores consecuencias.

El documento de Oxfam confirma que ha creado un modelo económico que beneficia al 1% de la población mundial. No se ha pensado en las generaciones futuras, ni en el planeta, porque incluso esto mismo hace que la tierra se vea afectada con el incremento de contaminación que también va acabando con aquello que nos ayuda a tener una vida de calidad: el ambiente.

Es preocupante que la mayoría de los patrones que emplean a personas, busquen generar riqueza sin pensar en sus trabajadores, ni en retribuirles con buenos salarios y prestaciones.

Tenemos la oportunidad de pensar en una economía más humana que anteponga los intereses de la mayoría a la de unos cuantos, un mundo donde existan trabajos más dignos; en donde hombres y mujeres vivan en iguales condiciones. Es necesario que los grandes líderes mundiales sean quienes pongan atención y den fin a esta gran desigualdad, que empiecen a pensar en una economía humana en la que se establezcan salarios dignos, se regulen las actividades financieras y el alto número de actividades que es necesario plantear y replantearse para combatir la desigualdad que cada día va en aumento. Esto es, en gran medida, resultado del modelo capitalista.

Retomando el tema del presente estudio, se busca aportar información de primera mano en torno a una organización de economía social bien establecida y reconocida en Cuetzalan, Puebla.

## CAPÍTULO 2. LA ECONOMÍA SOCIAL Y SUS FORMAS DE ORGANIZACIÓN

### 2.1 Economía

Juan Manuel Blanco Sánchez (2008) nos recuerda que palabra economía proviene de la combinación de dos palabras griegas: *oikos*, casa, y *nomos*, administración. Su significado original, entonces, sería algo así como el arte de administrar la propia casa. Blanco Sánchez agregaría que no se trata de un “arte sencillo, ya que la gestión del hogar implica decisiones tales como la distribución de las tareas domésticas entre los miembros de la familia o la asignación de los ingresos (siempre inferiores a lo deseado) a los diferentes gastos, etc.”

Siguiendo al mismo autor, entendemos que la economía es una ciencia social y que, para conocer e interpretar la realidad, formula teorías y modelos que, al ser aceptados, deben ser contrastados con la realidad. Así, la economía “estudia el comportamiento de la sociedad y de los individuos, suponiendo en estos últimos la racionalidad, es decir, una coherencia entre los fines perseguidos y los medios utilizados para la consecución de estos fines” (Blanco Sánchez, 2008, p. 2).

Finalmente, Blanco Sánchez afirma que la economía también estudia la manera en que los bienes y servicios producidos por una sociedad se reparten entre sus miembros. Es fácil observar, dice, que en ningún lugar el reparto es completamente equitativo, sino que hay personas o grupos sociales a los que corresponde una parte algo mayor en el reparto y otros a los que corresponde menos (p.5).

Por su parte, Michel Parkin (2009. p. 2) define la economía como la ciencia social que estudia “las elecciones que los individuos, las empresas, los gobiernos y las sociedades enteras hacen para frenar la escasez, así como los incentivos que influyen en esas elecciones y las

concilian”, mientras que Ben Bernake y Robert Frank (2008) consideran que la economía es el estudio de la forma en que los individuos eligen en condiciones de escasez y de las consecuencias de esas elecciones para la sociedad.

Hoy en día podemos ver que la forma de administrar los recursos económicos, humanos y materiales ya no está ayudando al crecimiento de las sociedades, y mucho menos al de los individuos (o por lo menos no a todos) puesto que día a día vemos el reflejo de una administración nada funcional, ni para las familias, ni para los grupos, ni para los estados o países. No hay que ir muy lejos: basta con ver el comportamiento económico del peso frente al dólar, ese movimiento es perjudicial para las sociedades cuya economía depende, en gran medida, de monedas que lejos de provocar un crecimiento favorable, hacen que los precios en bienes y servicios se incrementen. Aunque se diga que esto no afecta, claramente estamos viendo que los precios en productos se incrementan continuamente, haciendo que las economías familiares no alcancen para mucho, que empresas cierren, que despidan personal o se busquen nuevas formas de contratación, por ejemplo, el *outsourcing*, que no favorecen a los trabajadores y que, en algunos casos, evitan que se le otorgue al trabajador lo que dignamente merece.

Estas tendencias económicas producen sociedades y grupos más pobres; obligan a las empresas a recortar su personal provocando altos índices de desempleo, y crean una gran desigualdad social, éstas terminan haciendo que los niveles de pobreza incrementen y las oportunidades cada vez sean más escasas.

Como hemos visto, uno de los objetivos del estudio de la economía es descubrir la manera como los bienes y servicios pueden repartirse equitativamente entre los miembros de la sociedad que los produjeron. Esto no es real; todos los días somos testigos de una repartición que sólo toca a quienes tienen un alto poder adquisitivo, es decir, sólo crecen unos cuantos.

Muchos otros, por más que colaboren con su trabajo, no se benefician; de igual manera, contrario a lo esperado, cada vez existe más explotación disfrazada de trabajo.

### **2.1.1 Economía social o economía social y solidaria**

Por lo que respecta a la economía social, Pizzi y Brunet (2012) sostienen que está integrada por organizaciones privadas que comparten entre sí cuatro características: En primer lugar, la economía social tiene como finalidad dar un servicio a sus miembros. Hoy en día, si bien hay que tener un empleo para obtener un ingreso y poder vivir, también es importante considerar que no todo debe estar dirigido hacia la finalidad del lucro. La segunda característica se refiere a la autonomía de gestión, entendida como una forma de gestión diferente a la establecida dentro del sector público y ser más flexible en la gestión. Adicionalmente, la economía social busca tomar las decisiones de manera que se involucren procesos democráticos, y como cuarta característica, considera el valor de las personas y de su trabajo antes que el capital; en la economía social las ganancias se repartirán de manera justa.

En cuanto a los elementos que una sociedad, organización, grupo o empresa social requieren para ser exitosos, Pedroza y Hernández (2011) le dan especial importancia a los pilares que ayuden a configurar su organización y funcionamiento. Aseguran que los principios y valores cooperativos que se ponen en práctica tienen una gran influencia en los sistemas de gestión y organización:

El conjunto de valores determinados en las empresas sociales, o sociedades cooperativas, deberán producir efectos positivos, resultado del esfuerzo de cada persona a la hora de su participación en la gestión de la empresa buscando un beneficio común; es decir, de los miembros de las mismas.

Para Pedroza y Hernández, en la cultura cooperativa los valores y los principios llevan implícitamente un gran compromiso con todos y cada uno de los grupos de interés al considerar

las expectativas y las necesidades de las personas y las propias de la sociedad con quienes se relacionan.

Pedroza y Hernández comentan que algunos autores ven los valores y principios cooperativos como aquellas ventajas competitivas sostenibles con su entorno, y que para las empresas sociales estos valores y principios cooperativos son fortalezas que se deben aprovechar y adaptar a situaciones específicas.

Podemos ver que es importante trabajar, en gran medida, el desarrollo humano y la calidad de vida que se puede generar en las comunidades de las personas involucradas en estas empresas.

En los proyectos de las empresas de economía social solidaria, se deben tomar en cuenta aspectos como la vinculación de aquellas personas que sean sujetos de confianza; el que se dé transparencia en la administración; que se genere un tejido social a partir de la búsqueda de soluciones a problemas e intereses colectivos, y que se responda a las necesidades de bienestar, desarrollo e inclusión social, así como también al cuidado del entorno.

En *Economía social y solidaria: Una nueva forma de vivir y convivir*, del Grupo Temático Comercio con Justicia Honduras, se establece una serie de principios que rigen la economía social: En primer lugar, está el respeto por la dignidad de la persona. Este principio consiste en reconocer las necesidades y valores del individuo, considerado como un ser vivo cultural, histórico, social y trascendente. Es necesario respetar y valorar a la persona humana por encima de los bienes de capital y de la riqueza material; antes que cualquier otra situación, las personas deberán ser tratadas como tales en este reconocimiento del ser humano.

Además del respeto por la dignidad, se considera la autorrealización de los actores económicos. En este sentido, es importante promover el desarrollo integral, a escala humana,

sustentable, sostenida y autodependiente de todos los que trabajan en la economía social y solidaria. Los individuos de cualquier grupo conformado para trabajar en este ámbito deberán ser capaces de lograr la autorrealización como personas y como grupos de trabajo o colectivos. Deberán pensar en uno y en el otro, y apoyarse para salir delante de manera que todos, en la medida de sus posibilidades, tengan la oportunidad de mejorar.

Un principio adicional es la participación organizada y solidaria de las y los asociados. La participación en la economía social debe ser democrática para construir una sociedad justa, dinámica y autodeterminante. Esta participación debe ser activa, libre y voluntaria; consciente y deliberada; intensa y productiva. Cada integrante y cada grupo deberá procurar que sus acciones contribuyan a la construcción de grupos fortalecidos en los que prevalezca la armonía, se refleje su solidaridad y se genere o promueva formación constante hacia una mejor toma de decisiones.

Es igualmente importante considerar la cooperación de todos en el trabajo asociado. Este es el principio de “la unión hace la fuerza”. La cooperación exige que se practique el valor de la solidaridad. Cuando en un grupo solidario no se promueve el trabajo colectivo, y está lejos de conformar sociedades en las que el crecimiento sea para todos, entonces no se está hablando de cooperación solidaria. Esta es una característica que debe prevalecer al interior de los grupos: dejar de considerar el trabajo como una competencia y comenzar a verlo como una oportunidad de crecimiento mutuo.

No se puede dejar fuera la democratización de la propiedad sobre los medios de producción. Este principio implica reconocer que el trabajo de las personas es la fuente originaria de la propiedad. Sólo el trabajo produce bienes y fortalece los servicios. Se debe promover que el ser humano valore su capacidad de aportación y, asimismo, darle la

importancia y valor a su participación en grupos, ya que cada individuo que participa en ellos está aportando a aquello que no le pertenece a una sola persona ni a un solo grupo.

Otro principio es la preservación y defensa del medio ambiente. Las personas sin naturaleza pierden su sustento. Es necesario revisar actitudes y comportamientos frente a la tierra. Resulta vital generar conciencia en todos los ámbitos en torno a que nuestro planeta exige respeto, por lo que el trabajo que se emprenda debe ser razonado y visto desde un enfoque en el que siempre nos cuestionemos cómo podemos aportar al rescate de la tierra desde nuestras actividades económicas, de manera que no se afecte el planeta.

La distribución equitativa de los beneficios implica que las ganancias deben ser repartidas con equidad, es decir, a partir de las necesidades de cada quien. Fortalecer los valores de libertad individual y justicia social se convierte en una responsabilidad ineludible. Cada persona debe ser consciente de lo que le corresponde, y debe aprender a ser solidaria partiendo de que el camino a recorrer deberá ser de crecimiento grupal.

Finalmente, la formación integral para el desarrollo autónomo, como último principio, implica desarrollar el pensamiento crítico en la sociedad. Es importante, en este sentido, mantenerse en un estado constante de aprendizaje y des-aprendizaje para mantenerse al día, alineados con el contexto y atentos a las exigencias del mundo que habitamos.

Hoy en día no podemos ni debemos evitar la tarea de buscar espacios de formación y capacitación que nos ofrezcan herramientas y oportunidades para estar actualizados en aquellos temas que nos interpelan. De la misma forma, debemos estar informados de lo que va aconteciendo en nuestro mundo para generar nuestro propio pensamiento de manera consciente y razonada.

Es importante permanecer atentos para ir conociendo las situaciones que se viven en la sociedad y que deben interesarnos para formar nuestros propios criterios y fortalecer nuestro propio actuar, siempre con la idea de estar preparados para hacer frente a cualquier situación que tenga que ver con nuestras empresas y que las ayude a fortalecerse y a avanzar con el mejor rumbo.

Al analizar los principios y postulados de la economía social y solidaria podemos concluir que ésta intenta ser una alternativa a la economía capitalista que rige el mundo y que nos ha llevado a una crisis. Cada vez vemos más países en la pobreza y observamos la creciente falta de oportunidades de diversa índole. Vale la pena destacar el acento que la economía social y solidaria pone en la búsqueda del bien común, que contrasta con los mecanismos de concentración de la riqueza que guían el interés de la economía capitalista, sobre todo en su faceta neoliberal. Si bien no es fácil mantenerse en la búsqueda constante de formas para “ejercer” otro tipo de economía, en este caso, economía social y solidaria, tampoco es imposible. La experiencia del Hotel Taselotzin es una muestra de que, con perseverancia, preparación, lucha y, sobretodo, un gran trabajo en equipo (donde todos persigan los mismos objetivos comunes y respeten sus valores y principios como organización), se pueden lograr grandes cambios.

### **2.1.2 Las Sociedades de Solidaridad Social**

En México se ha conformado un catálogo que hace referencia a aquellos organismos que pueden recibir apoyos y estímulos del Gobierno para dar seguimiento a sus proyectos. Esto acuerdo a la Ley General de Economía Social y Solidaria, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el INAES – Instituto Nacional de Economía Social.

A continuación, se enlistan los ítems de dicho catálogo:

1. Ejidos.
2. Comunidades.
3. Uniones de Ejidos.
4. Uniones de Comunidades.
5. Asociaciones Rurales de Interés Colectivo integradas por dos o más ejidos, comunidades, uniones de ejidos o comunidades, sociedades de producción rural integradas por ejidatarios y/o comuneros o uniones de sociedades de producción rural integradas por ejidatarios y/o comuneros.
6. Sociedades de Producción Rural integradas por dos o más ejidatarios y/o comuneros.
7. Uniones de Sociedades de Producción Rural que estén integradas por ejidatarios y/o comuneros.
8. Sociedades Mercantiles que cuenten con participación de organismos del sector social de la economía señalados en este Catálogo, con al menos 51% del capital social.
9. Cajas de ahorro de trabajadores.
10. Sociedades Cooperativas de productores de bienes y/o servicios.
11. Sociedades Cooperativas de consumidores de bienes y/o servicios.
12. Sociedades Cooperativas de ahorro y préstamo.
13. Organismos Cooperativos (Uniones, Federaciones y Confederaciones de Sociedades Cooperativas de productores de bienes y/o servicios; de consumidores de bienes y/o servicios; de ahorro y préstamo).
14. Sociedades de Solidaridad Social.
15. Sociedades Mutualistas constituidas por cualquier colectivo de individuos, sea gremial o no gremial.

16. Uniones de Crédito integradas por ejidatarios, y/o comuneros u otro organismo del sector social de la economía señalado en este Catálogo.
17. Sociedades Financieras Comunitarias integradas por ejidatarios, y/o comuneros u otro organismo del sector social de la economía señalado en este Catálogo.
18. Fondos de Aseguramiento Agropecuario y Rural.
19. Grupos sociales, integrados de conformidad con lo que señalan las Reglas de Operación del Programa de Fomento a la Economía Social.

Volviendo a la institución sujeto de este estudio, el Hotel Tazelotin, de acuerdo a su estructura y a asesoría recibida, se conformó como una empresa triple S, es decir, una Sociedad de Solidaridad Social. En México, la Ley de Sociedades de Solidaridad Social<sup>2</sup> es la instancia que rige estas organizaciones. En su Capítulo I, De la Constitución de la Sociedad, se lee:

ARTICULO 1o.- La sociedad de solidaridad social se constituye con un patrimonio de carácter colectivo, cuyos socios deberán ser personas físicas de nacionalidad mexicana, en especial ejidatarios, comuneros, campesinos sin tierra, parvifundistas y personas que tengan derecho al trabajo, que destinen una parte del producto de su trabajo a un fondo de solidaridad social y que podrán realizar actividades mercantiles.

De esta manera, entre los derechos que se otorgan a estas sociedades, se cuentan: Acreditar su calidad de socios; tener voz y voto en las asambleas; poder ocupar cargos administrativos o de vigilancias (cuando sean propuestos), obtener beneficios por su participación, y recibir beneficios sociales para sí y para su familia.

---

<sup>2</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión.

Por lo que respecta a las obligaciones, es mandatorio que: el trabajo realizado sirva para fines sociales, la asamblea determine las aportaciones que se deban realizar al fondo de solidaridad social; que cuando sean convocados los socios a asambleas, éstos participen; que cumplan con los reglamentos internos de la sociedad, los estatutos y aquellas disposiciones surgidas de bases constitutivas de la declaración de principios.

## 2.2 Colectivo

Las Sociedades de Solidaridad Social son un tipo de colectivo. Se considera como colectivo a un grupo social que se forma persiguiendo ideas o fines comunes. Ahora bien, un grupo social es un sistema formado por un conjunto de individuos que desempeñan roles recíprocos dentro de la sociedad (Turner, 1982).

Turner considera que este conjunto de individuos puede ser identificado con facilidad, que tiene una forma estructurada y que es duradero. Afirma que las personas que lo conforman actúan siguiendo normas, valores y objetivos acordados por todos, que resultan necesarios para el bien común del grupo y para que éste alcance sus metas.

Los miembros de un colectivo interactúan para desarrollar un proyecto común, que les permita tener metas a corto, mediano y largo plazo, pero siempre pensando en colectivo, buscando lo necesario para generar los mejores resultados.

Un colectivo es una agrupación de suma importancia ya que permite, dentro de su organización, tener claridad en lo que se pretende alcanzar, en los objetivos comunes que hemos mencionado. En este sentido, cada colectivo sigue sus propios procesos ya que estos favorecen que se genere cohesión social dentro y fuera, lo que es parte fundante del colectivo; también permite ir creando redes sociales que les ayudará a tener vínculos con otros colectivos para generaran lazos que permitan encontrar similitudes y, a su vez, abre las puertas a trabajos

conjuntos. También les ayuda a convertirse en agentes transformadores de contextos y realidades y no sólo ser compensatorios, sino ir más allá. Finalmente, colabora en la génesis de un sentido de pertenencia y de identidad de manera interna y externa.

Otra de las consideraciones dentro de los colectivos es que deben promover comunidades de aprendizaje donde todos los integrantes, desde sus distintas realidades o historias son sujetos de práctica en el día a día. No sólo van analizando su realidad, sino que van constituyendo lugares o centros de encuentro donde van creando espacios de reflexión que promuevan la reconfiguración de una sociedad más justa, donde prevalezca el respeto de unos con otros y a la naturaleza, y se fomente la solidaridad para alcanzar el bien común.

### **2.2.1 Vida digna, buen vivir, bien común**

De alguna manera, lo que busca todo proyecto de economía social y solidaria, es generar mejores condiciones de vida, o una mejor participación de sus actores, y estimular el trabajo de sus miembros a través de buenos ambientes de trabajo con salarios justos; ser en todo momento considerados como personas antes que como objetos meramente productivos; reconocer sus capacidades y aptitudes, y darles oportunidades de crecimiento a través de capacitaciones que les permita seguir creciendo y desarrollándose para contribuir de una mejor forma a los proyectos.

*Vida digna* se refiere a la forma en que un individuo alcanza a disfrutar de una vida de calidad, principalmente a través de la satisfacción de sus necesidades básicas. Hoy parece lejano alcanzar una vida digna, especialmente al pensar en los grupos más desfavorecidos. Según

CONEVAL<sup>3</sup>, el porcentaje de pobres en México representa un 46.2% de la población, y en el estado de Puebla este porcentaje llega al 64.5%. La pobreza extrema es de 9.5% en el país, y de 16.2% en el estado de Puebla; estas cifras no son muy esperanzadoras, y es difícil pensar que puedan disminuir en el futuro cercano. Por ello es necesario replantearse alternativas y trazar un plan de acción para fortalecer y renovar grupos sociales organizados que sean autosustentables; para permitirles crecer de manera organizada, y para verlos alcanzar sueños que les permitan cubrir sus necesidades a través de la capacitación y el trabajo.

Por otro lado, se considera que el buen vivir es un término que viene de la cosmovisión quechua de la vida. Aparentemente está presente en los aymará y entre los guaraníes. En su significado original, el término *sumak kawsay* se refiere a la realización ideal y hermosa del planeta (*sumak*), y a la vida digna, de plenitud (*kawsay*). Esta concepción de la vida considera a las personas como un elemento de la madre tierra, la Pachamama. Este paradigma busca el equilibrio con la naturaleza en la satisfacción de las necesidades y se basa en tomar sólo lo necesario con la finalidad de perdurar (Acosta, 2009).

Finalmente, según la RAE, el bien común es un concepto que en general puede ser entendido como aquello de lo que se benefician todos los ciudadanos, o como los sistemas sociales, instituciones y medios socio económicos de los cuales todos dependemos para que funcionen de manera que beneficien a toda la gente.

En economía puede entenderse como la conveniencia económica -o bienestar socio-económico- general de una sociedad o comunidad. En ese sentido, se puede entender como la situación que maximiza la suma del beneficio o utilidad de todos y cada individuo.

---

<sup>3</sup> CONEVAL es el Consejo Nacional de Evaluación de la Política. El informe consultado es de 2014.



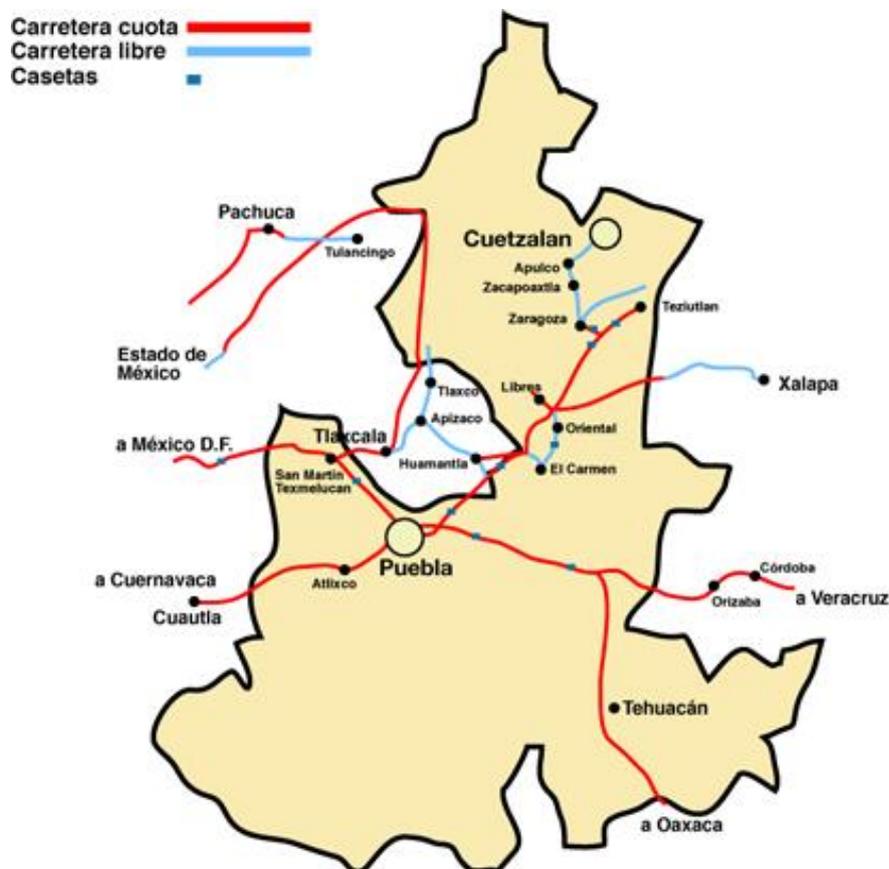
Cabe mencionar otras acepciones del término, que consideran el bien común como propiedad común, o como el bien que es de usufructo o consumo común, es decir, recursos comunes.

## CAPÍTULO 3. MARCO HISTÓRICO-CONTEXTUAL

### 3.1 La región de Cuetzalan

La caracterización que se presenta a continuación ha sido elaborada a partir de información desplegada en la página del INAFED (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, de la Secretaría de Gobernación. Enciclopedia de los municipios y delegaciones de México).

Imagen 1. Mapa de Cuetzalan



Tomado de internet. <http://turismo.puebla.gob.mx/>

El municipio de Cuetzalan del Progreso se localiza en la parte noreste del estado. Sus coordenadas geográficas son los paralelos 19° 57'00" y 20° 05'18" de latitud norte y los meridianos 97° 24'36" y 97° 34'54" de longitud occidental. Sus colindancias son: Al Norte: con Jonotla y Tenampulco, al Este: con Ayotoxco de Guerrero y Tlatlauquitepec, al Sur: con Zacapoaxtla y al Oeste: con Zoquiapan.

El municipio forma parte de la Sierra Norte del Estado de Puebla, siendo su grupo étnico mayoritario el nahua y, el menor el totonaca. La cabecera municipal es sitio de afluencia e intercambio comercial para los indígenas de ese y otros municipios aledaños, y se encuentra ubicada con Latitud 20° 1' N°, Longitud -98° 31' O, y Altitud 1,000 msnm. Su clima es semicálido subhúmedo con lluvias todo el año, aunque actualmente han disminuido las lluvias y eso es consecuencia del cambio climático. Dentro de sus recursos naturales se cuenta la explotación de bosques de madera para la construcción (cedro, caoba, carboncillo, aguacate meco, ocote, etc.), así como minas de cantera.

*Imagen 2. Escudo de Cuetzalan*



Fuente: <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21043a.html>

El nombre de Cuetzalan está formado por las raíces náhuatl "*quetzalli*", que significa cola de plumas brillantes; y "*lan*", junto, cerca. Así, Cuetzalan se refiere a un lugar ubicado "junto a las aves de plumas preciosas". Es un lugar colorido, con arte, con misticismo, de finura y de grandeza, que despierta el interés de propios y extraños. El pueblo remonta sus orígenes a la expansión del imperio tenochca, hacia el año de 1475, cuando el emperador Axayácatl,

convierte a la región de la sierra norte en tributaria de la Gran Tenochtitlan, ubicando a *Quetzalan*, nombre prehispánico, como de recolección de tributos, siendo las plumas de quetzal, la contribución más codiciada.

La zona perteneció al Totonacapan, fundado en el año 200 a.C. por los totonacos, lo que se demuestra por las diez zonas arqueológicas que hay en el municipio. Dominados por la Triple Alianza (México-Tezcoco-Tlacopan), les fue cambiando el nombre por el de Cuetzalan.

Dado su corredor o ruta entre el altiplano y la costa en el intercambio de productos de toda índole, la historia de este municipio está basada en la relación geográfica de Jonotla y Tetela, tal y como lo demuestran los primeros asentamientos totonacas establecidos en la zona, originados por la fundación en el año 381 y 481 d.C. de los pueblos de Tuzamapán y Ecatlán y en cuya consolidación nacen Tajín, Yohualichan, Xiutetelco, etc.

Más tarde, en 1552, la zona es sometida por los españoles y catequizada por los franciscanos y para el año de 1555, es considerada como San Francisco Quetzalan, por su importante actividad económico-social. Durante el siglo XVII se le nombró corregimiento de San Juan de los Llanos. Perteneció territorialmente al antiguo distrito de Zacapoaxtla y hasta 1895 se erige como municipio libre con cabecera en la villa de Cuetzalan del Progreso.

El 4 de Octubre de 1986 Cuetzalan es elevada a la categoría de ciudad, siendo gobernador el Lic. Guillermo Jiménez Morales. Y por decreto del H. Congreso del estado de Puebla se declara Cuetzalan ciudad típica y monumental. Además, que también ese día se celebra la fiesta como cabecera municipal venerando a San Francisco de Asís.

Entre los monumentos históricos arquitectónicos de Cuetzalan podemos encontrar la Iglesia de San Francisco, de estilo Renacentista, construida en el siglo XVI, cuya torre es la más alta del estado de Puebla y el Santuario de Guadalupe, o Iglesia de los Jarritos, del siglo

XVII, estilo gótico reminiscente de la Catedral de Nuestra Señora de Lourdes, de Francia. Por lo que respecta a sitios arqueológicos, en Yohualichan hay 3 hectáreas recuperadas de zonas de construcción Totonaca, que incluyen un juego de pelota y construcciones piramidales similares a las del Tajín. Además, en el Museo Regional Calmahuistic pueden apreciarse figuras de barro y piedra muy antiguas.

### **Fiestas tradicionales**

Las celebraciones o fiestas principales de la región se realizan en las siguientes fechas:

- *Del 15 al 18 de Julio: Fiesta titular en Yohualichan “La casa de la noche”*

La fiesta de Yohualichan, es un punto de encuentro en las pirámides para hacer aquellos rituales que la comunidad acostumbra, pero que, a raíz de la excavación de dicha pirámide, se han dado cita para dar continuidad en un recinto sagrado a aquellos rituales que por décadas vienen practicando, acompañados de música, danzas, venta de artesanías, así como de la llegada de visitantes de diversas partes de la república y también de otras partes del mundo, es sin lugar a duda, un encuentro entre culturas.

- *Del 27 al 30 de Septiembre: Fiesta de San Miguel Tzinacapan.*

La fiesta en San Miguel Tzinacapan se celebra a finales de septiembre, y en ella se venera a San Miguel Arcángel. Esta fiesta está compuesta por danzas, procesiones y convivencia entre los habitantes de la comunidad y sus invitados, así como aquellas personas que llegan al lugar para disfrutar de la diversidad de eventos.

- *Octubre*

La primera semana de octubre se realizan la Feria del Café y la Feria del Huipil. El 4 de octubre: Fiesta del santo Patrón San Francisco de Asís.

En el artículo “Feria nacional del café y del huipil de Cuetzalan Puebla”, publicado en la revista *México Desconocido*, se menciona que las diversas danzas efectuadas en honor a San Francisco de Asís, santo patrono de Cuetzalan, son de los principales atractivos de esta fiesta. En esta fiesta se realiza la ya tradicional danza de los voladores, en el atrio principal de la Iglesia de San Francisco.

Otro de los momentos importantes de la Feria del Huipil es el nombramiento de la Reina del Huipil, para lo cual participan diversas jóvenes bajo diversas condiciones: hablar náhuatl, ser autóctona y lucir el traje típico de Cuetzalan.

Cabe mencionar que hace varias décadas tanto el café como el huipil poseían sus propias fiestas. La Feria Nacional del Café inició su celebración en el año de 1949, mientras que la Feria del Huipil se lleva a cabo desde 1962; la primera por ser el café el principal cultivo de Cuetzalan, y la segunda para enaltecer los valores culturales de la región, entre ellos la tradición de la prenda representativa de la mujer indígena. En el transcurrir de los años, ambas fiestas se fundieron en una sola para desembocar en una verbena llena de color y tradición que no puedes perderte en la región del totonacapan poblano.

Como parte de las artesanías de Cuetzalan, encontramos la confección de penachos vistosos, tejidos de ropa de hilos de algodón y de gasa, elaborados en telar de cintura. Se fabrican *quechquémetl*, huipiles, zarapes, jorongos, cortinas y artesanías a base de raíces de pezma.

Por lo que toca a los trajes típicos, que en la localidad aproximadamente el 50% de la población los porta, las mujeres usan falda de enredo, fajas con los extremos a los lados, un tocado con listones llamado *maxtáhual* mezclados con el cabello y un *quechquémetl* (en Cuetzalan llamado huipil) para cubrir el dorso, camisa de manta abotonada y amarrada o

cruzada al frente, un pequeño cuello también de manta. El hombre viste calzón amarrado a los tobillos o debajo de la rodilla, algodón de lana con escote redondo o cuadrado, mangas pequeñas que cuelgan sobre los hombros, faja de algodón blanco, adornado con un ancho y complicado macramé y una serie de borlas de algodón blanco, sombrero tejido de palma, con copa redonda y de ala plana y ancha y una cinta de lana tejida, negra la anudan en la nuca y un morral de ixtle.

En cuanto a la gastronomía, son típicos alimentos como mole, pan, queso, pipián, tamales de frijol y de mole, acamayaz, cecina ahumada y *exquihitl*. Entre los dulces más populares están los de tejocote, manzana, perón y plátano. Las bebidas tradicionales incluyen *xoco atol* (atole de maíz fermentado), *yolixpa*, y vinos de café, maracuyá, jobo, etc.

Cuetzalan cuenta también con amplias galerías naturales (grutas) de gran extensión, entre las cuales podemos destacar las de Atepolihui, Cohuatichan, Chichicazapan y Chivostoc. En cuanto a cascadas, destacan el Cuichat, el Salto, las Brisas, y en la categoría de pozas, la de Atepatahua y las Hamacas y el Tozan.

Finalmente, por el papel que desempeñan en la vida del pueblo, las danzas más destacadas son: la de los Voladores, la de los Quetzales o Cuetzalines, y la de los Santiagos. En Cuetzalan la danza de los voladores está a cargo de cuatro hombres con los pies desnudos, quienes representan los cuatro puntos cardinales y las cuatro estaciones del año; la de los Quetzales, cuyo origen es dudoso, llama la atención por el majestuoso tocado circular y multicolor que llevan los danzantes.

*Imagen 3. Danza de los Quetzales o Cuetzalines, fiesta del 4 de octubre, celebración al Santo Patrono San Francisco de*



*Asís.*

Foto: Paz Cuahutle Gaytán, realizada el 4 de octubre de 2015, en la explanada de la iglesia de San Francisco de Asís.



*Imagen 4. Danza de los Quetzales o Cuetzalines*

Foto: Paz Cuahutle Gaytán, realizada el 4 de octubre de 2015, en la explanada de la iglesia de San Francisco de Asís.

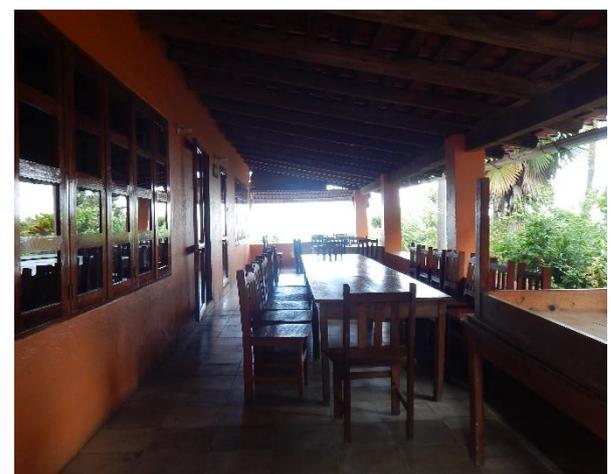
*Imagen 5. Danza en la explanada*



Foto: Paz Cuahutle Gaytán, realizada el 4 de octubre de 2015, en la explanada de la iglesia de San Francisco de Asís.

*Imagen 6. Fotografías del Hotel Taselotzin*





### 3.2 El hotel Taselotzin

Como se mencionó anteriormente, se nota un incremento en el número de hoteles que se han establecido en Cuetzalan en los últimos siete años; sin embargo, no se cuenta con información oficial en este sentido. El último censo de INEGI (2010), en ese año en Cuetzalan existían 29 establecimientos de hospedaje, y el hotel Taselotzin era, desde entonces, de ellos. Sin embargo, a diferencia de otros establecimientos, éste es un hotel manejado por mujeres indígenas de la región. Sus visitantes pertenecen a dos grupos principales: el turismo nacional, proveniente principalmente del estado de Puebla y de la Ciudad de México, así como de Veracruz, Tabasco, Oaxaca y Morelos; y el turismo internacional, principalmente proveniente de Francia, Estados Unidos, Alemania, y otros más. Ambos grupos demandan servicios de restauración, alojamiento, esparcimiento, visitas guiadas ecoturísticas y compra de artesanías. Esto ha permitido un crecimiento a nivel económico con la apertura de nuevos hoteles, restaurantes y tiendas de artesanías.

#### 3.2.1 Historia del hotel

En 1995, tras una reunión de Consejo, las socias decidieron establecer un hotel. La historia del hotel Taselotzin, en palabras de Rufina Edith Villa Hernández, gerente del mismo, es como sigue:

*“A raíz de que vimos la necesidad de tener nuestros propios recursos, el que ya habíamos trabajado mucho sobre la cultura, sobre los derechos de las mujeres, sobre proyectos de vivienda, sobre proyectos productivos. Vimos que una de las opciones era el poder tener ese negocio, el hotel, aunque no teníamos dinero, ni terreno; entonces buscamos la forma de comprar el terreno y una de las razones por las que decidimos hacer el hotel, tiempo atrás eran pocos hoteles, como tres, y llegaba mucho turismo y no había dónde hospedarse y esto lo vimos como una oportunidad y nos dijimos: podemos intentarlo. Además, eso de hablar de nuestros derechos, sí somos capaces de*

*hacer las cosas y dijimos: pues lo vamos a hacer para demostrarnos si realmente podíamos o no podíamos hacerlo.*

*Entonces se presentó la idea que tuvimos en una reunión de consejo, fue donde los analizamos, fue aprobado por todas las consejeras y lo trajimos a la asamblea general. La asamblea aprobó este proyecto y ya fuimos otra vez platicando con las comunidades sobre cómo lo íbamos a hacer. Entonces vimos que era importante dar días de faena, que cada socia diera 10 días de trabajo y que cada socia diera una aportación, como somos mujeres y no tenemos dinero, cada quien aportamos solo de a \$200.00. El resto teníamos un fondo en el grupo que habíamos formado y con eso compramos el terreno, y solicitamos dos préstamos a las instituciones, entonces, un primer préstamo nos lo dio el Programa Mundial de Alimentos a través del Instituto Nacional Indigenista (INI) que ahora es Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI) y ellos nos prestaron \$350,000 que nos lo entregaron en el mes de abril de 1996. Ese dinero lo metimos al banco e íbamos retirando cada vez que se necesitaba hacer compras o pagos para los trabajadores. Entonces fue importante organizarnos bien para poder hacer el trabajo: Empezamos a hacer reuniones cada mes y ahí íbamos viendo qué necesidades había, qué problemas, avances, y en una de las primeras reuniones que tuvimos, decidimos conformar cuatro comisiones para poder hacer el trabajo, entonces nombramos una comisión de contratación de mano de obra, nombramos una comisión de compra de material, una comisión de faenas y una comisión supervisora, con esos cuatro comités fue que empezamos a trabajar y logramos en un año terminar la construcción.*

*También nos apoyó mucho un arquitecto, que es un arquitecto que trata de hacer las cosas de manera que no se rompa con el entorno; él hizo el diseño de las cabañas y solamente nos cobró sus viáticos, entonces fue un apoyo porque no nos cobró lo que valía su mano de obra, nosotros hubiéramos, por decir un ejemplo, si esto lo hubiera hecho la presidencia, yo creo que se hubiera llevado tres o cuatro millones, pues el que se lleva el dinero es el que hace el proyecto, entonces afortunadamente la CDI o el INI, confió en nosotras y nosotras directamente ejecutamos todo. Solamente íbamos rindiendo cuentas con facturas, con listas de raya y todo lo que se necesitaba y así fue... como íbamos comprobando no tuvimos problema con la institución, yo pienso que si lo hubiera hecho la institución se hubiera gastado más dinero, porque todos son personal*

*especializado con papeles y eso cuesta más, pero bueno como vimos que esos \$350,000 no alcanzaban, entonces pedimos otro préstamo a Fondo Nacional para las Empresas en Solidaridad (FONAES), los dos préstamos fueron sin intereses.*

*FONAES nos prestó \$515,000, entonces con esos dos préstamos fue que logramos terminar la construcción. Terminamos de construir antes del 27 de septiembre del 97, ya estaba terminado y nos faltaba equipar, entonces, teníamos todavía un poco de dinero de un proyecto que nos habían apoyado de CILCA Internacional “Comité Internacional de Enlace de Programas para la alimentación”; ellos nos estaban apoyando en la organización, para proyectos productivos, un poco para las artesanías y todas las actividades que hacíamos. De lo que nos quedaba un poquito que sí podíamos gastar, fue con lo que completamos para mandar a hacer las camas, comprar colchones, cobertores, mandar a hacer las puertas y ventanas que ya no nos alcanzaba el dinero que nos habían dado.*

*El 27 de septiembre de 1997 logramos hacer la inauguración de nuestro hotel. El 4 de octubre del 97, la fecha en que Cuetzalan celebra a San Francisco de Asís, patrono de la iglesia principal de la cabecera municipal, y también se realiza la feria del café y la feria de huipil, por tanto, suele haber demanda en los hoteles debido a que mucha gente año con año llega a disfrutar de dichas fiestas, ya se estuvo ofreciendo el servicio de hospedaje. Como era temporada alta fue un muy buen tiempo para darnos a conocer por primera vez y los amigos o conocidos de las personas que nos estaban asesorando también nos ayudaron porque vinieron a hospedarse y luego ellos empezaron a difundirlo. Eso fue muy importante.*

*Otro momento importante fue que cuando se hizo la inauguración de nuestro hotel, nosotros ya teníamos nombradas a las personas que iban a trabajar en una Asamblea y ya se habían capacitado, entonces solicitamos al INI que nos apoyara contactándonos con alguien que supiera de estas capacitaciones. Nos contactó con el Politécnico de México y vinieron dos jóvenes a enseñarles a tender una cama, y a dar el servicio en una semana. Fue muy rápido y ya con eso se empezó a trabajar. Después solicitamos otra capacitación a FONAES para conocer más, y estuvo aquí una persona que vino contratada por seis meses, pero a esta persona yo la corrí a los tres meses porque ya no estaba cumpliendo. Yo era la presidenta de la organización, a mí me tocó recibir el*

*recurso, me tocó ejecutar el proyecto con las compañeras y todavía estaba yo en el cargo de presidenta cuando este señor estuvo aquí trabajando, pero empezó a faltar y luego se emborrachaba y en una ocasión le faltó el respeto a una de nuestras compañeras. Todos nos podemos pasar pero que nos falten al respeto, ya no; entonces fue una molestia por parte de la directora de FONAES porque parece que había una amistad muy estrecha con el capacitador y ya no nos mandó otro capacitador, pero con lo que habíamos aprendido ya se pudo funcionar.*

*También fue importante que, desde el principio, desde el primer día, nosotros empezamos a hacer la separación de basura, y toda la materia orgánica la aprovechamos para hacer abono y abonar el jardín. Ese procedimiento se sigue haciendo hasta ahora; el señor que se encarga de mantenimiento, el que atiende el jardín y barre las pequeñas áreas que tenemos, es el que tiene la encomienda de hacer la composta y de sacar el abono para ir abonando las plantas y afortunadamente vemos que ahí están. Don Antonio nos ayuda mucho y la composta nos ayuda mucho también, él tiene la lombricomposta, cuida las lombricitas que nos ayudan a degradar la materia orgánica. También tenemos dos fosas sépticas que se hicieron, porque nosotros no tenemos drenaje, entonces diseñó el arquitecto las dos fosas sépticas y ahí es donde se va transformando las aguas sucias en aguas grises.*

*Así es como trabajamos. También ha sido importante la difusión: en cuanto a la difusión, empezamos a trabajar desde el principio con folletos, con volantes y también hemos ido a la radio. En México, sobre todo al principio se iba mucho a la radio a darnos a conocer y después le entramos al internet, casi inmediatamente empezamos a capacitarnos para poder manejar la computadora y hubo una ONG, se llama CEPRADI, no sé si todavía existe, Ellos nos regalaron la computadora y nos enseñaron a manejarla, también las mujeres de la Organización de mujeres feministas (FEM) del DF, nos ayudaron con unas capacitaciones para manejar programas de computadora, no sabemos mucho pero sí lo básico para poder comunicarnos con los demás. Es importante porque a través del internet es donde más recibimos reservaciones. Tenemos un micro sitio en México Querido, y hasta en la sección amarilla tenemos por ahí un pequeño espacio, además de que TRIP Advisor nos regaló un pequeño espacio”.*

...

La entrevistada me refiere que hace poco compraron la casa colindante y han empezado a trabajar en los arreglos. Este espacio será acondicionado como sala de masajes y laboratorio para elaborar productos medicinales<sup>4</sup>. Además, pretenden acomodar una pequeña biblioteca.

Ella dice que hay amigos o amigas que ponen información del hotel en algún espacio de internet y así por todos lados pueden encontrarlo: Menciona la entrevistada que por parte de la Secretaría de Turismo del Estado no hay esos apoyos, pero hay amigos que las apoyan a salir adelante con el trabajo y que es importante también organizarse: “Es importante que sigamos reuniéndonos y que les demos informes a las compañeras de lo que estamos haciendo y de lo que vamos a hacer, pues de alguna manera vamos logrando lo que planeamos”.

*“Se da un informe de actividades y un informe del funcionamiento hotel y en cada asamblea se da un informe financiero, de esa manera las compañeras saben bien cuánto hay en caja, cuánto hubo de ingresos, cuánto hubo de gastos y en qué se gastó el dinero del hotel, entonces sentimos que es importante porque así hay más confianza con las compañeras, pues de lo que va quedando se dedica una parte a mantenimiento, otra parte para los gastos operativos que también vamos viendo cuánto queda de utilidades para poder hacer el reparto con las compañeras.*

*Desde que llevaba dos años el hotel empezamos a ver la forma de dar reparto de utilidades a las 55 socias, no se puede dar aquí en nuestra organización reparto en efectivo, se hace en especie, porque somos una empresa Triple S y esa figura no puede dar dinero, pero no hemos tenido problema con las compañeras porque ellas nos dicen qué quieren y de acuerdo a su participación se trata de que sea equitativo para todos, entonces ahora nos piden material para construcción, se compra el material y se les entrega a cada quién hasta su comunidad lo que piden; de esa manera ellas arreglan*

---

<sup>4</sup> Entre otros productos, se elaboran jabones de manzanilla, sábila, pétalos de rosa con miel, romero, avena y tepezcohuite.

*sus viviendas con lo que son sus utilidades o si necesitan trastos o alguna otra cosa, como vajillas, también, nada más que sea equitativo para todas, de esa manera lo hacemos.”*

### 3.2.2 Misión, visión y valores

La misión del Hotel Taselotzin, nos cuenta Rufina, es “poder ofrecer a los clientes la satisfacción del servicio; darles un servicio de calidad, que los haga irse contentos de haber estado con nosotros”. El hotel busca ofrecer a sus huéspedes calidad en el servicio en restaurante, medicina tradicional y arte indígena de la región, al tiempo que difunde la conservación del medio ambiente, bajo criterios de sustentabilidad para una mejor calidad de vida de sus familias.

La visión es ser un exitoso hotel administrado por mujeres indígenas nahuas, una organización emprendedora de mujeres indígenas que viven en la Sierra Norte de Puebla, que trabajan en conjunto y con responsabilidad en el proyecto de un hotel ecoturístico, con el toque especial según sus raíces, costumbres y tradiciones

En la entrevista, la Gerente del hotel nos comenta lo que para ellas son los valores y la forma como los trasladan al manejo de las cooperativas:

*“Se puede decir que para nosotras un valor o principio es el **compañerismo**, hacer el trabajo en equipo; es importante que haya **respeto** entre los trabajadores y las socias, y, otro principio es la **honestidad**, porque si no se cultiva es posible que no se puedan hacer muchas cosas. No nos sentiríamos capaces sin honestidad, eso sería contrario a lo que es el objetivo de nuestra organización, de nuestro hotel”*

### 3.2.3 Organización

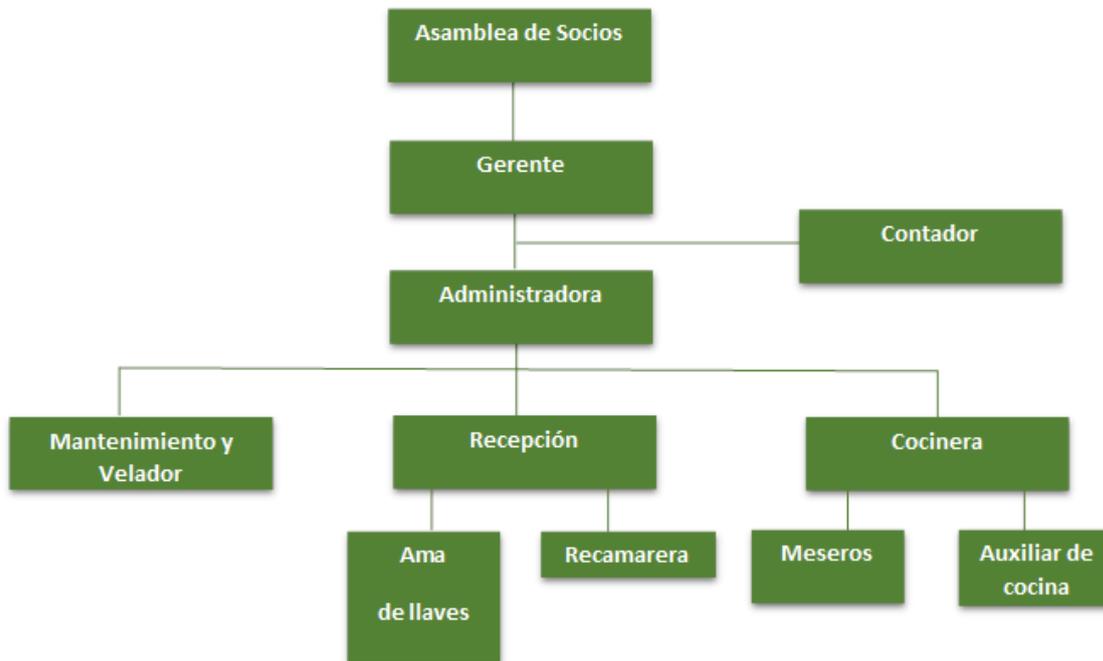
Por lo que respecta a la estructura orgánica, Rufina Villa comenta que hay una gerente y una administradora, y nos dice:

*“Digamos que de la gerente y la administradora dependen también la compañera o la muchachita que nos apoya; ahora son dos, las dos son de medio tiempo, una viene tres días, la otra viene los otros dos días y así se van como complementando para poder hacer el trabajo como auxiliares. También hay un ama de llaves, que es la que coordina a las recamareras: es un ama de llaves y tres recamareras; hay una cocinera o jefa de cocina, y de ella dependen la auxiliar de cocina y los meseros, que son tres. Hay un velador, que es también el que se ocupa de la parte de mantenimiento, él se dirige a la Administración y de ahí es desde donde se le dice lo que tiene que hacer o lo que hace falta; tiene que ir a comprar, o lo que sea. Entonces también hay esa comunicación, porque a veces hay algún desperfecto y pues si él no lo puede arreglar nos lo reporta para que inmediatamente hablemos con el eléctrico o con el plomero, o con quien haya que ver el problema”.*

### 3.2.4 Organigrama

En cuanto a la estructura orgánica, ellas en sus reuniones con las personas que les fueron asesorando, vieron que esos eran los principales cargos que requerían para dar marcha a su empresa, y es lo que hasta hoy les ha ido funcionando, puesto que han logrado de alguna manera consolidarse y apoyarse en cada uno de los cargos.

*Imagen 7. Organigrama del Hotel*



### 3.2.5 Retos que enfrenta

Los retos que se perciben en la organización van en el sentido de apoyar el proyecto, pues Rufina, y las socias, como iniciadoras y fundadoras de Maseual, aman su organización y buscan que el proyecto siga funcionando bien.

En cuanto a la organización Masehual Siuamej Mosenyolchicauani, ésta se inicia en el año de 1985, está conformada por aproximadamente 100 mujeres de 6 comunidades de la región. A partir de ver la necesidad de generar empleos que les ayudara a evitar que se emigre a la ciudad, es que se reúnen y se organizan para promover y vender sus productos, así como también para ir aprendiendo a leer y a escribir, ayudándose unas a otras. Contaron con ayuda de algunas asesoras de otras organizaciones que les facilitaron talleres donde aprendieron a

conocer sus derechos como mujeres, a revalorar su cultura, a cuidar el medio ambiente, a valorar la madre tierra, a mejorar la calidad de sus productos, a generar proyectos económicos es a partir de ahí donde surge la idea de crear el Hotel, pero para ello tuvieron que enfrentarse a varios desafíos.

En un principio, los desafíos más importantes estaban relacionados con aspectos culturales, por ejemplo, cambiar las costumbres: el que la mujer saliera de casa, participara en reuniones o aprendiera algo en un taller era mal visto, tanto por la familia como por la comunidad. Sólo cuando sus logros se volvieron evidentes se les dejó de criticar, y poco a poco empezaron a sentirse apoyadas. Rufina recuerda que una tarde le pidió permiso a su marido para salir por una semana y llegó la madrugada y él no le daba permiso; en el último momento la dejó ir, y ella, aunque llorando, salió sin pensarlo. Ahora sólo le avisa.

En las comunidades indígenas, donde el modo de vida y la organización se basa en los usos y costumbres, es importante reconocer que estas mujeres tuvieron que poner todo en una balanza y reconocer que de alguna manera tenían que cambiar, si no todas sus costumbres, sí aquello que no les permitía realizar actividades; por ejemplo, pedirle permiso al marido. Hoy en día esto ya no es tan complicado, pues a través del diálogo con sus propios maridos y de haberse dado cuenta que existían derechos que las mujeres tienen, que les permitían participar en actividades, se fue abriendo un panorama para ellas y empezaron a fortalecerse a sí mismas. En adelante, ya sería suficiente decirles a los maridos tengo que hacer tal o cual cosa, para trabajar, para salir adelante, conseguir recursos y generar posibilidades. Comenzaron a tomar decisiones para la lucha y construcción de mecanismos que, a la fecha, se ven reflejados en su desarrollo personal y humano, frente a sus familias, hijos y comunidad; han cubierto las necesidades básicas para vivir con gran orgullo, y, sobre todo, con esa libertad que como mujeres y personas debe prevalecer.

“Los retos”, -dice Rufina, “implican un compromiso, pues sin él, se puede decaer, entonces, es importante que, a pesar de que sabemos que las compañeras y compañeros cumplen con su trabajo, todos estemos al pendiente de lo que se está haciendo, de lo que se necesita y tratar de cuidar la empresa, ver que todo vaya funcionando; y no sólo ver, sino también hacer, sentir que es importante, mantener el ritmo de trabajo, estar atentos a que las reservaciones se hagan bien para no perder clientes, y para que no se encimen las reservaciones; mantenerse al día en cuestiones de computación y comunicación”.

También tendrán que mantenerse atentos al desarrollo de la competencia en hoteles ecoturísticos en la región, y a las tendencias económicas y del mercado, así como cuidar que el desarrollo del hotel sea sustentable, algo que ayude a los que vienen detrás de ellas para que puedan continuar con el proyecto. Al respecto, ahora que son parte de la Red Huitziki Tijit a nivel regional, y de RITA a nivel nacional, ya no hay distanciamiento con competidores cercanos; si alguien le solicita un hotel similar al suyo, lo recomiendan sin problema; y cuando otros alojamientos están llenos, envían a los huéspedes a Taselotzin.

En cuanto a la Red Huitziki Tijit, es un grupo de personas, empresas, colectivos que se ha conformado para apoyar al fortalecimiento de aquellas empresas o colectivos que están enfocadas al turismo en la región, al cuidado del medio ambiente, las artesanías y aquello que fortalezca y promueva la cultura de la región. En cuanto a Red Indígena de Turismo de México A.C., (RITA), al igual que la anterior en una asociación civil que apoya, asesora y capacita a aquellas organizaciones socias de ésta.

Es por ello que gracias a esas asesorías se han dado a la tarea de ir aprovechando sus recursos y generando proyectos que les permita ir atendiendo a las necesidades que se les van presentando. Rufina considera que un reto que enfrentan en este momento es el de echar a

andar un proyecto de turismo comunitario; no se refiere a hacer más hoteles, sino a acondicionar alguna vivienda de las compañeras para que ahí se pueda hospedar una familia y puedan compartir y convivir, ver cómo se hacen las cosas en la comunidad; cómo se hacen las tortillas y la comida; ver cómo se siembra una milpa, traer los quelites para comer, etc. Esta experiencia está en proceso, la propuesta ha sido discutida entre las socias y, a la fecha han hospedado un número importante de turistas no sólo en el hotel sino con familias de las socias en la comunidad. Están pensando repetir la experiencia ya que algunas escuelas se han mostrado interesadas en llevar jóvenes estudiantes para que vivan de cerca la experiencia de la comunidad; conozcan las artesanías de la zona y la forma de hacerlas, por ejemplo, el telar de cintura o los bordados típicos.

Finalmente, Rufina ha comentado que otro reto que enfrentan está en relación con estar al pendiente de las actuaciones que tiene el presidente municipal y otras instancias gubernamentales en lo referente a ordenamientos y otros proyectos; es decir, deben ser muy cuidadosas de lo que estos van haciendo, porque es bien sabido que la forma como actúan aquellos quienes tienen poder e intereses, suele apartarlos del pensamiento colectivo, haciéndolos olvidarse de beneficiar realmente al pueblo.

Ha ocurrido muchas veces, que las del gobierno han resultado en pretextos para hacer, con los recursos económicos, naturales, etc., obras que no responden a las necesidades de la comunidad, sin consultar a los actores principales. Es por ello que Rufina considera importante no perder de vista las acciones de los gobiernos locales, “sobre todo cuando éstas no van encaminadas en favorecer a los pueblos y mucho menos al bien común”.

## **CAPÍTULO 4. LA EXPERIENCIA DEL HOTEL TASELOTZIN COMO EMPRESA DE ECONOMÍA SOCIAL SOLIDARIA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El presente estudio se enmarca en una investigación cualitativa, que aborda de forma general el tema a través de un proceso de investigación flexible y abierta, de manera que se ajuste a las condiciones del ambiente. Asimismo, se trata de un trabajo interpretativo, a través del cual se busca describir la experiencia de los sujetos de estudio para enfatizar la trascendencia del hotel Taselotzin como una empresa de economía social exitosa.

En cuanto a las fases de la investigación, siguiendo a Gregorio Rodríguez (1996, p. 63), se consideran las siguientes:

- a. Fase preparatoria: Reflexionar sobre la temática y diseñar el instrumento para la recolección de datos.
- b. Fase de trabajo de campo: Recoger los datos. A través de la observación directa y de la entrevista.
- c. Proceso analítico: Análisis de los registros de la observación directa y del descriptivo de la entrevista.

El trabajo en el que nos hemos centrado, se realizó a través de un diseño de investigación cualitativa, flexible y abierta que se fue ajustando a condiciones del ambiente. Este estudio de caso consiste en un trabajo interpretativo que nos permite describir las experiencias de los sujetos de estudio, y de esa forma posibilita descubrir si la experiencia del Hotel Taselotzin, se enmarca dentro de la economía social solidaria, a pesar limitaciones y problemáticas que en sus inicios haya tenido.

Este trabajo fue realizado en tres fases: 1ª preparatoria, 2ª trabajo de campo y 3ª proceso analítico.

1ª. Acercamiento con el hotel para solicitar su apoyo con las entrevistas y manifestarle la inquietud del mismo, así como también tener el cuestionario listo con las preguntas a realizar. Durante el periodo de tiempo que estuve en la maestría, tuve la oportunidad de recabar información de esta experiencia en Cuetzalan. Una vez que se tomó la decisión de hacer este reporte de trabajo, se consideró rescatar la experiencia y darle seguimiento para así dar cuenta de su importancia en el ámbito de la Economía Social Solidaria. Desde tiempo atrás ya conocía a Rufina, la gerente del hotel, puesto que en algún tiempo colaboramos y se llevaron grupos de personas de diferentes países para que tuvieran la posibilidad de conocer dicho proyecto ecoturístico, ya que era de suma importancia para estos tener experiencias distintas en México con comunidades o grupos organizados que dan cuenta del trabajo comunitario, colectivo y solidario sin hacer a un lado su cultura y el cuidado del medio ambiente.

2ª. Concertar cita con la Gerente del Hotel y trasladarme al mismo para realizar entrevista, para ello, hicimos varias visitas y algunas preguntas se enviaron por correo. Rufina ha sido una persona muy solidaria, muy amena, siempre dispuesta a compartir sus saberes y experiencias, puesto que como ella misma en algún momento ha dicho que debemos ayudarnos unos a otros. Es por ello que siempre me dio su tiempo y espacio de compartir la gran historia de este camino por el cual han transitado y hasta donde han llegado.

3ª. Se procedió a realizar la transcripción de las mismas y a elegir aquella información relevante y necesaria para el fin, de manera que esto nos permitiera enriquecer el trabajo.

Toda la información que Rufina comparte es de suma importancia. Hay temas que dan para mucho más, para hacer trabajo de investigación y seguimiento, puesto que de cada conversación siempre surgen más preguntas que uno quisiera seguir abordando, pero no

acabaríamos, pues el tiempo y el recorrido no termina, sigue y seguirá haciendo historia, es por ello que nos enfocamos en lo necesario para dar cauce a este trabajo.

#### **4.2 Recolección de datos**

Arias (2006) considera que las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener la información, y que los instrumentos son los medios materiales que se usan para recoger y almacenar la información.

La entrevista es uno de estos métodos materiales y se considera una técnica de importancia central en la recolección de datos de este estudio de caso. El término entrevista viene del latín y evoluciona al francés hasta convertirse en *entrevoir*, que significa “lo que se ve y lo que se vislumbra”

De acuerdo con Álvarez-Gayou (2003), la entrevista es “una conversación que tiene una estructura y un propósito. En la investigación cualitativa, la entrevista busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias” (pag. 109).

#### **4.3 Selección y aplicación del instrumento**

Se eligió el instrumento del guion o guía para las entrevistas semiestructuradas aplicadas a la Gerente del hotel Taselotzin.

Los elementos que debe contener el guion para entrevista son: Presentación, objetivos de la entrevista, datos personales del informante y contenido. Ahora bien, en cuanto a la aplicación de la entrevista, Rodríguez menciona seis etapas fundamentales (p. 170):

- a. La selección del tema
- b. El diseño
- c. La entrevista
- d. La transcripción
- e. El análisis
- f. La verificación y la preparación del informe.

#### 4.3.1 Guion de la entrevista

El guion para la entrevista pretende generar preguntas que aborden los temas de interés. De esta manera, quedó como se presenta a continuación:

### **GUION PARA ENTREVISTA A GERENTE DEL HOTEL TASELOTZIN EN CUETZALAN, PUEBLA**

**Tiempo estimado: 1 hora**

- I. Saludo y agradecimiento:** Explicar el uso que se le dará a la información recogida: para un estudio de caso en el marco de la Maestría en Gestión de Empresas de Economía Social de la Universidad Iberoamericana Puebla.
- II. Presentar el objetivo de la entrevista:** Conocer a personas que se desempeñan en empresas sociales solidarias y detectar los retos que enfrenta la economía social en su comunidad.
- III. Datos personales del informante:** Nombre, edad, experiencia, cómo llegó al mundo de la economía social, experiencia anterior, etc.
- IV. Contenido:**

Buenas tardes, le agradezco que participe en esta entrevista. La información que se recoja servirá para un estudio de caso de la Maestría en Gestión de Empresas de Economía Social, de la Universidad Iberoamericana Puebla, por lo que le agradezco responda de la manera más abierta posible.

El objetivo de esta entrevista es conocer a personas que se desempeñan en empresas sociales solidarias, y detectar los retos que enfrenta la economía social en su comunidad.

- ¿Podría darme su nombre y edad?, ¿podría decirme cuántos son los miembros de su familia?, ¿cuál es su grado de estudios?

Muchas gracias. Ahora pasemos a las preguntas, le pido que responda con total libertad y que se sienta en un ambiente abierto y franco.

1. ¿Cuál es el nombre de la empresa u organización en la que trabaja?
2. ¿Qué actividades realiza esta empresa o cooperativa?
3. ¿A qué sector está dirigida?
4. ¿Por quiénes está integrada?
5. ¿Podría decirme cuáles son sus ventas aproximadas?
6. ¿Cómo considera la situación económica de la empresa?, ¿por qué?
7. ¿Quiénes participan con el capital?, ¿hay un propietario?, ¿quién?
8. ¿Con qué porcentajes participan?
9. ¿Hay socios trabajadores internos?, ¿socios usuarios externos?
10. ¿Participan organismos públicos, ONGs, fundaciones u otras entidades?
11. ¿Participan otras personas?
12. ¿Quién toma decisiones y cómo las toman?
13. ¿Tienen relación con empresas de la entidad o de otras entidades o instituciones de la zona?

14. ¿Conoce la gente del entorno su empresa?
15. ¿Qué opina la gente de su empresa?
16. En cuanto a usted, ¿qué trabajo realiza en el Hotel?, ¿cuánto tiempo tiene en la empresa?
17. ¿Podría comentarme si tiene o ha tenido otros trabajos?
18. ¿Considera que la empresa podría mejorar con respecto a la aplicación de algunos principios, fortaleciendo la vivencia de éstos en el día a día de la organización?
19. ¿Qué podría hacer la organización en este sentido?
20. Por último, ¿podría decirme si cuentan con asesoría para este proyecto?

**V. Cierre:** Preguntar si quiere añadir alguna información, agradecimiento y despedida.

- ¿Hay algo que quiera agregar?

Le agradezco mucho su participación y su tiempo, me despido de usted y espero que nos encontremos nuevamente en un futuro cercano.

## CAPITULO 5. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA

### 5.1 La experiencia de economía social solidaria del hotel Taselotzin.

#### Partir de la necesidad

Resulta de suma importancia rescatar la información que se ha recogido a través de la entrevista semiestandarizada, pues estos datos nos ayudarán a valorar, desde su creación, una empresa de Economía Social con dieciocho años de existencia.

En primera instancia, se puede identificar que esta empresa ha nacido a partir de **necesidades**. Este es un elemento importante que no se debe olvidar para tomar decisiones futuras. Es decir, no se puede partir de la nada para poner en marcha un negocio. En el caso de Taselotzin, se **detectaron grandes necesidades**, siendo la principal la necesidad económica. Un motivo suficiente para que un grupo de mujeres indígenas se reunieran a pensar y a decidir establecer un hotel que les permitiera:

- a. generar empleos
- b. obtener recursos para las familias de socios y trabajadores
- c. seguir preparándose para emprender más actividades que, a su vez, generen más recursos
- d. trabajar por aquellas necesidades o problemáticas de su entorno

#### La oportunidad

Estas mujeres cuidaron aspectos básicos que les permiten continuar trabajando y brindando el servicio de Hotel ecoturístico. Tuvieron la visión requerida para identificar e identificarse con

el entorno, detectar la necesidad de alojamiento en la localidad, responder a ésta y encaminarse en la gestión para reunir los recursos que les permitieran echar a andar el proyecto.

Cuando hablamos de la **oportunidad** que vieron, la entrevistada nos refirió que sólo había 3 hoteles y la demanda era tal que no había suficiente espacio y por tanto detectan una oportunidad para hacer su propio hotel, pero con un concepto distinto; es ahí donde miden y valoran los recursos con los que cuentan, viendo así la riqueza tanto humana y regional como ecológica que tienen a su alrededor, y descubren, también, la **oportunidad** de valorarse, de reconocerse como mujeres emprendedoras y respetarse a sí mismas, pero más aún de crecer y fortalecerse junto con cada una de sus integrantes. Vemos que de una oportunidad van surgiendo más oportunidades, esto es estar abiertos y atentos a que en cualquier momento se pueden ir presentando coyunturas que no pueden dejarse a un lado, porque eso es lo que abre y genera posibilidades, tanto de crecimiento propio como colectivo.

Otra gran oportunidad ahí localizada, fue exactamente que Cuetzalan se estaba convirtiendo día con día en una comunidad digna de visitar, precisamente por esa gran riqueza cultural y natural, con lugares y paisajes dignos de caminar. En este sentido, el turismo iba incrementado cada vez más, por tanto, poner un hotel representaba una gran oportunidad de generar empleos, pero también de revalorar su cultura, y qué mejor que darla a conocer de una manera natural con la prestación del servicio de hospedaje.

### **Trabajo organizado**

Estamos hablando de mujeres que, a pesar de no tener estudios, decidieron convertirse en empresarias; estamos hablando de mujeres caracterizadas por el deseo de emprender, que ya se habían organizado anteriormente para hacer frente a las necesidades y retos de su realidad social, cultural y económica. Al reunirse como organización Maseualsihuamej

Mosenyolchicauanij, para vender sus artesanías, reconocieron el valor de la **unión** y de la **solidaridad** para hacer valer su trabajo, y de esta forma decidieron organizarse y emprender el camino al establecerse como una Sociedad. Estamos, también, hablando de mujeres que han roto con formas culturales arraigadas, con costumbres milenarias, con obligaciones familiares, etc.

Hemos visto que uno de sus puntos fuertes es el **trabajo organizativo**, es bien sabido que en las comunidades por siglos se ha vivido esta práctica, ya que eso les ha permitido permanecer y dar cuenta del por qué han sido por tanto llamadas comunidades. En cuanto a las Maseualsihuamej, otro gran ejemplo de organización, su trabajo ha sido de reunirse para poder ver juntas los avances que van teniendo día a día; es decir ellas realizan reuniones cada mes para el grupo pueda ver las necesidades y los avances, y organizar el trabajo, las faenas, las participaciones, etc. Eso les permite grandes avances y la satisfacción de ver los frutos.

Es importante recalcar que este trabajo se empezó a realizar con más fuerza una vez que sus maridos entendieron cuál era el objetivo de los permisos que ellas les pedían en los inicios de la organización, que si bien en un principio ellos se los negaban, una vez que se empezaron a involucrar en el proyecto, entendieron que la participación de ellos como hombres también era de suma importancia, pues finalmente esos frutos serían para todos.

## Ante la violencia

Al respecto, vale la pena citar un artículo que aparece en la página del CDI<sup>5</sup> titulado “Mujer indígena y violencia: Entre esencialismos y racismos”, Susana Mejía Flores indica que en la zona de Cuetzalan se ha observado que:

[...] la **violencia** hacia las mujeres se encuentra inmersa en una red de valores y poderes que se entrelazan para reforzar las estructuras tradicionales que la permiten, y que se reproduce debido al apego a una serie de tradiciones y costumbres, el seguimiento de preceptos morales y religiosos, así como por el desconocimiento de derechos.

Estamos, entonces, hablando también de mujeres que conocen sus derechos, que trabajan el tema de los Derechos Humanos y que lo socializan en su comunidad para beneficio de todos y todas.

La situación inicial de relación con sus maridos y las grandes costumbres a las cuales estaban acostumbradas a cumplir, dieron un gran giro no exento de sufrimientos y contradicciones, cuando al darse cuenta que lejos de ayudarles, las limitaban. Fue entonces donde alguien les hizo notar que como mujeres tienen derechos y que su libertad de decisión es importante. A partir de esto consideraron de suma importancia conocer cuáles eran esos derechos, y se encaminaron a prepararse en esta temática y así ayudar a otras mujeres a valorarse y a salir de una forma de vida que no les permite ser ellas mismas.

---

<sup>5</sup> CDI. Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.

## **Por qué son importantes las empresas de economía social**

Para la Gerente del hotel Taselotzin es muy importante el concepto de la empresa de economía social, de las cooperativas y comparte el sentimiento de los miembros de la organización y de los trabajadores de la empresa: Consideran significativo el hecho de que tanto hombres como mujeres se sientan capaces de realizar actividades como ésta. Llama la atención que no dice “que tanto hombres como mujeres sean capaces”, sino que “se sientan capaces”. Lo anterior nos dice que las empresas Triple S empoderan a sus miembros, les permiten reconocer sus capacidades antes de embarcarse en proyectos, durante el desarrollo del proyecto y en el seguimiento de éste. Vale la pena considerar que esto no se da de manera automática.

A través de la información recogida podemos ver que la empresa social se considera como una figura que permite que los miembros se sientan útiles, tengan un empleo, obtengan ganancias, recibir préstamos sin intereses en caso de necesidad, contar con apoyo económico en caso de fallecimiento de algún familiar. También es evidente el sentimiento, y las acciones que se derivan del hecho de tener algo que les pertenece: la empresa social es una figura que se ama, que se respeta, por la que se rinde al máximo y por la que dan lo mejor de sí mismos; reciben un pago justo, crecen en el sentido de formación y de ser personas solidarias y pueden vivir mejor y tener, y dar a su familia una vida más digna.

Se considera que la organización es un valor importante, que pueden pensar como microempresarios, que pueden apoyar y apoyarse en otros para mejorar y aprovechar lo que cada quien tiene, que pueden y deben hacer frente común al despojo; que pueden y deben

demostrarse a sí mismas que pueden lograr lo que se proponen (por ejemplo, tienen el Distintivo M y consideran buscar el Certificado H<sup>6</sup>), y que son ver sus sueños delante de sí mismas.

### **La calidad en el servicio**

Sabemos que es un hotel que busca y sabe reconocer sus debilidades y sus fortalezas, escucha las opiniones que este recibe, pero además de aquellas oportunidades que las mismas administradoras buscan para capacitarse y capacitar a sus miembros, siempre pensando en la atención del cliente, pero también es su satisfacción el saber que lo que están haciendo es por amor a su trabajo, su hotel y su comunidad. Y que este amor se traduce en **calidad**.

### **Lo que una empresa de economía social ayuda a lograr**

En entrevista, y posteriormente en una charla informal, sin estructura, la Gerente del Hotel Taselotzin compartió su preocupación por **recuperar** todo lo bueno que tiene que ofrecer **su cultura**, y por **no perder los conocimientos y valores de sus ancestros**. Adicionalmente, una de las satisfacciones de este grupo de mujeres es que han logrado **que sus hijas vayan a la universidad**, algo que no podría haber ocurrido de otra forma. Además, trabajar el tema de los derechos humanos, lo que les permite apoyar a otras personas de la comunidad. Es decir, este tipo de empresas como vamos viendo, no sólo es hacer dinero, sino ir trabajando en las problemáticas que se van presentando en lo largo del camino.

---

<sup>6</sup> El Distintivo M es otorgado por SECTUR, a través del programa Moderniza por excelencia en los siguientes aspectos: calidad humana, satisfacción del cliente, gerenciamiento de la rutina, (procesos) y gerenciamiento de mejoras (proyectos). El Certificado H corresponde al rubro de garantía de higiene en el establecimiento.

La empresa social se mira de una forma diferente y se identifica de otro modo a la empresa común. Rufina Villa considera que los trabajadores se sienten más en **confianza** en una empresa social que en entornos donde existe la figura de un patrón; la **comunicación** fluye sin tantos obstáculos, se pueden **hacer observaciones** sobre lo que pueden mejorar **entre compañeras**, se puede hablar de igual a igual en una forma que no podría hacerse con un patrón. Ser un colectivo les permite cumplir con los trabajadores del hotel, con lo que les corresponde (aguinaldo, días de descanso), con la capacitación que necesitan, etc.

### **El trato humano real hacia las personas**

Dar el justo **valor a las personas**: Este tipo de empresas debe permitir valorar a las personas, **tomarlas en cuenta**, conocer sus cualidades y debilidades, **potenciando** las primeras, promoviendo que cada uno de sus integrantes desarrolle un sentido de pertenencia, de ser un equipo de trabajo y de ser buenos socios. Promover el desarrollo integral es tarea fundamental de sus dirigentes, ya que eso ayuda y fortalece un equipo de trabajo; lograr salarios justos es la labor fundamental de las empresas de economía social.

Resumiendo, los conceptos que mueven a las personas que conforman el Hotel Taselotzin y la organización Maseualsiuamej Mosenyolchicauanij podemos destacar los siguientes:

- a. Compañerismo
- b. Compromiso
- c. Empoderamiento
- d. Emprendimiento
- e. Respeto
- f. Reverencia por la cultura y las tradiciones

- g. Ruptura de costumbres limitantes
- h. Solidaridad
- i. Organización
- j. Comunicación

### **La solidaridad se manifiesta**

Durante todo este proyecto, hay que reconocer que, al inicio del proyecto del hotel, el trabajo del arquitecto es de reconocerse, ya que el gran apoyo brindado eso representa su **solidaridad** con las mujeres del hotel; me parece que supo entender las necesidades y plasmar las ideas de realizar algo diferente en el concepto del hotel, pero sobre todo cuidando el respeto a la naturaleza y aprovechando los grandes recursos ecológicos disponibles en esta gran región. Es admirable su aportación, especialmente porque, aunque como bien dicen ellas, sólo le pagaron sus viáticos, de cualquier forma, trabajó con gran esmero. Considero que él también experimentó en su interior un gran regocijo al saber que estaba aportando un granito de arena a esta sociedad.

Otro gesto de **solidaridad** fue el haber encontrado en su camino a tres estudiantes de la UAM Xochimilco, quienes hicieron su **servicio social** en la Tosepan y decidieron guiarles para que se organizaran y pudieran salir a vender sus prendas al lugar donde realmente obtuvieran un precio justo por su trabajo, sin intermediarios, ya que los intermediarios se quedaban con una gran parte de utilidad.

Todo este gran trabajo les ha permitido, a lo largo de 18 años y un poco más, ser un referente para su entorno. Se han sabido posicionar como una organización preocupada por su comunidad, donde existe una relación de respeto; son personas abiertas e incluyentes, ya que

permiten que artesanas de otras comunidades, que nada tienen que ver con su organización, puedan comercializar sus productos a sus propios visitantes: eso es pensar y hacer valer uno de sus principios, la **solidaridad**.

### **Características de la Economía Social, reflejadas en el actuar del Hotel Taselotzin**

Como mencionamos anteriormente, los elementos que son básicos en las empresas de economía social solidaria están reflejados en el Hotel Taselotzin. Se ha identificado que su principal **finalidad son sus miembros**, es decir, pensaron inicialmente en poder tener una vida digna en la medida de lo posible y para ello se enfocaron en un proyecto que les permitiera obtener recursos económicos, pensándolo desde el bienestar de cada una de las socias de la organización y de los mismo socios-colaboradores del hotel.

En cuanto a la **autonomía de la gestión**, si bien en un principio contaron con asesoría de algunas personas y los préstamos los obtuvieron de organismos gubernamentales (no es que esté mal, puesto hay que hacer uso de los recursos públicos gestionados en el presupuesto nacional, estatal, regional). A diferencia de otros organismos que logran que las empresas o grupos sean dependientes de recursos públicos, ellas se dieron a la tarea de pagar los préstamos que recibieron. De ahí que, en su gran mayoría de actividades y gestiones, son de manera totalmente autónoma.

En cuanto a los **procesos democráticos en la toma de decisiones**, su actuación en este sentido es destacable, ya que, dependiendo el tipo de decisiones a tomar, siempre se lleva a cabo este proceso a través de asambleas y se pide a todas las integrantes que forman parte del hotel que apoyen en la toma de decisiones; si los asuntos tienen que ver en general con la organización, todas las socias se involucran para decidir a través de asamblea general. Esta reunión se realiza una vez al año o puede darse el caso de reunión extraordinaria.

Permiten toma de decisiones a las encargadas de cada equipo de trabajo para asuntos inmediatos, sabiendo que, si existe algún asunto de suma importancia, deben reunirse y hacer consenso con todo el equipo. Hay que destacar que siempre hay un **informe de las actividades** que van realizando y que todo tiene que ver y hacerse en función del trabajo y para el bien común, ya que, si esto no se hiciera, se podría correr el riesgo de perder el rumbo y la **confianza** de sus propios integrantes. Considero que esto ha favorecido la confianza que tienen sus participantes, empleados y socias.

Cuando se trata de elección de miembros que van a formar parte de algún órgano de ejecución, también se eligen a través de asambleas, considerando ciertas características que son importantes, como parte de sus costumbres. Fundamentalmente tienen que ser miembros de la organización, deben conocer tanto el funcionamiento de la misma como del hotel si es que van a formar parte éste; además, son importantes las referencias que puedan dar las mismas compañeras de la organización y de la comunidad; es muy importante saber si se trata de una persona honesta, que pueda trabajar en equipo, que no sea conflictiva, ya que una persona conflictiva puede provocar problemas que lejos de ayudar a que la organización crezca podría provocar divisiones que no favorezcan el fortalecimiento de la empresa y esto podría resultar en un ambiente insano de trabajo.

### **De las utilidades**

Podemos ver claramente que para ellas lo más importante son sus miembros, su desarrollo como personas, como piezas fundamentales de una organización, como socias/os; es decir, su gran esfuerzo y trabajo está dirigido fundamentalmente a lograr que sus integrantes se vean beneficiados de las **utilidades** que este hotel les pueda dar, así como también a conseguir un empleo que les permita obtener un sueldo que ayude a la economía de sus familias, que puedan

participar en las capacitaciones, que sigan viviendo en comunidad solidaria. Es un proyecto basado en personas y para las personas.

El reparto de utilidades. En algún momento se señala que éste, gracias a la buena administración que van ejerciendo, se ha ido dando año con año, y, aunque es poco, lo han sabido distribuir entre sus socias y socios, otorgando lo justo por la colaboración recibida al proyecto. Hay que recordar que estas no se dan en efectivo ya que por ley no debe ser así, se dan en especie.

### **Por qué se considera un proyecto exitoso**

Por todo lo mencionado anteriormente, pero también es importante destacar que este grupo de mujeres ha sabido aprovechar las relaciones humanas que ha ido desarrollando a lo largo de estos 18 años, pues con cada huésped que ha pasado por el hotel, el servicio que recibieron del hotel favorece el que lo recomienden a otras personas. Esto se ve en las páginas de internet donde algunos de los usuarios, en sus blogs, han ayudado a distribuir información del hotel. También en algunas páginas especializadas en servicios turísticos y de hospedaje, como lo es *Tripadvisor*. Ahí podemos encontrar algunos de los comentarios que los huéspedes han ido dejando y eso les ayuda darse a conocer tanto a nivel nacional como internacional; es decir, se ha sabido aprovechar las relaciones que van generando día a día, con su hospitalidad.

Los recursos humanos con los que han tenido la oportunidad de interactuar han sido de gran valía, sobre todo porque dan cuenta de un proyecto distinto. El Taselotzin se diferencia de los hoteles que hoy en día existen en la comunidad, que son más comerciales, porque además de este, no hay promoción de algún proyecto que favorezca a la comunidad. Tal vez se generan

empleos, pero no con la finalidad humana y justa que deben promover las empresas de economía social.

## **El compromiso social**

Sabemos que el compromiso social va en busca de dar soluciones a aquellos problemas que están vigentes a nivel nacional, local, regional, etc., y que van desde la falta de una educación de calidad, servicios de salud, programas de alfabetización, programas de nutrición, reforestación o cuidado del medio ambiente, etc. Estos son desafíos que deben enfrentar los grupos organizados al hacerse partícipes del trabajo para dar respuesta a las realidades que se quieran atender con la intención de apoyar en la consecución de una mejora local.

Debe favorecerse la formación de redes de cooperación en las que se ubiquen sinergias bajo cada objetivo, donde se compartan procesos de aprendizaje, se logre interactuar con la sociedad, surja la transdisciplinariedad y se propicien redes de aprendizaje colectivo. Todo ello encaminado a dar respuesta a aquellas problemáticas que, si bien el gobierno federal debería atender, no podemos esperar a que resuelva en su totalidad. Por ello, los grupos organizados deben valorar las problemáticas que consideren que pueden ser atendidas. Este **compromiso social** es responsabilidad de todos, y nos compete ir atendiendo y ayudando a que los demás hagan conciencia de la situación actual, de las problemáticas que se viven en nuestro país, estado, región, comunidad, etc., siempre analizando la forma más responsable de resolver aquello que esté en nuestras manos, y hacerlo de forma organizada.

Un gran compromiso que asumieron las Maseual, fue el hecho de detectar la violencia que vivían; enterarse de que como mujeres tenían derechos, puesto que ellas nunca habían escuchado eso. El tema fue de su interés y gracias a que recibieron información conformaron

un grupo de promotoras; se capacitaron y comenzaron a dar talleres dentro de sus propios grupos y así hasta entrar a escuelas telesecundarias, lograron invitar a instituciones que tenían que ver con la aplicación de la justicia y la salud. Juntas conformaron una red contra la violencia hacia las mujeres, logrando con ello que de sus mismas compañeras surgiera la idea de crear una casa de atención a la mujer que sufre violencia: hicieron el proyecto, compraron una casa y, a la fecha, siguen dando atención integral y psicológica. Además, cuentan con un albergue y con la asesoría de las primeras personas que formaron el grupo iniciador.

## **Responsabilidad Social**

Hay que destacar que antes de haber emprendido este gran sueño y proyecto de la construcción del hotel, las mujeres dialogaron con las comunidades a las que pertenecían las socias. Esto se hizo a través de reuniones, y el proyecto fue presentado ante el consejo. Como podemos darnos cuenta, una comunidad que respeta a su gente es probable que pueda respetar su entorno.

Hay que reconocer que desde sus inicios han sabido respetar el medio ambiente, pues como bien lo han mencionado, desde el principio decidieron que iban a llevar a cabo la **separación de la basura** pensando en que esta se estaría reutilizando para preparar composta y que les sirviera para el cuidado y mantenimiento de sus bellos jardines, donde insectos y pájaros de diversas especies, incluidos colibríes, llegan día a día a alimentarse de sus hermosas flores.

Parte de su gran **responsabilidad social**, la vemos en el aprovechamiento de los recursos naturales, y también en ese gran esfuerzo de ir aprendiendo día a día a cuidar dichos recursos, no sólo los del hotel y su alrededor, sino también aquellos que le afectan a su comunidad. Por eso también destaco su gran labor de lucha ante la imposición reciente que se

viene dando de las mineras, donde ya se han informado y están en pie de lucha por que les respeten lo que con tanto esfuerzo les ha pertenecido y, como bien dicen, no es que sea de ellos, pero es un territorio que por años les ha permitido vivir.

El cuidado al medio ambiente es otra problemática a ser atendida. En este sentido, han creado un proyecto que consiste en hacer estufas ahorradoras de leña. Saben que muchas mujeres aun ocupan leña en sus casas, y las estufas que crearon les permiten ahorrar un 50% de leña. También han construido letrinas ecológicas, que les ayudarán a ahorrar agua, pues son letrinas secas.

### **El papel de la mujer en su proyecto**

Un aporte fundamental a estos 18 años de existencia, fue el cuidado de su proyecto. Para ellas ha sido como criar a un hijo, darle lo necesario y verlo crecer y tomar camino. Siempre con esa mirada vigilante y amorosa que una madre puede dar a sus hijos.

Se trata de un grupo de mujeres indígenas nahuas que tuvieron que luchar contra sus propias costumbres, contra la violencia existente en sus hogares, aún sin darse cuenta que ésta existía, pero que lograron comprenderla con el paso del tiempo. Son mujeres que hacer valer sus derechos como mujeres, que se reconocen como empresarias, sin olvidar lo valioso de su cultura, sin olvidarla ni hacerla a un lado; al contrario, se dan a la tarea de exaltarla día a día.

Mujeres con gran capacidad y valentía para aprender a leer y a escribir, a atreverse a caminar horas y horas para llegar a un punto y participar en reuniones donde se tomarán decisiones trascendentes para lograr un mejor futuro para ellas, sus familias y su comunidad.

Pero también un gran logro es haberse atrevido a promover la lucha contra la violencia familiar que se vive en su comunidad y en los hogares; es decir, lograr que se den talleres de masculinidad para que los hombres dejen de ser violentos; y para que las mujeres sean atendidas promovieron la Casa de atención a la mujer que sufre violencia. Es de reconocer su gran valor y autoestima: Son promotoras de una concientización ante su problemática. También son mujeres preocupadas por la salud, de ahí surge el proyecto adicional de elaborar productos medicinales.

### **La importancia del rescate de los cargos comunitarios**

En la comunidad de las Maseual aún se conserva esta práctica, ellas mencionan que son cargos importantes, igual que es importante la organización comunitaria, porque eso les permite seguir realizando las faenas. Indican que hay algunos lugares donde ya no se usan, ya se perdieron, pero que ahí aún se acostumbra colaborar con la comunidad a través de las faenas.

La gente acude a hacer faena para la escuela, para la calle, para la iglesia o lo que sea, de esa manera ven que han llevado a cabo mucho trabajo. Considero que, si bien mucho de ese trabajo se debería de resolver con el pago de los impuestos, hay que reconocer que no podemos esperar a que gobierno se pronuncie al respecto, pues nos quedaríamos de brazos cruzados esperando y poco se resolvería. Hay que amar lo que tenemos, y si en este espacio que ha tocado vivir, nuestro espacio se reduce a una casa ubicada donde hay calles, jardines, etc., es nuestra responsabilidad cuidarla, porque es el lugar donde estamos cada día, donde caminamos, donde disfrutamos.

## CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Conclusiones

En cuanto al trabajo realizado, considero que el instrumento de la entrevista semiestandarizada fue una herramienta efectiva porque me permitió obtener información concreta para el desarrollo del tema a tratar; si no hubiera trabajado con un guion, podría haberse dado el caso de que se hablara mucho pero no se obtuviera la información suficiente, o relevante, que me ayudara a desarrollar este estudio de caso.

La entrevista me permitió conocer más a fondo como fue que se crea el hotel; si bien se han realizado otras entrevistas y se han publicado algunas experiencias de este mismo hotel (incluso de la misma señora Rufina), creo que cada vez van surgiendo detalles que en ocasiones se dejan de destacar. En este caso fui enfocando el trabajo al tema central de este estudio, que es la experiencia exitosa del hotel como una empresa de Economía Social Solidaria.

Fue importante obtener la información de primera mano, pues uno va desarrollando la entrevista, y va uno captando lo que realmente necesita, a diferencia de si alguien más la hubiera realizado, no necesariamente se habría recabado lo que se pretendía aun cuando se hubiera tenido el guion, porque además alguien que no está involucrado directamente en el trabajo, es más probable que solo haga la entrevista sin captar o precisar algo que sea relevante y se diga, o se pueda intervenir en una pregunta que se considera de importancia.

En el caso del Hotel Taselotzin, en su modalidad de empresa de Triple S, cabe señalar que las socias y trabajadores consiguen que este funcione adecuadamente: conocen bien sus derechos y obligaciones, se apegan a las leyes, cuidan el cumplir con lo establecido por el Sistema de Administración Tributaria (SAT), etc., todo gracias al trabajo organizado de las

mujeres y a la claridad que han tenido para verse y asumirse como empresarias. Esto es lo que las anima y les ayuda a no sentirse menos; muy por el contrario, son mujeres que valoran su proyecto y que han hecho grandes esfuerzos por consolidar una empresa que día a día crece aprendiendo, buscando seguir siendo una institución que cuida su entorno, que se preocupa por su gente, que no piensa en enriquecer a unos cuantos, sino que desde el principio busca el bien común para todas y cada una de las socias y socios, siempre con la idea de hacer las cosas de la mejor manera, persiguiendo una vida digna.

En algún momento tocaron un tema sumamente importante para cualquier negocio, persona o grupo organizado: la ética. No es posible que una contadora que trabajaba para ellas, y que además percibía su salario, hubiera querido engañarlas haciéndoles creer que estaba realizando su trabajo, y resultó que no fue así. En este caso, y como lo mencionan las empresas de economía social y en las que se rigen por valores y principios, cabría añadir que cualquier persona que se involucre en una empresa, deben también acatar los valores y principios que son parte de ésta, comprometiéndose a cumplir de forma íntegra porque forma parte de un equipo de trabajo. No se debe partir del supuesto de que, como profesional, su trabajo es independiente o individual puesto que está colaborando para un grupo de personas, una empresa, y cualquier persona, sea profesional o no, debe ser responsable y actuar con ética. No podemos seguir siendo personas deshonestas y aprovecharnos de los demás; debemos contribuir a construir sociedades honestas, en las que no quepa la corrupción. Se ha mencionado que la corrupción es un asunto estructural y que llega a tales niveles que garantiza la impunidad. En cualquier trabajo o forma de vida los valores son sumamente indispensables, ya que estos ayudarán a formar mejores sociedades.

De esta experiencia reafirmo que, en México, ante los retos que enfrenta nuestro país, una empresa de Economía Social Solidaria debe pensar diferente, no puede conformarse -a pesar de las grandes problemáticas que atraviesa; debe luchar, aun con un sistema político como

el nuestro, de manera organizada, y, sin duda, necesita exigir que se hagan esfuerzos para garantizar la educación de sus niños, sus jóvenes y sus adultos, porque toda sociedad organizada debe impulsar la educación.

En este mundo globalizado, y ante un constante desarrollo tecnológico e ideológico, es necesario impulsar la educación: esto ayudará a que los participantes de las empresas tengan las suficientes herramientas que les ayuden a ir por los caminos complejos a los que se puedan enfrentar. No podemos olvidar que todo ser humano debe tener oportunidades de crecimiento, y para esto es necesario buscar apoyos colaborativos que ayuden a invertir en capacitación, a formar grupos participativos que piensen, orienten y logren sumar familias integradas que luchen por una vida digna.

Uno de los grandes compromisos que no se deben olvidar es el compromiso social: todos aquellos que se encuentren en posibilidad de trabajar con este tipo de empresas deberían hacerlo. Es importante destacar y recalcar que este compromiso es de suma importancia, que día a día la sociedad exige ser atendida en las diversas problemáticas que se originan en este mundo globalizado.

Es posible que las empresas, y fundamentalmente estas de economía social, hagan la diferencia en el mundo capitalista; es decir, que impulsen el trabajo por el bien común. No se trata sólo generar riqueza para los dueños; los dueños deben ser todos los participantes/socios de estas empresas, y juntos deben enfrentar y sacar adelante a sus familias y a las de los participantes, generando empleos con salarios dignos, cuidando el entorno y con un alto grado de responsabilidad social. Por ello también es importante que estos agentes puedan participar en las políticas públicas.

En esta experiencia he aprendido que no existen imposibles, que las cosas, cuando se desean, se piensan, se planean y se proponen, pero sobre todo cuando las personas se organizan y enfrentan los retos a pesar de los problemas que puedan surgir, todo se puede lograr. Ahora

sé que los frutos no se ven en el corto plazo, que para verlos se debe tener paciencia, y que hay que arriesgarse, que uno de los secretos para tener éxito es identificar las oportunidades y buscar la diversidad, la diferencia. Frente a un entorno donde la competencia es inmensa, se debe innovar y buscar las características que hacen de lo nuestro algo diferente. He descubierto que se debe estar en un proceso constante de aprendizaje para lograr cambios significativos en el trabajo, servicio o actividad que se realice.

A veces hay buena voluntad, pero no siempre se tienen los recursos necesarios y eso desmotiva un poco. Frente a esta realidad, se deben ir creando proyectos que generen respuestas a otras necesidades, para ello es importante ir pensando en un plan de gestión de proyectos. De esta gran experiencia vemos que una problemática común en las organizaciones consiste en que se realizan proyectos sin haberlos pensado, sin haber analizado las necesidades y sin haber evaluado las posibilidades de llevarlo a cabo. Es importante saber si se cuenta con lo mínimo necesario para echar a andar un proyecto de manera que este que funcione.

Una de las cosas que valoro de este grupo de mujeres es su valentía, ya que a pesar de pertenecer al mal llamado “sexo débil”, han sabido luchar, enfrentarse a sus propias costumbres, a las formas establecidas en sus matrimonios, y no han perdido su valentía al decidir crear su propia empresa, una que les ayudará a generar empleos para evitar que sus maridos emigren, que les permite obtener ingresos para sus familias y las del grupo de mujeres socias, que les ayuda a buscar y encontrar oportunidades para que sus hijos tengan estudios. Valoro también que, al decidir seguir preparándose día a día, y ser humildes, en el sentido de que saben cuándo reconocer sus aciertos y también sus errores.

El Hotel Taselotzin es un gran ejemplo de empresa exitosa que ha luchado por obtener utilidades, mismas que son compartidas entre sus integrantes, y que se ha esforzado por dar respuesta a sus compromisos como empresa social. Las mismas socias han reconocido ser una

empresa exitosa, desde el momento que su proyecto les permite cubrir los gastos corrientes de la empresa, como lo son el agua, la luz, el gas, el IMSS, los impuestos, la nómina y aun así obtener utilidades. A pesar de que pasan por temporadas bajas, han encontrado estrategias para no despedir gente; durante ese tiempo aprovechan para que los empleados ayuden a darle el mantenimiento necesario al hotel, y de esta manera conservan su empleo.

Otro aspecto que merece reconocimiento es el hecho de que buscaron relacionarse con otros organismos que les han ido enseñando diversas cosas; por ejemplo, a conseguir los préstamos, a defender sus derechos como mujeres, y a prepararse y formar el grupo contra la violencia de las mujeres, a capacitarse y prepararse, aprender a leer, etc.

Las socias y trabajadoras del Hotel Taselotzin saben que una empresa de economía social es buena e importante tanto para los hombres como para las mujeres de las comunidades; eso les ayuda a sentirse capaces de crear estas empresas, porque además cuidan el entorno natural, y tratan de afectar lo menos posible la naturaleza sabiendo que ellas mismas o mismos pueden ser sus propias patronas o patrones. También saben que de esa manera se pueden ayudar en grupo, saben que, como ejemplo, su misma empresa ayuda a que las demás compañeras, aunque no sean socias del propio hotel, pero por ser socias de la organización, también reciban utilidades: saben que pueden confiar entre ellas mismas.

Este modo de hacer las cosas es diferente de la manera como las haría una empresa externa que no es propiamente de la comunidad y que no conoce el contexto cultural, no conoce bien el lugar, no lo ama, y no conoce la dimensión organizativa que se da en las comunidades, y que muchas de las veces no lo respetan. En estas empresas externas tampoco tratarían a la gente del mismo modo; podrían, incluso verlos como trabajadores que tienen obligaciones y deben rendir al máximo. El empresario tradicional podría llegar a poner su empresa pensando en ganar dinero, sin pensar en el bienestar de los trabajadores y de la localidad; podrían no pensar que el pago debería ser justo para sus trabajadores, y que mucha de las veces no es así.

Cuando se trata de algo propio y solidario, se piensa en esa gran posibilidad de vivir mejor, porque se conoce el sentido que tiene la empresa además de buscar ser mejores personas, de perseguir una vida digna para ellos, para sus familiares, para sus hijos. Esto ayuda a que se organicen de una mejor manera y así piensen en crear pequeñas empresas que ayuden a mejorar y a aprovechar los recursos con los que se cuenta. Los participantes en este tipo de empresas solidarias saben también que deben estar muy atentas a lo que hay en su entorno, tanto a las problemáticas locales, como las de su alrededor, de manera que puedan influir en su actuar diario; por ejemplo, los despojos de tierras, el aprovechamiento de los recursos para que no lleguen otros y se apropien de ellos.

Una de las grandes oportunidades que tuvieron en el Hotel Taselotzin fue el haber contado con asesorías externas que les ayudaron a tener esa visión de empresarias, que les ayudaron a convencerse de que podían lograr su sueño, que les ayudaron a recuperar lo maravilloso de su cultura, que las invitaron a que se valoraran, a que no perdieran los conocimientos de sus ancestros, etc. Ese impulso fue sumamente importante en su camino. Saber que, si bien no tenían estudios o no los suficientes, su propia organización les ayuda y les exige a aprender, a prepararse día a día, a asumir los nuevos conocimientos que las mismas actividades les van exigiendo; se trata de una invitación que convoca a mucha gente a que se organice, a que participen de manera comunitaria, como colectivos, como grupos, pero siempre de manera solidaria.

## **6.2 Recomendaciones**

Lo que yo puedo recomendar al hotel es seguir en ese aprendizaje cotidiano, continuar cultivando y compartiendo su cultura, no detenerse en el camino que recorren como grupo organizado, y que con la experiencia que tienen de aquellas problemáticas que durante los años que llevan no se han podido resolver, sean ellas mismas las impulsoras del cuidado de su

entorno; por ejemplo, que los turistas se responsabilicen al visitar las comunidades, que la comunidad sea un ejemplo, que no se tire basura por las calles, que se hagan faenas locales de recolección de basura, que se soliciten contenedores que apoyen a dicho cuidado. Sabemos que el servicio de comida del hotel consiste en un menú que ha prevalecido por varios años, quizá valdría la pena pensar en diversificar las opciones, en aprovechar y ver si es posible que se siembren huertos familiares con las propias socias de la organización Maseualsiuamej, quienes podrían enfocarse al cultivo de algunas hortalizas y venderlas al mismo hotel. Sé que hay algunos productores que les venden al hotel, pero también se podría cosechar y ofrecer vegetales y frutos. Quizá podrían buscar la asesoría de algún organismo que les ayude a introducir otros menús aprovechando estos frutos y verduras, de manera que no resulten costosos para el hotel.

Considero que en cualquier empresa sea del tipo que sea, ya sea convencional o de economía social, algo que ayuda en todo momento, y que es indispensable, es la calidad en el servicio. Es importante dar importancia a este tema partiendo de que los usuarios/clientes, son la parte fundamental del servicio que se ofrece. Esto ayuda a las empresas.

Conociendo que han puesto gran énfasis en el cuidado de los recursos, tanto materiales, como naturales, humanos y económicos, también es importante destacar la necesidad de contar con un miembro que les ayude a supervisar la calidad de la limpieza. Dar atención a las observaciones, que pueden, en determinado momento, dejarse sin atender, por ejemplo, en los sitios de internet donde el apoyo que han recibido de huéspedes que tienen sus blogs o sus páginas y que les hacen publicidad, ahí también existe información importante a considerar. Las redes son, también, una herramienta cotidiana que tanto nos puede ayudar como también nos pueden perjudicar.

Estos comentarios son una oportunidad a considerar en el desempeño de nuestras empresas. He visto en las ligas donde existe información del hotel, textos de los usuarios que en algún momento han recibido el servicio del hotel, y han dejado sus comentarios; a esto se le debe dar un seguimiento y de ahí tomar aquella información que nos ayudará a ir mejorando nuestra calidad, y más aún si existiera un encargado específicamente en esa área, bien valdría la pena ir tomando cursos que les ayuden a estar al día en cuanto al tema de limpieza y calidad en los hoteles. (Se anexa tabla con ejemplos de comentarios extraídos de la web de Tripadvisor).

A los investigadores que deseen realizar un trabajo similar a éste, se les recomienda respetar los tiempos de la organización, y devolver un poco de lo que se recibe en la experiencia; es decir, no es sólo entrevistar y obtener información, sino que estos trabajos también lleguen a las personas que entrevistamos, que puedan ver la información recopilada en el proyecto terminado, que sepan que son protagonistas de la historia narrada y responsables de su riqueza. Un investigador también debe compartir la responsabilidad social y solidaria, hemos visto a lo largo de los años que muchos han investigado sobre comunidades, empresas, etc., pero me gustaría saber cuántos de ellos le han devuelto a la comunidad algo. Que los trabajos que se publiquen y de los cuales se obtengan ganancias, que los involucrados puedan leerlos, y de esas ganancias también reciban una parte. Me parece que sería lo justo.

A los lectores, les pido que consideren que todos, de alguna manera, podemos contribuir al fortalecimiento de grandes proyectos, como el del Hotel Taseoltzin; que lo visiten, que colaboren, que aprendan de él, y que lo vean como un modelo para iniciar otras empresas de economía social. Que seamos respetuosos y no exijamos más de lo que muchas de las veces nos pueden dar, que tratemos de entender las costumbres y las dinámicas de su vida diaria, puesto que se trata de un proyecto que no ha sido fácil. Que lo veamos con la plena certeza de que la labor que desempeñan es en esmero de dar un buen servicio y con la posibilidad de aprender y

seguir aprendiendo. Que cada proyecto que visitemos siempre podamos colaborar en algo, si queremos reconstruir la sociedad en la que vivimos debemos darnos a la tarea de valorar cada lugar que pisamos, cada persona con la que tratamos, cada posibilidad que está en nuestras manos y que podamos aportar.

Desde mi experiencia y con base a éste análisis, considero que bien valdría la pena dar a conocer a todos aquellos huéspedes que el hotel que están usando no es un hotel común, y que con cada aportación que se realiza estamos favoreciendo a familias de la organización; es decir, que se plasme de alguna manera, que muy bien podría ser en un folleto o a través de un buen video donde se consideren las características principales y los aspectos relevantes que hacen del Taselotzin un lugar, y una experiencia única.

## REFERENCIAS

- Acosta, A. (2009) *El buen vivir. Una vía para el desarrollo*. Quito: Abya Yala.
- Álvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. México: Paidós.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: EPISTEME.
- Bernanke, B. y Frank, R. (2008). *Principios de economía*. Barcelona: Mc Graw Hill Interamericana de España.
- Blanco Sánchez, J. M. (2008). *Economía Teórica Práctica*. Barcelona: Mc. Graw Hill. Interamericana de España.
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley de Sociedades de Solidaridad Social. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/71.pdf> (Recuperado el 15 de octubre de 2015).
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. Ley General de Economía Social y Solidaria. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/71.pdf>
- Feria del Café y del Hupil. Recuperado el 06 de marzo de 2017 de: <https://www.mexicodesconocido.com.mx/de-fiesta-en-la-feria-nacional-del-cafe-y-el-hupil-de-cuetzalan-puebla.html>
- Fiesta de San Miguel Tzinacapan. Recuperado el 06 de marzo de 2017 de: <http://sanmigueltzinacapan.blogspot.mx/>

Fiesta de Yohualichan. Recuperado el 06 de marzo de 2017 de:

[http://www.sierranorte.com.mx/cuetzalan\\_kampayohualichan.html](http://www.sierranorte.com.mx/cuetzalan_kampayohualichan.html)

Grupo Temático Comercio con Justicia MS. (2012) *Economía Social y Solidaria: Una nueva forma de vivir y convivir*. Honduras: Actionaid Demark.

INAFED. Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México.

<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM21puebla/municipios/21043a.html>

(recuperado el 3 de octubre de 2015).

Mapa del Estado de Puebla. Recuperado el 06 de marzo de 2017 de:

[https://www.google.com.mx/search?q=mapa+de+cuetzalan+del+progreso+puebla&safe=active&rlz=1C1EJFA\\_enMX686MX686&espv=2&biw=1538&bih=834&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwie7s7UkbPSAhUY3YMKHfkSCIMQ\\_AUIBigB&dpr=1#imgsrc=dAFRnT5JMacrcM](https://www.google.com.mx/search?q=mapa+de+cuetzalan+del+progreso+puebla&safe=active&rlz=1C1EJFA_enMX686MX686&espv=2&biw=1538&bih=834&source=lnms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwie7s7UkbPSAhUY3YMKHfkSCIMQ_AUIBigB&dpr=1#imgsrc=dAFRnT5JMacrcM):

Mejía, S. (2010) “Mujer indígena y violencia: Entre esencialismos y racismos”, en *Revista México Indígena*. N°. 5. México: CDI. Disponible en línea: [www.cdi.gob.mx/index.php?option=cin\\_content&task=vview&id=855](http://www.cdi.gob.mx/index.php?option=cin_content&task=vview&id=855) (recuperado el 15 de octubre de 2015)

Oxfam informe (2016):

[https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file\\_attachments/bp210-economy-one-percent-tax-havens-180116-es\\_0.pdf](https://www.oxfam.org/sites/www.oxfam.org/files/file_attachments/bp210-economy-one-percent-tax-havens-180116-es_0.pdf)

Parkin, Michel (2009). *Economía*. México: Pearson Education

Pedroza, C. y Hernández, M.J. (2011). “¿Cómo aplican las sociedades cooperativas de éxito los principios cooperativos? El caso de Grupo Hojiblanca”. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*. CIRIEC. España: Octubre N° 72, pp. 157-185.

Pizzi, A. y Brunet, I. (2012). “Acción colectiva, autogestión y economía social. El caso de las empresas recuperadas en Argentina”. *Revista de Estudios Sociales*. Bogotá: Abril 2012, No 42.

Rodríguez, G., J. Gil y E. García (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga: Aljibe.

Turner, J. C. (1982). "Towards a cognitive redefinition of the social group", en Tajfel, H. *Social identity and intergroup relations*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, pp.15–40.

## ANEXOS

### I. Transcripción de entrevista

#### ENTREVISTA A GERENTE DEL HOTEL TASELOTZIN EN CUETZALAN, PUEBLA

Buenas tardes, le agradezco que participe en esta entrevista. La información que se recoja servirá para un estudio de caso de la Maestría en Gestión de Empresas de Economía Social de la Universidad Iberoamericana Puebla, por lo que le agradezco responda de la manera más abierta posible.

El objetivo de esta entrevista es conocer a personas que se desempeñan en empresas sociales solidarias, y detectar los retos que enfrenta la economía social en su comunidad.

- ¿Podría darme su nombre y edad?, ¿podría decirme cuántos son los miembros de su familia?, ¿cuál es su grado de estudios?

*Mi nombre es Rufina Edith Villa Hernández; 8 hijos, 4 mujeres y 4 hombres, todos ya mayores de edad. Tengo primaria terminada, ya no tuve oportunidad de ir más a la escuela, entonces yo luché porque mis hijos estudiaran y pues ellos, gracias a Dios, han estudiado más que yo y pues yo no pude. Tengo 57 años.*

Muchas gracias. Ahora pasemos a las preguntas, le pido que responda con total libertad y que se sienta en un ambiente abierto y franco.

1. ¿Cuál es el nombre de la empresa u organización en la que trabaja?

*El nombre de la organización Masehualsiumamej Mosenyolchicauani, en náhuatl significa “mujeres indígenas que trabajan juntas). El nombre del*

*hotel, como proyecto de Masehual, es Taselotzin, que significa “plantita”, o “que crece de la tierra”.*

2. ¿Qué actividades realiza esta empresa o cooperativa?

*Las principales actividades que realizamos son el hospedaje, servicio de alimentos, el temazcal como parte de nuestra medicina tradicional, masajes, venta de productos herbolarios, y guías de turista como productos principales de la empresa. También se venden artesanías (ropa, camisas, bolsas, etc.), sólo que estas artesanías son de otras organizaciones a quienes se les presta el espacio para poder vender. De los productos herbolarios que se elaboran, están sólo seis: tinturas, jarabes, vinos para el susto, pomadas, unciones y jabones. Lo referente a la medicina se comercializa desde el hotel pero no es del hotel, es de otra organización Masehual. Como una aportación, en mis ratos libres elaboro los medicamentos, sin cobrar extra; esta es una manera de colaborar para generar un fondo para otros proyectos de las compañeras.*

3. ¿A qué sector está dirigida?

*El sector al que se dirige es el turismo. Además del alojamiento hay un joven que se ha formado y ha participado en capacitaciones para llevar a cabo el servicio de guía de turistas.*

4. ¿Por quiénes está integrada?

*De la organización en general, son 100 compañeras, y del hotel son 55. Son 55 socias del hotel y de la Maseual. Hay 13 empleados que no todos son socios porque algunos son hijos o familiares de socios; ellos, los jóvenes no son socios, son sólo trabajadores, y las mujeres que iniciaron el proyecto son las socias.*

*En cuanto a voluntarios, a veces hay estudiantes que vienen a hacer el servicio social o sus prácticas. De los socios o socias, hicieron trabajo de faena cuando se constituyó, pero ahora ya todo es remunerado, desde el primer día de trabajo ya se les pagó a los compañeros y compañeras su trabajo.*

5. ¿Podría decirme cuáles son sus ventas aproximadas?

*Sí, las ventas aproximadas anualmente están vendiendo un total de ingresos entre 900,000 y 1'1000,000.*

6. ¿Cómo considera la situación económica de la empresa?, ¿por qué?

*Se considera buena porque tenemos para hacer frente a los gastos que son fijos, como pago de luz, y que a veces nuestra luz se nos dispara, ahorita pagamos 8 mil y tantos pesos de luz; el gas también en tiempo de frío se eleva demasiado el costo, el pago de IMSS, los pagos de impuestos a Hacienda y nos quedan utilidades todavía. Si estuviéramos en números rojos, pues diríamos que no es exitosa nuestra empresa, pero gracias a Dios no estamos en números rojos. En las temporadas buenas aprovechamos y por ejemplo cuando hay temporada baja, los muchachos nos ayudan a pintar o a hacer otros trabajos, y de esa manera ellos no pierden su trabajo y se hace lo que necesita el hotel, eso es importante, como que tenemos ya una estrategia de cómo cuidar que los trabajadores no se tengan que ir.*

7. ¿Quiénes participan con el capital?, ¿hay un propietario?, ¿quién?

*Todas las socias participaron con su aportación y todas son propietarias*

8. ¿Con qué porcentajes participan?

*No hay un porcentaje específico; es de acuerdo a cómo va funcionando esto, y de acuerdo a las necesidades de los compañeros, porque al principio se daba menos, y ha ido subiendo la cantidad que se reparte; por ejemplo, este año*

*fueron alrededor de \$75,000 lo que se dio de reparto de utilidades, no tengo la cantidad exacta, pero así más o menos. Además se hace un reparto más pequeño para las socias de Maseual, o sea que del mismo hotel les damos a ellas también una despensa que les ayuda un poco, pues ellas son socias y sólo se benefician vendiendo sus artesanías aquí con nosotras, y creemos que también para que estén contentas en la organización. No son socias del Hotel pero sí de la organización.*

9. ¿Hay socios trabajadores internos?, ¿socios usuarios externos?

*Sí hay socios internos y no hay socios externos.*

10. ¿Participan organismos públicos, ONGs, Fundaciones u otras entidades?

*Actualmente no.*

11. ¿Participan otras personas?

*Muy así como esporádicamente estudiantes que vienen a hacer sus prácticas, por ejemplo esta niña que ahorita nos está ayudando; ella ingresó aquí porque vino a hacer sus prácticas y nos pareció una buena chica; ella es también sobrina de una de las socias; no fue recomendada por ella y mucho menos, pero dijimos, tiene aptitudes, por lo que yo veo es muy amable, le gusta mucho chatear, pero eso le gusta a todos los jóvenes. Ella percibe ingreso desde que entró a trabajar, sí solo los días que fueron de práctica no; sólo le dábamos aquí sus alimentos, pero ahora que es nuestra trabajadora, sí.*

12. ¿Quién toma decisiones y cómo las toman?

*Depende del tipo de decisiones; si es una decisión muy importante, tiene que ser en una Asamblea, y les pedimos a las compañeras que entre todas decidan, entre las 55 socias del Hotel. En la Asamblea General, que es de todas las socias, esa es anual, ahí se deciden cosas de la organización, pero de la*

*empresa cada dos meses se pueden tomar decisiones, y esas son las decisiones importantes que competen a todas, las decisiones que son más operativas del hotel, esas las tomamos entre Juana y yo, por eso somos las dos responsables del trabajo y algunas decisiones, ya como más de lo que hace cada quién, lo toman también los propios trabajadores, puede ser de la cocina Doña Victoria; de las habitaciones el ama de llaves, se coordina con las compañeras recamareras y pueden tomar algunas decisiones, y hay mucha comunicación, siempre nos están informando, y pues tenemos que atender también sus demandas.*

13. ¿Tienen relación con empresas de la entidad o de otras entidades o instituciones de la zona?

*Sí, a nivel regional, estatal, conformamos una red de turismo indígena, y ésta a la vez pertenece a RITA, que es la Red Indígena de Turismo de México, que está en varios estados, y también en Cuetzalan somos parte del grupo Cuetzalan Con Sentido. No nos reunimos, pero cuando hace falta alguna cosa, inmediatamente nos mandan un correo y nos dicen si hay que cooperar para algo o si hay la posibilidad de ir a alguna feria, si es que vamos a ir o cómo le hacemos, nos coordinamos.*

14. ¿Conoce la gente del entorno su empresa?

*Sí, la mayoría, lo que pasa es que como aquí en Cuetzalan hay radio, entonces en algún momento mandamos avisos del Hotel Taselotzin para las socias, o alguna cosa, entonces otros lo escuchan y nos conocen.*

15. ¿Qué opina la gente de su empresa?

*Pues la verdad no conozco mucho sus opiniones pero lo que yo veo es que hay una relación de respeto, nos llevamos bien con la mayoría de la gente, pues*

*por ejemplo, cuando hay grupos que vienen acá, vienen también varias artesanas de comunidades que no son de nuestra organización y vienen aquí a ofrecer sus productos y nunca les decimos*

16. En cuanto a usted, ¿qué trabajo realiza en el Hotel?, ¿cuánto tiempo tiene en la empresa?

*Llevo siete años en la empresa. Yo llevo la administración del Hotel, también hago los productos herbolarios y en algún momento también, cuando se requiere, también doy masaje, aquí, sobre todo, ese es mi trabajo, el de la administración, hacer los productos y dar masaje.*

17. ¿Podría comentarme si tiene o ha tenido otros trabajos?

*Dentro del hotel fui miembro del comité de seguimiento, nosotros recibimos asesoría en el principio y casi cuando empezó a funcionar el hotel las socias fueron saliendo de la organización porque ya no teníamos dinero para pagarles, eran tres y pues ellas cobran bien porque tienen estudios y pues hay que pagarles lo que se debe, entonces en el 97 ellas dijeron que nos iban a dejar ya que fuéramos nosotras solas avanzando, caminando y nosotras lo aceptamos y dijimos pues está bien, si es lo que ustedes piensan, adelante, lo vamos a intentar, vamos a ver que tanto podemos caminar solas, ya solamente nos acompañaba una de las asesoras en las reuniones del comité de seguimiento donde yo era parte y después ya no pudieron venir, ya no se seguíamos haciendo esas reuniones con ellas y ya solamente nosotras nos seguíamos reuniendo y en el año 2002 yo entré a trabajar en el Ayuntamiento Municipal y cuando salgo en el 2005, tenía yo la invitación de ir a trabajar en CAMEC que es otro de los proyectos en el que estuve antes en la organización como promotora de Derechos Humanos, yo estuve trabajando en Derechos*

*Humanos y yo veía que había como necesidad de que entrara acá y entonces como las compañeras también, en una asamblea me propusieron que yo trabajara, entonces les dije sí, y le dije Juana y cuando me presento y me dijo, mañana, y dije bueno mañana, y ya fue que empecé a trabajar acá, en el mes de febrero de 2005 y a partir de entonces me incorporé de tiempo completo, era de tiempo completo, ahora no puedo decir lo mismo porque hay días los que estoy de tiempo completo y días en los que tengo que atender otros compromisos, porque también estoy apoyando en la iglesia, pues nunca lo hice y ahora pues vamos a hacer visita de enfermos, o vamos a la celebración y pues ya tengo que salir de acá, pero procuro estar. Y también soy miembro de consejo Tliyatlaní que es ahorita que está luchando por hacer algo para detener las mineras y las hidroeléctricas y entonces también ahí estoy, me propuso, me invitó el párroco para representación de la parroquia entonces es otra de las actividades que hago y también soy miembro del ordenamiento territorial, anoche había aquí una mezcla de personas, por la inconformidad de lo que se está haciendo aquí en el centro, entonces pues un poquito allá y un poquito acá pero tratamos de estar en estas como organizaciones que tenemos para, pues ayudar a que se conserve nuestra cultura, que se conserve nuestro entorno natural y la parte social es muy importante, pues ahí andamos en todo y a mí me gusta, yo no siento que me estreso, sino que por el contrario, me satisface.*

18. ¿Considera que la empresa podría mejorar con respecto a la aplicación de algunos principios, fortaleciendo la vivencia de éstos en el día a día de la organización?

*Sí puede mejorar porque pues todos los días se aprenden más cosas nuevas, entonces no podemos decir que ya estamos hasta acá, y que no podemos avanzar más.*

19. ¿Qué podría hacer la organización en este sentido?

*Pues yo creo que, pues en el compromiso, que sintamos todos por hacer las cosas, yo siempre he dicho que para que las cosas salgan bien, tienen que ser con amor, eso lo decía desde que hacía mis artesanías, porque iban y me preguntaban, te cansas mucho al hacer lo que haces, les decía yo, pues no lo tomo así, porque lo hago con amor, y de verdad que eso ayuda, porque todas mis cosas que hacía se vendían, y ahora igual, si hago un masaje, lo trato de hacer lo mejor que puedo, si hago los jabones, las pomadas, trato de que lleven los ingredientes que tienen que llevar para que sirvan, siempre le pido a Diosito que lo que hago, les sirva a los demás que lo compran, que no nada más compren un jabón y que pues digan hay pues eso no sirvió a la basura, sino que si tienen algún problema que quieran remediar con él, pues que les sirva, entonces para mí, es importante, me ha tocado, últimamente no, porque ya ando en otros rollos, pero cuando hacía, aseo en habitaciones, igual decía, pues tengo que dejar que la habitación quede reluciente, que quede muy limpia, que quede bien acomodado todo, para que pues venga el cliente y diga, ha pues se ve bonito, creo que eso es importante, que todos tratemos de hacer las cosas lo mejor posible y para mí eso es compromiso, es decir pues es que, si me pagan por lo que estoy haciendo, lo tengo que hacer lo mejor posible, cuando nos pagan con mayor razón, porque es mi trabajo, entonces, siempre he dicho actualmente es difícil encontrar trabajo, el trabajo hay que cuidarlo, porque si no lo cuidamos, se puede terminar el trabajo, entonces sí, hay*

*muchas cosas que no nos pagan y las hacemos bien, lo mejor que podemos, pero aquí pues nadie está de a gratis, a todos nos pagan, poco pero nos pagan y es constante, es permanente, entonces sí tenemos que echarle ganas.*

20. Por último, ¿podría decirme si cuentan con asesoría para este proyecto?

*Hasta ahorita no, este, nos habían dicho alguien de las asesoras de CADEM, que son las que nos venían asesorando antes, pero pues como casi no vienen a nuestras reuniones es difícil. Ahorita también tenemos pendiente de hacer aquí un salón de usos múltiples, nada más que ahorita sembraron milpa y por lo menos que salgan los elotes, mientras ya este, pedimos a unos estudiantes que nos ofrecieron servicio social, pues que vengan a hacer por lo menos los planitos de lo que se va a construir, y vamos a hacer otra cabaña doble para hospedar a otras personas aquí también y pues ahí termina nuestro proyecto.*

**VI. Cierre:** Preguntar si quiere añadir alguna información, agradecimiento y despedida.

- ¿Hay algo que quiera agregar?

*No, muchas gracias por su visita.*

Le agradezco mucho su participación y su tiempo, me despido de usted y espero que nos encontremos nuevamente en un futuro cercano.

## II. Diálogo en sitio

Diálogo con la Señora Rufina Villa Hernández

Cuetzalan, Puebla.

*[...] Ando en la administración de este hotel, desde hace aproximadamente 10 años y en mis ratos libres pues también elaboro también algunos productos medicinales hechos con plantas, y estamos también apoyando a las compañeras en el área de artesanía, porque pues tenemos aquí sus prendas en exhibición y pues les ayudamos a hacer sus acopios, en ver que los productos que lleguen sean de calidad y pues también en la venta, para que ellas puedan seguir teniendo como más posibilidad de vender sus artesanías y pues bueno, eh, nosotras iniciamos nuestra organización en 1985, precisamente porque queríamos vender a precio justo nuestra artesanía, entonces nos organizamos, con el apoyo de tres estudiantes del a UAM Xochimilco que vinieron a hacer su Servicio Social en Tosepan y que quisieron ayudar a que nos pudiéramos organizar, ellos nos acompañaban para ir a vender en la universidad, nos invitaron por primera vez para ir a vender y vimos que se vendía, pues a mejor precio que lo que nosotros vendíamos aquí a través de los intermediarios, ellos se quedaban con nuestra utilidad y pues era realmente pues, difícil poder vender a precios que pues no nos dejaban más que cansancio. La artesanía es algo que nuestras compañeras han venido haciendo, el telar de cintura, el bordado y también en cestería de jonote. Anteriormente solo se hacían prendas tradicionales, hacían en el telar, los lienzos para las faldas y también tejían el pantalón del hombre y los ceñidores y unas bolsitas que le llaman paltel que sirven unas para las tortillas y otras más pequeñas para el dinero, en vez del monedero eran esas bolsitas donde se guardaban las monedas y los teñían con corteza de árbol para darle un tono café, todavía lo siguen haciendo, el teñido, pero lo que ya no siguen las compañeras haciendo, es producir el algodón*

*para hacer ellas mismas el hilo, hay varias compañeras que todavía tienen su malacate, saben hacer el hilo de algodón pero ya no lo producen, no sabemos, si porque ya no se da, o porque ya no les interesa seguirlo cultivando, es más fácil comprar los conos de hilaza, de algodón crudo y con eso ya trabajan y hacen las artesanías que tenemos aquí en exhibición y bueno, pues nosotras estuvimos trabajando artesanía durante dos años y nos dimos cuenta que solamente de esa actividad pues no podíamos subsistir, porque el mercado ha sido muy restringido para la artesanía y cuando nos empezamos a reunir también nosotras vimos que la mayoría de las compañeras no sabían leer y escribir, entonces una primer acción, fue enseñarles a leer y a escribir a las socias, empezamos en un grupo y luego fuimos invitando a más compañeras y llegamos a ser nueve grupos, llegamos a ser alrededor de 250 mujeres, pero por lo mismo que se vendía muy poco la artesanía varias se retiraron y porque teníamos dos grupos de municipios muy retirados a nosotras, como es Zoatecpán, que está allá muy cerca de Zacapoaxtla y las mujeres de Nauzontla, que son también por el mismo rumbo y el grupo de Zacatipán que también está hasta el fondo y que en ese tiempo no había carretera y entonces teníamos que ir a la reunión caminando cinco horas y ellas tenían que venir de allá para acá cinco horas y otras cinco para regresarse, entonces era muy desgastante poder venir a una reunión a San Andrés para poder entregar sus prendas pero pues ellas querían que fuera continuo el acopio de sus artesanías y solamente sabían hacer huipiles y entonces pues eso no se vendía mucho, entonces después decidieron pues ya ellas seguir por su cuenta allá en Zacatipán y solamente estuvieron con nosotras como dos o tres años, aprendieron a hacer otras prendas y a mejorar la calidad de sus productos, pero como les comento era difícil la venta, entonces por eso se retiraron y las que continuamos hasta ahora somos 100 compañeras, hay la probabilidad ahora de que aumente el número porque está empezando a haber interés de comprar rebosos de hilaza entonces, nos están haciendo pedido de 100 rebosos ya para este mes de octubre y otros 100 para el mes de noviembre y nos comentan que eso puede ser durante*

*por lo menos un año, que ya sea seguro ya después quien sabe que vaya a pasar, pero este afortunadamente vemos que si hay intereses de los primeros cincuenta que ya entregamos, ya los están terminando de vender, sin ocuparlos para lo que era el objetivo. El objetivo es exportarlos en unas cajitas de madera que los hacen ver más bellos, pero antes de que hicieran ese trabajo ya se los empezaron a comprar la gente que le interesó y entonces ahorita por eso nos están pidiendo para unos regalos de navidad, entonces pues esa es una muy buena noticia, y también las compañeras de Xiloxochico que hacen el bordado están teniendo pedidos a través de flor de mayo que también está ocupando los bordados para playeras o para camisas y este, pues están ya como más movidas ahorita trabajando en esos pedidos y pues en ese tiempo nosotras pensamos en hacer un proyecto integral, porque vimos que solo de artesanías no podíamos salir adelante entonces hicimos una propuesta a CILCA Internacional, que es un organismo que ayuda a mujeres pobres que inician apenas su organización e hicimos una propuesta donde metíamos hacer huertos familiares, tener granjas de aves y de cerdos de engorda y pedíamos también para una tortillería y un molino de nixtamal, porque anteriormente nosotros nos levantábamos, bueno a mí me tocó levantarme a las tres y media de la mañana o cuatro por muy tarde para martajar el nixtamal en el metate, no íbamos al molino porque a esa hora quien nos abría el molino, entonces martajábamos y pues hacíamos las tortillas en el comal, o sea a mano; ahora pues ya con lo de las tortillerías y ahora que nos invaden las motos, pues ya nadie muele casi, todas compramos tortilla, aunque la tortilla de Cuetzalan sigue siendo rica, en las de la ciudad a veces es muy fea por el tipo de maíz con que se hacen y muy encalada, entonces saben más a cartón que a tortilla y la de acá pues todavía sabe a maíz, entonces es la diferencia, pero sí ya, son yo creo que menos de la mitad de las familias que hacen tortillas a mano, bueno pues, este, solicitamos eh, todo esto que les he comentado y también un fondo para artesanías, creo que pedimos 50,000 para poder comprar materia prima y para poder ir pagando los acopios de la artesanía y pues, este proyecto se*

*aprobó hasta 1990 y lo hicimos así como ensayo de forma comunitaria, pero después nos dimos cuenta que había problemas, porque las compañeras no llegaban temprano a darles de comer a los marranitos y pues ya no crecen igual y pues se atrasan y pues las compañeras que tuvieron los pollos de engorda tuvieron más problema porque ellas no tenían luz eléctrica y porque las casas eran de madera y tenían muchas rendijas, se les metía el frío a los pobres pollos y también se atrasaron. Nosotras tuvimos 100 gallinas de postura, que ponían huevo pero pues también el problema que desconocíamos es que si no se está muy al pendiente de ellas hay canibalismo, estaban todas juntas las 100 en un área y pues se empezaron a picotearse al más débil y pues se lo comían, le arrancaban la tripa, lo dejaban vacío y también si, llegábamos ya tarde a recoger el huevo, pues se lo comían ellas, entonces aprendimos varias cosas que pues, al tener encerrados los animales se estresan y pues si hay que tenerles mucho cuidado, como nosotros estamos acostumbrados a tenerlos al aire libre, pues entonces ellos andan pepenando por ahí, vienen comen se vuelven a ir, se distraen y andan todos tranquilos, pero están encerrados, si es diferente, entonces tuvimos que aprender a recortarles el pico a las gallinas para que no se comieran, es como cortarles las uñas, no les duele, pero si hay que recortarles, saber recortar el piquito para no se picotearan y se sangraran, y pues la gente ya se había acostumbrado que vendíamos huevo de gallinas de rancho, porque les dábamos de comer orgánicamente, no era el alimento de la tienda, sino que nosotras preparábamos nuestro alimento con las semillas que íbamos comprando y este, pues fue una buena experiencia pero después decidimos que cada quien tuviera sus animalitos en su casa, porque era difícil que todas llegáramos temprano, a mí me tocaba, era yo la responsable de mi comunidad, de la granja y me tocaba ir a cargarme los bultos de las semillas y pues eran bultos de 40 kilos y pues ni le decía a mi esposo porque se iba a molestar porque ando levantando bultos tan pesados, si él no me hace que cargue yo cosas pesadas y para el grupo lo estaba haciendo, pues si había de poner el grito en el cielo, pues él nunca supo las actividades que tenía que hacer como responsable, pero bueno lo que*

*si fue que después solamente, les fuimos dando créditos a las compañeras para que hicieran sus chiqueros, hicieran sus corrales y un poquito para que pagaran sus animalitos, ya después lo devolvían y seguían trabajando ya por su cuenta, entonces, pues hay varias compañeras que siguen teniendo sus animalitos, pero ya los de rancho, no los que traen a vender de afuera, son más delicados y pues también siguen teniendo sus marranitos. Llegamos a tener también marranos de cría porque era un problema cuando nos traían los animalitos de fuera y se enfermaban, entonces teniendo nosotras nuestro propio pie de cría, era más fácil cuidarlos y que crecieran bien. Yo tenía también mis marranos para pie de cría, pero pues hasta ahora todavía alguien me pregunta que si ya no tengo marranitos, porque como los cuidábamos crecían muy rápido y los vendían muy rápido, pero hubo un momento en el que yo también pensé, bueno pues para que voy a tener los marranitos y se los van a llevar y los van a matar, pues mejor ya no tengo nada y mejor me dedico a hacer a otra cosa, como que también me remordió la conciencia de criar para matarlos, pero bueno, así es el negocio.*

*Bueno pues este, otra actividad que realizamos también dentro de nuestra organización al ir analizando nuestra problemática, es del saber sobre nuestros derechos, nosotras nunca habíamos escuchado que como personas tenemos derechos y nos interesó el tema, conformamos un grupo de promotoras, dimos talleres en nuestros grupos y también más adelante se hicieron talleres en las escuelas telesecundarias y se invitó a las instituciones que tienen que ver con la aplicación de la justicia y la salud, para que conformáramos una red contra la violencia hacia las mujeres y después estas mismas compañeras de cinco organizaciones que ya estaban en integradas dentro del grupo de promotoras, decidieron conformar una casa de atención a la mujer que sufre violencia e hicieron un proyecto, compraron una casa aquí en Cuetzlan y hasta ahora siguen dando una atención integral, donde también les dan atención psicológica en caso necesario y cuentan con un albergue que les*

*apoya un centro de asesoría que fueron las mismas asesoras que nosotras tuvimos al principio de nuestra organización, entonces estas compañeras están trabajando ahí, son varias promotoras que son de nuestra organización y dos de las coordinadoras son de nuestra organización Maseual, y pues vemos que pues es importante que se de este tipo de atención a las mujeres porque pues a veces hay problemas de violencia muy fuertes al interior de la familia y pues cuando ellas tienen que llegar al extremo de estar en un albergue, tienen que, pues no le permiten al marido que vaya a verlas hasta que se defina la situación de la mujer y en caso de que haya reconciliación el hombre tiene que participar también en talleres de masculinidad para que deje de ser un hombre violento, y las mujeres también para que reciban la atención, tienen que participar en estos talleres para pues que les ayude a ir concientizando su problema de violencia que están viviendo y para que, pues también reciban una atención sus hijos que están con ellos; y pues otro tema también que hemos trabajado es el tema de la salud, de ahí nació la idea de preparar algunos productos medicinales, lo que estamos haciendo son tinturas, pomadas, tanto para golpes o torceduras, inflamación de tendones, como para piquetes de insecto, también tenemos un jarabe para la tos, algunas unciones y jabones medicinales, que han tenido buena aceptación y van saliendo con el turismo que llega aquí en nuestro hotel. Otro tema también ha sido como ligado al tema de la salud, nosotras estuvimos siempre trabajando, el tema del cuidado del ambiente porque nos dimos cuenta de la problemática que ya existía cuando empezamos a tratar este tema, entonces hemos hecho también acciones de cuidado del ambiente y pues una de ellas ha sido la de hacer nuestras estufas ahorradas de leña porque hay varias mujeres que todavía ocupan la leña en sus casas y pues estas estufas nos permiten ahorrar el cincuenta por ciento de la leña y también hicimos algunas letrinas ecológicas para que pues, pudiéramos de esa manera pues ahorrar un poco también del agua y son las letrinas secas, y otra cosa muy importante para nosotras ha sido la cultura, entonces, hemos ido trabajando, pues, como revalorando viendo la importancia de nuestra cultura*

*porque, al principio el marido no quería que nosotras le habláramos en náhuatl a nuestros hijos, porque pues ellos habían sido discriminados, habían sido maltratados, golpeados, burlados, porque no sabían hablar el español y porque usaban su ropa típica, entonces nosotras tuvimos que, pues, ver toda la importancia que hay de nuestra cultura para que el marido aceptara que sí siguiéramos hablándole la lengua a nuestros hijos, entonces, este, y no solamente es la lengua sino la forma de organización comunitaria, la mano vuelta, los cargos de servicio comunitario que hacen que se pueda tener en las fiestas la danza, pues ellos son los encargados de darles de comer a todos los danzantes y sus familiares y también de ver que se arreglen, se hagan todos los arreglos tradicionales y los otros arreglos que se ponen en los altares, entonces este, todo es una organización que hay en una mayordomía, porque son los mayordomos y los diputados y los invitados de los diputados. El mayordomo pone todo lo que se requiere y el diputado hace todo lo que se necesita hacer junto con las personas que invitan a que bailen, pero para la fiesta también se necesita un teniente de danza, que es el que reúne a los danzantes cada vez que van a ensayar los pasos de los sones que van a presentar en la fiesta y es el teniente el que les da de comer cuantas veces se reúnan, son tres, cuatro ensayos, él es el que les da de comer y cuando van los días de la fiestas a donde ellos van a ir, no son invitados y no les dan de comer, ellos llegan y comen en casa del teniente, entonces son cargos que son muy importantes en nuestra comunidad, igual que es importante la organización comunitaria, porque la cuestión de las faenas, hay lugares donde las faenas ya se perdieron, ya no se acostumbran, pero aquí todavía la gente acude a dar la faena para la escuela, o para la calle o para la iglesia o para lo que sea y de esa manera han hecho mucho trabajo que no se había de hacer, sino hubiera esta práctica de las faenas, entonces y pues los mismo conocimientos se van transmitiendo de abuelas a nietas, es lo que permite que nuestras compañeras sigan haciendo también sus bordados, sus telares y todo lo que hacen de artesanía y todo lo que tiene que ver con la medicina tradicional que también no solamente es herbolaria,*

*son muchas cosas dentro de la medicina tradicional y que pues para nosotras tienen mucho valor, como gente indígena y pues, eh, en el '95 en una reunión de consejo nosotras decidimos hacer un hotel, porque algo que vimos importante es que no queríamos estar dependiendo de recursos que vinieran de fuera, porque pues con el gobierno tuvimos en pocas ocasiones se les pidió; quien nos apoyaba era la CDI, FONAES, SEDESOL, en algún momento pues nos que nos dieron la capacitación y este, PACMIC de culturas populares que es el que sigue apoyando todavía en el tema de la cultura y este pues para poder construir también fue CDI que nos dio un préstamo de 350,000 cuando decidimos hacer este hotel, y bueno pues como les comentaba, si quisimos tener recursos propios, pero también algo que siempre ha estado muy presente y en lo que hemos trabajado mucho es en tener un empleo porque lo que menos queremos es que nuestros hijos o nuestro marido se vaya a la ciudad, por muchas razones, una de ellas es pues que van a la ciudad y es algo diferente a lo que se tienen que enfrentar y porque también a veces las condiciones de trabajo no son las mejores y entonces se enferman y ha habido ocasiones en las que solamente llegan aquí a morir o ya los traen muertos porque sufren un accidente y pues son muchos peligros, a veces si encuentran un buen trabajo y cuando tienen ya su dinero, salen a la calle y les quitan todo y llegan aquí igual que como se fueron, entonces pues todo eso tratamos de evitar y además aquí todavía hay lugares donde se siembra el maíz, el frijol, y otras semillas que consumimos y los quelites, pero si se van a la ciudad pues se olvidan del campo, o se queda la mujer con toda esa carga de trabajo o ya de plano dejan de cultivar la parcela y entonces hay que comprarle las tortillas al de la moto y pues se invierte más dinero, en cambio, si se siembra el maíz, se tiene allí un ahorro y cuando ha habido un problema, como las lluvias del 99, las personas que tenían su maíz, son las que no se preocuparon de lo que pasaba, pero los que no teníamos maíz, en ese momento tuvimos que recurrir a ellos y hubo quienes subieron el precio de su maíz muy alto también, entonces por eso creemos que es mejor que nuestra gente esté aquí con nosotros y que sigamos cultivando*

*lo que necesitamos para el autoconsumo y no que se vayan a peligrar a la ciudad y por esa razón también pensamos en tener, pues este hotel pero además estar siempre tratando de que haya un empleo para nosotras y para nuestra familia y pues, otra cosa es que también decidimos que nuestro hotel iba a funcionar de acuerdo a lo que somos, de que como mujeres indígenas, fuera así el servicio que diéramos que tuviera que ver algún detalle de nuestra cultura indígena, entonces nuestras aplicaciones decidimos equiparlas en los blancos todo con un bordadito o con las colchas de telar de cintura que pues también se ven muy elegantes y pues además hace esto que las compañeras puedan ganarse un dinero más porque vienen y se les paga lo que valen sus productos, sus artesanías, sus bordados o su trabajo en telar, las colchas, entonces pues de esa manera fue que nosotras adquirimos esos dos préstamos de dinero, dos créditos sin intereses que nos dio CDI \$350,000 y FONAES \$515,000 y que pues al paso del tiempo logramos recuperar esos dos créditos de lo que ya se iba vendiendo de los servicios que ofrecen aquí en el hotel y pues la construcción la logramos hacer en un año y al cabo de un año ya en el 1997 fue que arrancó el hotel y que pues empezamos con 10 habitaciones, 2 albergues y este espacio que tenemos como salón de usos múltiples, a veces aquí se dan talleres o se hacen reunión, posteriormente decidimos también poner un temazcal y después también incorporar el masaje al servicio que se da, entonces ha habido pues buena aceptación de los servicios que damos y desde el primer que empezó el funcionamiento del hotel, empezamos a hacer la separación de la basura y se empezó a llevar toda la materia orgánica para hacer el abonado del jardín y pues hasta ahorita nos ha funcionado muy bien esa forma de pues también de cuidar la tierra, porque si le empezamos a meter químico, pues sabemos que vamos a estar contaminando también más a la tierra que de por sí ya tenemos muy lastimada, entonces, pues también el arquitecto nos ayudó bastante, porque el solamente nos cobró sus viáticos y porque hizo la construcción de acuerdo al entorno, entonces pues esto fue muy favorable para nosotras y pues también nos ayudó a cuidar la vegetación, entonces*

*nos gusta, es un lugar muy tranquilo, no tenemos televisión en uno solo de los cuartos, pero la gente que viene aquí es porque quiere descansar, porque pues tele la ven todos los días en la ciudad, pero aquí o vienen a hacer algún trabajo, vienen porque quieren relajarse, quieren masaje, quieren temazcal o quieren de plano descansar y pues la gente que quiere tele o alberca se va a otros hoteles de más lujo, porque este pues es un hotel un tanto rustico, pero sí tratamos de que todas nuestras habitaciones estén muy limpias y pues eso le gusta a la gente, además como aquí no hay mucho ruido de carros, la verdad que si descansan muy bien, es un lugar muy tranquil, hemos ido poco a poquito, creciendo, después de haber pagado los créditos, le hicimos la casita al temazcal, ya de concreto, luego hicimos otro temazcal más grande, con otra casita de descanso que ahora es una habitación, porque los grupos siempre vienen más de las habitaciones que tenemos, pues ya lo ocupamos como habitación sólo que al fondo a parte está el temazcal, pero solo se ocupa para grupos grandes ese temazcal, y pues con el apoyo con la Secretaría de Desarrollo Rural, hicimos dos cabañas con tinas de hidromasaje en la parte de abajo, que también tienen buena demanda, el año 2014 hicimos un salón nuevo porque ya este no nos abastece, a veces hay dos grupos o a veces quieren para una fiesta y pues acá se da el servicio de restaurant, entonces ese salón nos cae muy bien, porque aunque no lo rentemos en algún momento, pues si aquí tenemos ocupado, pueden trabajar allá y aquí nada más vienen a consumir sus alimentos y también este año construimos otros dos cuartos otras dos habitaciones que pensamos pueden ser para discapacitados, les hicimos ya como un corredor, donde puedan ellos descansar o andar en su silla de ruedas y las puertas son más grandes, les vamos a poner lo que necesitan para que ellos puedan estar más cómodos en ese lugar, también tienen su tina de hidromasaje, pero en caso que no haya alguien que lo requiera así, igual cualquier persona puede quedarse ahí, que lo que más tenemos son grupos de personas que nos llegan y pues también este año hemos empezado a comparar la casa de al lado, ya pagamos 200,000 y estamos ya trabajando en el arreglo, porque le faltaba muchísimo*

*mantenimiento y ya estaba como coladera y pues estaba dañando mucho ya la cabañita, pero pues ya empezamos a trabajar y pues va quedando bonita, entonces vamos a tener ese espacio lo queremos ocupar para que ahí demos el masaje, ya pusimos dos camitas que son para el masaje y va a ser ahí el área de la elaboración de la medicina y también queremos poner ahí como una pequeña biblioteca, entonces ese el uso que se le va a dar a esa casita y pues este año también tuvimos un primer ensayo de hacer turismo comunitario en casa de nuestras compañeras, porque no ha sido nuestra idea seguir construyendo hoteles o sucursales de Taselotzin, sino que más bien, en casa de las socias se vaya a quedar alguna familia, alguna persona, alguna pareja y ellas van a ir arreglando sus cuartitos para que puedan dar bien ese servicio, entonces el año pasado se recibió en las casas de las compañeras a 70 personas y pues creo que hubo una buena experiencia, entonces esta vez vamos a volver a repetirlo y pues ya ha habido interés de algunas escuelas que dicen que van a traer a sus jóvenes a que vayan a tener esa experiencia en la comunidad, porque la idea es que puedan saber más de la organización, más de las compañeras, y puedan ver como hacen el telar de cintura, el bordado, como hacen las tortillas a mano o de plano se vayan con la señora como trabajan el campo, eso es lo que tenemos hasta hoy en nuestra organización Maseualsiuamej, se los he dicho así de manera muy rápida, pero pues son 30 años de vida de la organización, entonces esto también nos ha ayudado a irnos consolidando como grupo de mujeres, porque a veces hay proyectos que llegan a un grupo pero se caen pronto, se terminan, no se ponen de acuerdo o hay algún problema que hace que la organización se termine y pues gracias a Dios nosotras hemos salido adelante con todos los problemas que hemos tenido y pues lo importante es que si hay respeto entre nosotras, que todas somos compañeras, es como si todas fuéramos hermanas y aunque tengamos problemas, los resolvemos de la mejor manera, no con ofensas o con haciendo más grande el problema, sino que tratamos de resolverlo bien y pues los problemas personales tratamos de no meterlos en la organización, porque eso hace que se vuelva otra cosa, entonces*

*hemos visto que de manera organizada es como aprendemos, como vamos conociendo más cosas y que nos ha ayudado mucho tanto de manera grupal, como de manera personal, familiar y pues hasta con nuestras hijas, porque pues gracias a la organización fue que nosotras logramos que nuestras hijas estudiaran, porque al principio el marido se oponía y este no quería más que fueran a la primaria, sin embargo, después de estar trabajando todo el tema de derechos humanos y todo lo que hemos ido aprendiendo en la organización, hemos logrado que nuestras hijas vayan a la universidad y pues eso para nosotras pues es muy importante, porque también el tiempo cambia, quizá antes no era muy importante que las mujeres estudiaran, pero ahora sí, porque pues es la dinámica que nos lleva de esa manera, entonces pues la organización siento yo que nos ha dado mucho y que gracias a ella pues, yo digo que ha sido mi escuela, ha sido nuestra escuela porque solamente hemos ido algunas a la escuela primaria, como es mi caso, sin embargo el estar al frente de la administración del hotel y ahora como gerente y administración, porque la gerente está ausente, pues no nos da miedo, porque pues solamente hay que tener, hay que llevar las cuentas bien, hay que ver que todo funcione bien y este, pues estamos en eso y gracias a Dios pues hasta ahorita vamos bien y del hotel se hace reparto de utilidades a las compañeras y se da préstamos sin intereses y en caso de muerte de algún familiar, se les da un apoyo económico también y las compañeras que no son socias del hotel, reciben también un poco de esa utilidad y además pues siempre tenemos aquí en exhibición su artesanía, es una forma en que les ayudamos, pues eso es todo lo que yo les comparto ahora.*

### III. Preguntas realizadas a través de correo electrónico

1. ¿En qué momento considera se sintió satisfecha con el proyecto?

*En el momento de ver reflejado un beneficio económico para nuestras familias, empezar a aprender temas nuevos en los talleres de la organización y ver que tenemos avances importantes en nuestro proyecto.*

2. ¿Recuerda cuándo fue?

*A partir de 1985 hasta la fecha.*

3. ¿Recuerda sus sentimientos?

*Sentirme libre, querida y aceptada por mi familia, mi comunidad y la organización, tener la satisfacción de participar apoyando a mi comunidad.*

4. ¿Quién más estaba involucrado?

*Nuestros esposos que nos ayudaron en las faenas, nuestr@s hij@s que van aprendiendo de nosotras, las instituciones que nos apoyaron con créditos y proyectos, las mujeres que nos asesoraban, capacitaban y acompañaban.*

5. ¿Por qué fue tan especial para usted ese momento?

*Porque teníamos necesidades que resolver en nuestra familia y en nuestra comunidad y con la ayuda del proyecto que empezamos a trabajar pudimos mejorar en muchos aspectos de nuestra vida.*

6. ¿Qué estaba pasando en su vida en esa época?

*Tenía muchas privaciones económicas, pero también me sentía aislada y sin poder salir porque no era permitido que la mujer saliera de su casa más que para ir al campo.*

*Cuando ingreso en la organización empieza a darse un cambio, estaba aprendiendo cosas nuevas, conociendo mis derechos como mujer.*

7. ¿En la historia del hotel?

*Soñamos que podíamos brindar servicios turísticos para generar nuestros propios recursos, tener un empleo para que los hombres de nuestra familia sigan estando en la comunidad y ofrecer nuestros servicios desde nuestro ser indígena*

8. El hotel Taselotzin es un proyecto emprendedor de economía solidaria. Cuando está funcionando en sus mejores momentos, ¿Cómo lo experimenta usted?

*Con mucha satisfacción y alegría de ver que nuestra empresa turística ha sido exitosa y nos permite tener un reparto de utilidades para todas las socias, contenta de que podamos ayudar en el fortalecimiento de la economía local de nuestra gente, es importante darnos cuenta de que las mujeres somos capaces de realizar lo que nos proponemos.*

9. ¿Qué factores intervienen –del ambiente, personal, etc.- en estos momentos de éxito?

*El trabajo en equipo, compañerismo, la amabilidad, respeto y buen trato hacia los huéspedes y entre trabajadores. Manteniendo un ambiente agradable pero también de compromiso.*

10. ¿Cuáles considera que han sido los momentos más retadores por los que ha atravesado el hotel? ¿Puede compartir alguna historia?

*Enfrentar la negativa de nuestra familia y las críticas de las comunidades hacia nosotras como mujeres en el inicio de la organización, enfrentar a los vecinos del barrio que no vieron con buenos ojos que se construyera nuestro hotel y nos negaron su apoyo para abrir la calle y meter el servicio de energía eléctrica por lo que tuvimos que hacerlo de manera particular, defendernos para no ser despojadas del terreno que habíamos comprado para la construcción del hotel por el primer Dueño de la predio que nos demandó y envió por mí a los Judiciales pero afortunadamente pudimos probar haber comprado legalmente el terreno. El desconocimiento de la presentación de las declaraciones ante hacienda, haber contratado a una contadora con poca ética profesional, que cuando llegaba una multa solo nos decía que debía que pagarla pero no resolvía el problema y estar a punto de ser embargadas, se contrató a otro contador para resolver esta situación.*

11. ¿Qué es lo que más valora de su participación en este proyecto de economía solidaria?

*Que las compañeras participen en las asambleas para tener la información clara del funcionamiento del hotel y de los ingresos y gastos, que haya un reparto periódico de utilidades que ayude a las compañeras, que tengamos buena aceptación del turismo durante los 18 años del funcionamiento y tengamos avances logrando el crecimiento de nuestra empresa.*

12. ¿Cuál considera usted que es el valor central que le da vida al hotel?

*Que es una empresa comunitaria de mujeres indígenas, que es administrada por nosotras mismas, que genera varios empleos y permite la venta de los productos de nuestras compañeras y de otras cooperativas.*

13. ¿Qué considera que debe hacer el hotel Taselotzin para responder a las necesidades y demandas del futuro?

*Continuar haciendo el trabajo en equipo, continuar capacitando a todos sus integrantes y trabajadores y cuidar mucho el buen funcionamiento del hotel, darle un buen mantenimiento.*

14. Si mañana ocurriera un milagro y el hotel llegara a ser justo como a usted le gustaría que fuera, ¿Cómo sería? ¿Qué ve usted en ese milagro?

*Una organización con más mujeres, disfrutando de los frutos de nuestro esfuerzo, todas consientes del cuidado del entorno natural, orgullosas de ser indígenas nahuas, compartiendo nuestras experiencias y siendo ejemplo para nuevos grupos de mujeres, todos los trabajadores comprometidos cuidando todas las áreas de trabajo, las habitaciones muy cuidadas y limpias.*

15. Si tuviera tres deseos para este proyecto solidario, ¿cuáles serían?

*\*Estar bien posicionadas con nuestro proyecto teniendo una buena ocupación durante todo el año.*

*\*Ser un punto importante de venta para que las socias vendan sus productos artesanales.*

*\*Que la empresa pudiera generar más empleos y que todas las compañeras participen en las actividades, que tengan mejores utilidades.*

16. ¿Cuáles son las dificultades que enfrentan hoy en día?

*Que el turismo normalmente es de fines de semana y de temporadas vacacionales, que por el tema de la inseguridad llegan pocos extranjeros a nuestro país y a nuestros lugares.*

*El costo de la vida ha subido considerablemente y eso hace que tengamos menos utilidades.*

*Las lluvias constantes no permiten el secado de la ropa y para hacerlo nos aumenta el costo de la energía eléctrica.*

*Vemos en riesgo nuestra cultura indígena por el establecimiento de grandes comercios como Copel.*

17. Hoy en día, ¿consideran ustedes que son una empresa de éxito? ¿Por qué?

*Sí, porque durante 18 años seguimos teniendo una buena participación del turismo, y de todos los servicios que ofrecemos, tenemos buena aceptación de todos los productos que nos traen las demás cooperativas y es un buen punto de venta de nuestras artesanías y de nuestros productos herbolarios.*

18.- ¿Cuál consideran que ha sido un elemento clave para su éxito?

*Una buena administración de los recursos que se manejan, la difusión de nuestra empresa hecha en todas las formas a nuestro alcance, la capacitación de nuestro personal, realizar el trabajo en equipo, ser amables con los clientes y darles respeto, y ofrecer diferentes servicios en nuestro hotel de acuerdo a nuestra identidad indígena.*

19. ¿Qué han hecho para enfrentar los grandes cambios del entorno?

*Participar en el ordenamiento territorial haciendo conciencia de la problemática ambiental, realizando acciones en favor del cuidado del ambiente, como organización realizamos talleres del cuidado del ambiente, letrinas ecológicas y fogones ahorradores de leña, en el hotel también realizamos algunas acciones, como es separación de la basura y aprovechamiento de la materia orgánica, para el abonado del jardín, darle un tratamiento a las aguas que se utilizan en el hotel mediante una cisterna que nos construyó el arquitecto. Dentro de las instalaciones, cuidamos las áreas verdes del hotel con abundante vegetación,*

*realizamos un curso a los amigos del turista del municipio, con el apoyo de un biólogo, para que los jóvenes hagan conciencia de la importancia de cuidar los lugares que se visitan.*

20. ¿Qué retos tienen a corto, a mediano y a largo plazo?

*Mejorar la calidad de los servicios para que el turismo se sienta satisfecho, que las compañeras pueda adecuar un espacio en sus viviendas para ofrecer hospedaje a familias que quieran conocer su experiencia. Que haya más socias comprometidas que quieran participar en las diferentes actividades del hotel y la organización. Lograr obtener más utilidades para que haya un beneficio mayor para las familias de las socias. Que nuestra empresa siga siendo exitosa y sea reconocida a nivel nacional e internacional.*

#### **IV. Algunos comentarios de la web de Trip Advisor sobre el hotel Taselotzin**

##### **“Hotel de cooperativa de mujeres indígenas”**

Escribió una opinión el 4 octubre 2015

Un hotel pequeño atendido por un grupo de mujeres indígenas. Los cuartos son pequeños, limpios y cómodos. Cuenta con un restaurante y una tienda donde las mujeres ofrecen sus trabajos artesanales como rebozos, blusas, bolsas, bufandas, etc. Se encuentra como a 10 minutos del centro de Cuetzalan y tiene estacionamiento.

Se alojó el septiembre de 2015, viajó de negocios

[http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r316189024-Taselotzin-Cuetzalan del Progreso Central Mexico and Gulf Coast.html#](http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r316189024-Taselotzin-Cuetzalan_del_Progreso_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html#)

##### **“Tranquilidad a 10 minutos del centro”**

Escribió una opinión el 18 septiembre 2015

Muy buena experiencia, cabañas limpias, muy tranquilo, y el trato muy amable, yo si regresaría... a comprar las tinturas, pomadas, shampus, cafe, miel, y demás productos que ofrecen las señoras dueñas del hotel

Se alojó el septiembre de 2015

[http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r311604651-Taselotzin-Cuetzalan del Progreso Central Mexico and Gulf Coast.html#](http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r311604651-Taselotzin-Cuetzalan_del_Progreso_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html#)

### **“Excelente opción”**

Escribió una opinión el 4 septiembre 2015

El lugar es tranquilo aunque austero como es de esperarse en este tipo de proyectos y con mucho corazón. Una experiencia que no puedes dejar pasar. La comida en el restaurante es inmejorable. No dejes de probar los tlayoyos. Muchas gracias y seguramente volveremos pronto

Se alojó el noviembre de 2014, viajó con la familia

[http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r306939275-Taselotzin-Cuetzalan\\_del\\_Progreso\\_Central\\_Mexico\\_and\\_Gulf\\_Coast.html#](http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r306939275-Taselotzin-Cuetzalan_del_Progreso_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html#)

### **“El servicio no fue lo que esperaba”**

Escribió una opinión el 4 junio 2015

Quería hospedarme en una habitación sencilla para una persona, pero no hubo lugar y me ofrecieron quedarme en una "cabaña con tina de hidromasaje". La acepté a pesar de que pagaría más, pues había leído opiniones y artículos sobre esta iniciativa de un grupo de mujeres indígenas y estaba interesadísima en experimentarla.

Sin embargo, me llevé una decepción porque dicha cabaña está lejos de la recepción, del restaurante y del temazcal, justo frente a una obra en construcción del mismo hotel y con el ruido de palas y picos de los trabajadores todo el día, desde las 7 de la mañana. En cuanto a la atención y amabilidad del personal, fue deficiente (por no decir nula). La tina de hidromasaje apenas hacía unas pequeñas ondas en el agua. No es cierto que haya agua caliente todo el día;

el agua salió tibia durante un máximo de 10 minutos, y no volvió a salir así sino hasta el día siguiente, por otros 10 minutos.

No había señal de wi-fi (para mí necesaria por cuestiones de trabajo), y para entrar a internet tenía que subir hasta la recepción y quedarme ahí hasta concluir con mi trabajo, lo que supuso tiempo perdido de disfrute de Cuetzalan. A pesar de ser un "hotel", no hay limpieza ni arreglo de camas.

Y lo que me pareció el colmo, para tres días y dos noches solo pusieron un rollo de papel sanitario a menos de la mitad. El lugar es bonito, pero el servicio no fue lo que esperaba.

<http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r277945658->

[Taselotzin-Cuetzalan\\_del\\_Progreso\\_Central\\_Mexico\\_and\\_Gulf\\_Coast.html#](http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r277945658-Taselotzin-Cuetzalan_del_Progreso_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html#)

Se alojó el mayo de 2015

### **“¡Hospitalidad con mucho corazón!”**

Escribió una opinión el 18 febrero 2015

Mi esposo y yo nos hospedamos aquí por unas tres noches, y en general la pasamos muy bien. La ubicación del hotel es muy conveniente si desean alejarse del ruido y si disfrutan de caminar por calles empedradas y pintorescas hacia el centro de la población. En general, el gran mérito de este lugar es el ser atendido por mujeres con un corazón de oro, amables y orgullosas de su cultura, que no tienen reparos a la hora de conversar contigo, contar su experiencia y conocer sus expectativas al futuro. Las habitaciones son muy básicas, pero súper limpias. Desde nuestra ventana podíamos ver las flores del jardín y varias aves, así que el sitio también es un agasajo si les gusta hacer observación de aves. Además, la comida fue deliciosa (aunque probamos comer en otros sitios, el sabor de los platillos de Tazelotzin siempre fue el mejor) a un precio

adecuado.

También decidimos probar el temazcal (baño de vapor), que es una experiencia que te acerca a la práctica tradicional del temazcal, y que por cierto, también es realizada por una mujer "temazcalera". Solamente me parece que la higiene del espacio podría mejorar. Por otra parte, es muy recomendable venir con auto propio, especialmente si durante tu estancia piensas recorrer los alrededores por tu cuenta, aunque el estacionamiento del hotel es algo pequeño, y si hay muchos huéspedes, es probable que debas mover tu coche cuando alguien más quiere salir.

<http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r255032211->

[Taselotzin-Cuetzalan del Progreso Central Mexico and Gulf Coast.html#](http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r255032211-Taselotzin-Cuetzalan_del_Progreso_Central_Mexico_and_Gulf_Coast.html#)

### **“Excelente trabajo.”**

Escribió una opinión el 9 enero 2015

Nos trataron de maravilla, aunque las habitaciones son sencillas pero cómodas, le falta un poquito de mantenimiento a los baños, pero en general está bien. Está alejado del centro eso sí y le falta señalización al llegar, pero por lo general toda la zona es así. Las chicas en recepción un encanto y la comida no se diga, DELICIOSA, bien servida y con sazón exquisito. Tienen mucha oportunidad de crecimiento, es gratificante y todo un detalle ver el trabajo que realizan día a día. Poco espacio para estacionarte adentro, pero se puede dejar el auto sobre la calle sin mayor problema. TODA la zona en general es húmeda para la gente que no le gusta mojarse por lo menos el 60% del tiempo esta húmedo.

<http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r248542398->

[Taselotzin-Cuetzalan del Progreso Central Mexico and Gulf Coast.html#](#)

### **“Hotel recomendable”**

Escribió una opinión el 3 enero 2015

Mi familia y yo nos hospedamos 5 días y en general estuvo bien, la comida es muy rica, las habitaciones siempre están limpias, el trato es bueno y está a solo 10 minutos, caminando, del centro. Recomendable para olvidar el caos de la ciudad y estar en un lugar tranquilo, sin tv y disfrutando de la familia. Lo que no me gusto fue que el último día no hubo agua caliente, las camas son un tanto duras y si no te gusta caminar sufrirás con tantas subidas.

<http://www.tripadvisor.com.mx/ShowUserReviews-g1065259-d1523039-r247267906->

[Taselotzin-Cuetzalan del Progreso Central Mexico and Gulf Coast.html#](#)

## V. Material adicional

**Pregunta:** No sé si ustedes tengan alguna pregunta o alguna duda o algún comentario.

**Respuesta:** Los jabones, medicinales porque hacemos de diferentes, ahorita no tenemos todos los que hacemos pero, hacemos de manzanilla, de sábila, de pétalos de rosa con miel, de romero, de avena, y un jabón que es para la irritación, quitar la irritación de la piel, y el de tepezcohuite que sirve por las quemaduras por el sol y quemaduras leves y para infecciones en la piel, entonces pues se venden bien los jabones y pues de todo un poco, todo se va vendiendo, pero de acuerdo a lo que se va vendiendo lo vamos produciendo para que sean cosas recién hechas.

**Pregunta:** ¿Puede hablarme de los problemas que han enfrentado?

**Respuesta:** Hemos tenido varios problemas, el primero fue que cambiamos costumbre, la costumbre era que la mujer siempre estuviera en la casa, que se ocupara de todo el quehacer de la casa y del campo, pero salir a reuniones, salir a la calle a aprender algo en un taller, eso era mal visto, tanto por la familia, como por la comunidad, porque el marido llegaba del campo y ya casi entrando ya le teníamos que servir todo calentito para que comiera, y en ese caso nos empezamos a ir a las reuniones y ya fue o la suegra o la cuñada la que los empezó a atender o de plano ellos ya empezaron a calentarse la comida y las tortillas y entonces si era así como ahora ya, ya misma comunidad nos criticaba de que nada más nos íbamos a la calle al chisme y dejábamos nuestras obligaciones de la casa, pero cuando se dieron cuenta de que estábamos empezando a lograr cosas la comunidad ya no nos criticó, y pues la familia pues ya aceptó que tuviéramos que salir, sobre todo cuando íbamos por primera vez a la ciudad fue cuando tuvimos problemas, y yo así a manera de chiste les digo que yo aprendí algo, pues yo le pedí permiso a mi marido y tardamos hasta la madrugada y pues no me daba permiso y ya estaba el compromiso de que yo tenía que ir a vender a la ciudad y era una semana de ir a estar allá y cuando ya casi

era la hora de salir en el camión, me dice pues si te vas a ir lárgate, pues no esperé dos veces, me alisté y pues ya me fui, pero la verdad si me fui llorando, porque decía, por qué, si es para la familia, si no es para mí, y este pues no voy a hacer nada malo, pero lo que yo aprendí es que no debía pedir permiso, después solamente avisaba, sabes que, hasta ahora, voy a ir a la ciudad por otra cuestión que no tiene que ver con la organización, pero pues yo sólo le digo, sabes que voy a salir tal día, ya no le digo, me das permiso salir, porque vi que si yo pedía permiso no me lo querían dar, entonces pues solo aviso.

También aquí cuando construimos el hotel, tuvimos problemas del barrio porque hicimos reuniones con ellos para que nos ayudaran, faltaba hacer la calle, faltaba meter la energía eléctrica y pues igual por ser mujeres, no nos hicieron caso y decían que no querían que construyéramos porque iba a haber accidentes, iba a haber algunas muertes porque iban a pasar los carros, gracias a Dios, no ha habido ningún accidente, ni un solo niño ha sido lastimado por algún vehículo, y este nosotras gestionamos nuestro transformador hasta Xalapa, para que pudiera estar a tiempo y pues es un transformador particular, igual la calle nosotras la construimos, gracias a eso la calle se mantiene bien, ya lleva 18 años y pues todavía está, pues como para que puedan transitar los carros, aunque a veces pasan camiones con materiales muy pesados y pues todo mundo la usa, hubo quien nos aconsejó que cerráramos la calle pero vimos que era un problema y mejor lo dejamos así y no tenemos problemas con los vecinos, es que ellos no se dieron cuenta de que también se iban a beneficiar, porque hay plomero, hay carpintero, hay electricista, que es el que viene siempre a hacernos los trabajos y pues a ellos les damos el trabajo porque son profesionales y ganan bien, pero pues todavía no se daban cuenta que se iban a beneficiar y que todo lo que se necesitaba, por ejemplo miren ahorita, me acabo de acordar, ayer ayudamos, es la segunda vez que ayudamos, la primera no sirvió porque, bueno ayudamos en esto, porque ayudamos en todo lo que se requiere, pero la primera vez no

sirvió porque quien manejó el extintor o extinguidor o como se llame, no lo sabía usar, pero ayer gracias a Dios y a que corrí inmediatamente dejé, cuando me dijo Emilia, se está quemando una casa, la señora grita, pide auxilio, iba yo a almorzar en ese momento era más del medio día, ya me moría de hambre, pero corrí jalé el extinguidor, y me fui a buscar donde era y les pregunté si alguien lo sabía manejar, me dijeron que sí, con eso medio extinguieron el fuego, y luego corrí, vine a buscar otro y con eso se terminó de extinguir el fuego, porque había un tanque de gas que iba a explotar dentro de la casa, y pues digo, sino tuviéramos nada a la mano, o si no fuéramos solidarios con la gente, que me importa no es mi casa, pues que se queme, pero ni siquiera conocemos quienes son, ni nada, pero pues decimos bueno, son humanos como nosotros y no sabemos si el día de mañana nosotros necesitemos algo igual, entonces, en todo lo que se requiere del barrio nos involucramos, ahorita, somos todo el barrio, somos mayordomos de la fiesta de la conchita que es el 8 de diciembre y pues ya estamos trabajando, pues ya cooperamos con 1,500 pesos y aparte estamos yendo a faenas cada ocho días, el agua también ponemos un faenero y va a dar las faenas y este, cuando son las posaditas nos piden que recibamos una posadita, pues hay que darle de comer a toda la gente y apenas nos tocó el novenario de san Panchito, recibimos a la gente le damos algo de comer y compramos los cuetes y acompañamos y vamos, pagamos la misa lo que haya que hacer, estamos aquí y somos parte del barrio y pues así nos asumimos, entonces ya no hay problemas, los hubo al principio pero lo importante creo yo es que supimos resolverlo, de la mejor manera y no guardarnos rencor, a pues no quisieron ayudarnos, pues ahora no nos importa lo que pase, nos encerramos en nuestra capsulita y ahí ustedes, no, no hemos hecho eso y eso nos ha ayudado a que nos llevemos bien con toda gente de aquí.

**Pregunta:** Me comentó algo sobre Tosepan anteriormente...

**Respuesta:** Fuimos parte de Tosepan en el 86, hasta el 92 pero por varias, cuestiones terminamos retirándonos de Tosepan y seguimos por nuestra cuenta, habíamos quedado muy distanciados de ellos, los invitábamos a algún evento y pues nunca nos pelaron, pensaron que no, no nos necesitaban, pero hicimos este hotel, después ellos construyeron sus cabañas y la vida nos volvió a hacer que nos encontráramos de nuevo porque, con este problema de la defensa del territorio, estamos las dos organizaciones dentro del ordenamiento territorial de Cuetzalan y dentro del consejo Tiatlalli por la defensa del territorio y además, ya como empresa somos parte de la misma red a nivel nacional y a nivel regional, somos parte de la Red Huitziquipijitl a nivel regional y a nivel nacional somos parte de RITA y este pues ahora somos buenos amigos, ya se terminaron, ya no hay ese distanciamiento, si alguien nos pide un hotel parecido al nuestro, pues le hablamos a ellos o se los recomendamos para ver si tienen habitaciones igual ellos cuando ya no tienen cupo en sus habitaciones, nos mandan personas para acá o nos las recomiendan, entonces ya hay esa, como, ese acercamiento entre las dos, y tenemos aquí sus productos, los productos de miel son de Tosepan, entonces nos traen café orgánico y nos traen sus productos de miel, o que no les aceptamos con los jaboncitos porque nosotros los hacemos, y otros productos que no, lo que no hacemos nosotros si les estamos comprando sus productos y no solamente de ellos, eso se me pasaba decirles, como Tasetlotzin, hemos pensado que es bueno fortalecer la economía local, entonces tenemos productos de 8 organizaciones, en un pequeño espacio pero tenemos de Tosepan Pakinsaske, de Tosepan Titataniske, de las mujeres del grupo tal, de las mujeres de Hueyapan, de los muchachos de Tesitsilin, de Maseual que son también parte de Tesitsilin, y así tenemos de varias organizaciones aquí sus productos, a y recién nos trajeron unas tazas artesanales, otro grupo que ni se cómo se llama, pero pues ya se vendieron sus tazas, entonces pues la idea es esa que entre organizaciones podamos seguir apoyándonos, pues ayer reclamaba Juana que vino a estar aquí un rato, Juana es la gerente, que porqué tenemos aquí varios productos de todos, si ellos

no tienen nuestros productos, y le digo, bueno pues es que no perdemos nada, al contrario se va quedando un poquitito de fondo, porque no le aumentamos mucho, pero sí por lo menos por lo que se hace o que hay que ponerles etiqueta, que hay que hacerles cosas, les subimos un poquitito a los productos, a la vez que les ayudamos queda aquí un poquitito para el fondo, y pues así estamos trabajando.

**Pregunta:** ¿Qué significa Taselotzin?

**Respuesta:** Taselotzin significa plantita

**Pregunta:** ¿Quiere comentar algo más sobre la vida de las familias en la comunidad?

**Respuesta:** Los hombres siguen trabajando y ellos siguen siendo responsables en la familia, y no, no tenemos problemas, una, no ganamos tanto, ganamos poco pero sí ayuda bastante, y en el momento cuando empezamos fue de muchísima ayuda porque, una razón era porque pues aquí en Cuetzalan llueve bastante y antes llovía más todavía, entonces no pueden trabajar en el campo los señores cuando llueve, pero además el trabajo en el campo es el más mal pagado, cuando debería ser lo contrario, entonces pues no alcanzaba, cuando ya teníamos hijitos, pues no alcanzaba ni para la ropa, ni para los huaraches, o los zapatos, ni para las cooperaciones en la escuela, ni para el uniforme, ni para los medicamentos.

Entonces pues la verdad, en mi caso yo tomé esa decisión al ver lo que pasaba porque no crea que fue fácil el marido decía, es que van a hablar de mí, que no puedo con la obligación y tú tienes que trabajar, pue es la verdad y además, yo siempre les he dicho, bueno yo he dicho para mí y para mi familia, que a mí nunca me ha importado lo que la gente diga, porque la gente siempre va a hablar, si haces bien, te critican si haces mal te critican, entonces pues que digan lo que quieran pero yo hago lo que sé que tengo que hacer, entonces convencí a mi esposo y así las compañeras fueron convencieron de que era importante que trabajáramos también haciendo

lo que podemos hacer y este pues, no hemos tenido problema, ni de separación porque trabajemos nosotras y al contrario, creo que hemos sido inteligentes en ese sentido y lo que hemos logrado ha sido mejorar nuestra casa, nuestras viviendas, nuestra alimentación y pues lograr que nuestras hijas vayan a la escuela, pues creo que eso no, pues por ejemplo lo de las utilidades que se reparten, lo hacemos en materiales para la construcción, pues las mujeres poco a poquito van mejorando sus viviendas, entonces pues eso no le daña al marido, al contrario le ayudamos.

**Pregunta:** ¿Puede decirnos si los jóvenes y los niños hablan Náhuatl y español?

**Respuesta:** Pues la mayoría de los jóvenes, y los niños, sobre todo si desde pequeñitos, creo yo que mucho depende de nosotras las mamás también, porque a veces somos nosotras las que les hablamos en español a los pequeñitos y cuando la abuelita o la mamá les enseña Náhuatl ellos lo aprenden y les gusta y ahora, hace rato nos decía un maestro que pues ahora las personas que saben hablar bien el Náhuatl o cualquier lengua materna pueden tener más posibilidades porque hay quienes se van a dar, como a enseñar la lengua Náhuatl o la lengua materna a otros lugares a otros países entonces por donde le veamos, pues es muy positivo, es muy bueno, es muy importante, entonces no nos ha costado tanto trabajo, aunque si creemos que si lo dejamos de hablar pues se pierde, si dejamos, si se va perdiendo, pero Cuetzalan afortunadamente, aproximadamente el 80% es Náhuatl, y el resto es de gente mestiza.

**Pregunta:** ¿Hay algo más que quisiera agregar?

**Respuesta:** Lo que pasa es que pues también a nosotros nos llegó como se dice vulgarmente el chahuistle de que pues hay toda esa intensión de parte del gobierno de privatizar todo, pues ven que se ha pregonado mucho de las reformas que son muy benéficas para el país, pero pues yo hasta el momento no le encuentro nada de benéfico y sí mucho de malo, porque da la posibilidad

a los empresarios a las grandes empresas transnacionales a que venga a saquear aún más de lo que siempre se ha hecho en nuestro país y pues ahora está todo en subasta, lo que hay dentro de la tierra y que pues sabemos que, pues si nos va a hacer mucho daño que empiecen a extraer todas esas, pues el gas, el petróleo y pues tienen que destruir la naturaleza y este, todos los químicos que les van a meter a las entrañas para poder extraer el gas, es algo muy fuerte, muy difícil, pero también están los proyectos de minería, los proyectos de hidroeléctrica que nos tocan a nosotros también aquí en Cuetzalan, porque hay varios proyectos señalados de minería en la parte que está del otro lado de Cuetzalan, que es Tlatlauquitepec es otro municipio, hay varios de este lado, o sea en toda la sierra norte del estado hay muchísimos no me acuerdo de la cantidad de proyectos mineros e hidroeléctricos porque tenemos mucha agua, pero eso ha despertado la codicia de los gobiernos y de las empresas, digo de los gobiernos porque ellos se prestan a eso y no han, no se han puesto a pensar de que se va a dañar mucho a la gente que en todos los sentidos, tanto de salud, como en el aspecto cultural y pues todo, la destrucción que se puede provocar y este, pues como organizaciones nos hemos reunido y esto empieza desde antes, porque uno de los primeros proyectos que quisieron meter en la región fue el de una, como un proyecto de Turismo masivo y que logramos detener las organizaciones, porque nos enteramos, hubo un rumor y supimos que iban a venir a Cuetzalan a que se firmara el convenio para hacer ese proyecto, estaba ahí CDI y la Secretaria de Turismo del Estado y la Universidad Anáhuac, que era quien iba a manejar los recursos entonces no tenían, no supieron dar una buena explicación cuando se les empezó a cuestionar como iba a funcionar el proyecto y muchas preguntas que les empezaron a hacer las organizaciones y ellos solo dijeron que quienes iban a tener acceso a ese proyecto pues iban a hacer, quien tuviera el dinero y pues quien tiene el dinero, las empresas privadas, entonces lo que hicimos fue, sacar como la noticia de lo que estaba pasando con nuestros amigos en los medios de comunicación y eso hizo que pues como que los tomamos de sorpresa y se retractaron, dijo la secretaría de turismo, vino aquí el

secretario y dijo que él no estaba apoyando ese proyecto y que pues iba a seguir apoyando a quienes estamos ya dando el servicio y no iba a ser ese proyecto que involucraba a once municipios de la Sierra Norte, pues se quedó así pero más adelante quisieron poner acá en la parte alta donde están los manantiales que surten de agua a Cuetzalan y todas las comunidades y quisieron hacer un proyecto que le llamaban bosque de niebla, era un proyecto turístico, donde querían tener como un pequeño zoológico con animales de todo el país, para que viniera el turismo y los admirara, pero precisamente estaba donde están los manantiales que surten de agua, entonces pues la población se levantó, junto con las organizaciones y vinieron a decir al presidente que si no ponía un remedio a eso, pues se iba a venir toda la gente y le iban a hacer un plantón y pues como al presidente no le gustan los plantones, pusieron una comisión y fueron a ver qué estaba pasando y efectivamente vieron que ya habían tirado alrededor de 80 helechos arborescentes que está en peligro de extinción y que tarda muchísimo en desarrollarse, solamente para hacer los escaloncitos de los senderos que iban a permitir que, o sea los accesos para que fueran a ver esos animalitos que iban a tener, y pues según ellos no iban a contaminar y pues era un proyecto ecoturístico y pues ya estaban toda la belleza de los helechos arborescentes, entonces se logró detener también ese proyecto se tuvo una reunión con el gobernador y pues, resulta que estaban haciendo pasar el proyecto como un proyecto colectivo pero solamente consiguieron las credenciales de personas y en realidad era solamente de dos personas este proyecto un muchacho que había hecho aquí su servicio social y pues por eso vio que se podía realizar muy inteligente y alguien que trabajaba en la secretaría de economía, el recurso iba a salir de la secretaria de economía, para eso hicieron un simulacro en la radio de Cuetzalan de que iban a apoyar a las organizaciones para hacer un proyecto ecoturístico, entonces pues solo vinieron por información y luego pues ya hicieron sus proyectos y se logró detener, de ahí nació la idea, ya para entonces se había conformado una coordinadora que se llamó Cordesi, que nace a raíz del proyecto de este de turismo masivo que se quería

implementar y esta organización le propuso a el presidente de Cuetzalan en turno que se hiciera un ordenamiento territorial en Cuetzalan para que ya no siguieran sucediendo estas situaciones, entonces aceptó el presidente municipal y se hizo un ordenamiento territorial participativo, y hago énfasis en lo participativo porque es muy diferente cuando el ordenamiento lo hacen las instituciones de gobierno como la Semarnat a que lo haga la misma comunidad, porque entonces la comunidad tiene las riendas de ese ordenamiento y así es como está aquí en Cuetzalan y pues somos parte de ese ordenamiento, somos miembros de la dirección de ese ordenamiento, soy la presidenta del órgano ejecutivo y hay otro señor de aquí de Cuetzalan que es el presidente del órgano técnico y también soy la secretaria general de ese ordenamiento del comité amplio, porque somos 88 delegados del Municipio de Cuetzalan más aparte las autoridades y las instituciones que es la Semarnat que nunca participa, este pues gracias a este ordenamiento nosotras empezamos a hacer reuniones cuando nos dimos cuenta de las amenazas de los proyectos extractivos aquí en nuestra región, empezamos a participar por un lado en el consejo Tiyatlali como organización pero aquí como tenemos el ordenamiento nos ha sido de utilidad porque empezamos haciendo reuniones en los barrios, en las comunidades, en las juntas auxiliares y tuvimos también una reunión con el presidente municipal donde le pedimos que se manifestara si estaba a favor o en contra de estos proyectos y el dio su postura como fue favorable para nosotros entonces le pedimos y le exigimos que lo hiciera en una reunión de cabildo abierto dieran su postura junto con todos los integrantes del cabildo y que se sacara un documento de esa decisión y entonces así se hizo después de varios meses, pero lo cumplió el presidente y pues esa ha sido una herramienta que nos ha ayudado, porque como esto es todo un proceso largo, el ordenamiento ha nombrado en una de sus asambleas donde nos reunimos entre 2000 y 3000 gentes y que se hacen cada dos meses en diferente lugar de Cuetzalan, en una de esas asambleas se nombró un grupo que le llaman grupo de mandante de los ....., guardianes del territorio, y también se ha nombrado el consejo indígena del agua, un consejo

que represente a los comités en Cuetzalan hay 75 comités del agua que son quienes manejan y tienen en sus manos pues como el poder del agua pero son de la comunidad, eso es lo bueno, es lo importante y ellos son los que le dan mantenimiento junto con la comunidad al servicio y esto se está haciendo para que no se privatice el agua de Cuetzalan, porque pues con todas las reformas que hay ahora pues la tendencia es también privatizar el agua, y que tengamos que pagar por usar, de por sí damos una cuota pero no es lo que tendríamos que pagar como compitiendo con los empresarios particulares, en caso de que ya se hiciera la privatización, entonces esos son algunos de los avances que tenemos pero en una de las asambleas que se hizo fuera de nuestro municipio en un municipio cercano porque déjenme decirles que ya no solamente es Cuetzalan, si somos los que tenemos el ordenamiento pero en esas asambleas se han adherido de otros cinco municipios que están con este riesgo de las mineras e hidroeléctricas entonces en Atotocoyan la asamblea determino pedirle a la Semarnat que cancelara los cuatro proyectos de hidroeléctrica que querían poner en la cuenca de Apulco y nos iba a afectar porque aquí pasa el río cerca y se logró que se cancelaran esos permiso y los de una subestación de la comisión federal de electricidad que iba a pasar aquí por Cuetzalan que viene desde posa rica y no sé hasta qué lugar este, esta subestación, entonces se pidió la opinión de la Semarnat al ayuntamiento de Cuetzalan, el ayuntamiento turna el ordenamiento este documento y el ordenamiento de manera técnica argumentando por qué esos proyectos no deben estar en Cuetzalan y pues hasta ahorita se han logrado esas dos, bueno aparte de lo demás detener esos dos proyectos, los cuatro de la hidroeléctrica y este de la CFE y también inicialmente lo del petróleo, porque se hablaba de que iba a pasar por aquí algo del petróleo y pues cuando supieron que teníamos un ordenamiento en Cuetzalan lo suspendieron, no podemos decir que ya logramos todo, porque sabemos que ellos van a estar insistiendo pero algo importante es la organización, la participación de la gente, por eso seguimos reuniéndonos, y tratamos de que no decaiga el ánimo de las comunidades, porque esa es la fuerza que le da al



ordenamiento, pues esas son a grandes rasgos nuestras luchas aparte de estar aquí en Taselotzin, estamos pues en la defensa de nuestra vida misma, porque no es otra cosa, defender le territorio es defender nuestra vida, de nuestros hijos, de nuestros nietos, entonces pues eso es lo que hemos venido haciendo.