



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

**ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO**

**Sección de Estudios de Posgrado e Investigación**

**Evaluación del desarrollo sustentable en el  
municipio de Zacatlán, a partir de su declaratoria  
como Pueblo Mágico**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN  
ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN DEL TURISMO**

**PRESENTA:**

**Saldivar Romero Cinthia**

**Director: Dr. Francisco Madrid Flores**



**México, D.F**

**2015**



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

## ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México, D.F. siendo las 11:00 horas del día 25 del mes de Febrero del 2015 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo para examinar la tesis titulada:

Evaluación del desarrollo sustentable en el municipio de Zacatlán,  
a partir de su declaratoria como Pueblo Mágico.

Presentada por el alumno:

Saldívar  
Apellido paterno  
Nombre(s) Cinthia

Romero  
Apellido materno

Con registro: 

B	1	2	0	3	0	2
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de: Maestría en Administración e Innovación del Turismo

Después de intercambiar opiniones, los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

### LA COMISIÓN REVISORA

Director(a) de tesis

Dr. Francisco Madrid Flores

M. en C. Susana Pilar Burgueño

M. en A. María Magdalena Maldonado Ávalos

Dr. Carlos Olivares Leal

Dra. Rosa Mayra Ávila Aldapa

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

Dr. Carlos Olivares Leal



S.E.P.

Instituto Politécnico Nacional  
Escuela Superior de Turismo,  
Sección de Estudios de Posgrado  
e Innovación



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**CARTA DE CESIÓN DE DERECHOS**

En la Ciudad de México, Distrito Federal, el día 2 de marzo de 2015, la que suscribe Cinthia Saldivar Romero, alumna del Programa B120302 adscrita a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la EST, manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del Dr. Francisco Madrid Flores y cede a los derechos del trabajo titulado: "Evaluación del desarrollo sustentable en el municipio de Zacatlán, a partir de su declaratoria como Pueblo Mágico" al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, figuras, tablas, imágenes o datos del trabajo sin permiso del autor y/o director de trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección [saldivarcinthia@hotmail.com](mailto:saldivarcinthia@hotmail.com). Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente al citar la fuente del mismo.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cinthia Saldivar Romero', with a long horizontal stroke extending to the right.

**CINTHIA SALDIVAR ROMERO**

## **Resumen**

La presente tesis tiene como finalidad, evaluar el grado de contribución que ha presentado la actividad turística en el desarrollo sustentable del municipio de Zacatlán, Puebla, desde su ingreso al Programa Pueblos Mágicos, en 2011. Esto a través de seis capítulos que explican los principales elementos que permiten entender cómo, desde el turismo local, se puede coadyuvar a este desarrollo. Por lo cual se retoman las tres esferas que este contempla, las reglas de operación de dicho programa, las características físicas, económicas y sociales del municipio, la evolución de la oferta y la demanda turística antes y después de la incorporación a dicho Programa y los resultados que sustentan si en efecto esta actividad ha cooperado en el desarrollo de este Pueblo Mágico.

**Palabras claves:** Desarrollo Sustentable, Pueblos Mágicos (PM), Comunidad, Actividad Turística y Zacatlán.

## **Abstract**

This thesis aims to evaluate the degree of contribution that tourism has made in the sustainable development of Zacatlán town, Puebla, since joining the *Magic Towns Program* in 2011. This, through six chapters explains the main elements that will allow to understand as *from the local tourism can contribute to this development*. The three areas it covers are, the operating rules of the Program, physical, economic and social characteristics of the town, the development of tourism supply and demand before and after joining the Program, and the results that support if indeed this activity has cooperated in the development of this Magic Town.

**Key words:** Sustainable Development, Magical Towns (*MP*), Community, Touristic activity, and Zacatlán.

## Agradecimientos

Hoy una meta más culmina y el camino para llegar a ella no fue fácil, pero entre obstáculos y retos, hubo personas que sin duda fueron un apoyo para poder culminarla, por lo que debo agradecer en principio al *Instituto Politécnico Nacional* quien a través de la *Escuela Superior de Turismo* y su *Sección de Estudios de Posgrado e Investigación* me permitieron formar parte de él.

Asimismo, agradezco infinitamente a *mis profesores*, quienes a lo largo del camino me compartieron sus conocimientos y en algunos casos, significaron un reto más para llegar hasta el final de este trayecto, aprendiendo con ello a ser perseverante, fuerte y demostrar que nada ni nadie puede pararme, porque cuando uno se lo propone, lo logra, tal como hoy lo hago finalizando esta etapa, que más allá de brindarme un crecimiento académico, me permitió adquirir un desarrollo personal y profesional.

Además, es preciso hacer una mención especial a mi director de tesis, el *Dr. Francisco Madrid Flores*, quien me guío y compartió su trayectoria y amplio conocimiento en materia de turismo, siendo él un pilar fundamental para poder lograr la presente tesis, por lo que le agradezco infinitamente su apoyo y paciencia.

Agradezco también a CONACYT, por la beca otorgada, durante el estudio de la maestría y a la Dirección de Posgrado por la beca tesis, la cual me permitió culminar el proceso de titulación.

En especial, quiero agradecer a la Mtra. Silvia Guadalupe Martínez Magaña ex directora de la EST, quien durante el camino en la maestría, me apoyó de manera incondicional para poder seguir y terminar este trayecto académico, pues sin ella no hubiera sido posible culminar esta meta, gracias maestra por su apoyo.

Asimismo, agradezco a mi comisión revisora y jurado de examen, Dr. Carlos Olivares Leal, Dra. Rosa Mayra Ávila Aldapa, Dr. Francisco Madrid Flores, Mtra. Susana Pilar Susana Burgueño y Mtra. María Magdalena Maldonado Ávalos, por su paciencia y dedicación al leer y atender la presente tesis, gracias por sus comentarios y observaciones, ya que estas hicieron posible culminar la presente tesis.

Mtra. María Magdalena Maldonado Ávalos, le agradezco también todo el apoyo para culminar el camino, por la atención y los consejos académicos que me permitieron terminar en tiempo y forma este trabajo, de verdad muchas gracias por su apoyo.

También agradezco a toda la *familia ROMERO*, mi hermosa familia, la cual ha estado conmigo en los momentos más felices y también en los más difíciles, les agradezco a todos y cada uno de ellos, por sus ánimos, por apoyarme y alentarme a cumplir mis sueños, pero además por estar siempre a mi lado cuando más los he necesitado.

Agradezco también a *Juan Morales Hernández* y a *María Vidal Moreno*, quienes me han demostrado su amor y su cariño queriéndome como una hija, por lo que han sufrido y disfrutado conmigo el recorrido que esta maestría significó, dándome siempre los ánimos para continuar y demostrar que estoy hecha de mucha fuerza para llegar hasta donde yo me lo proponga, por eso y más, muchas gracias.

También agradezco a *Uriel Morales Vidal*, quien ha sido mi apoyo en todo momento, por aguantarme cuando el camino se complicaba y me alentaba a saltar cada uno de los obstáculos que se presentaban, te agradezco estar siempre a mi lado y creer en mí, TE CINU.

Asimismo, hago una mención especial, para agradecer al H. Ayuntamiento de Zacatlán, al presidente Marcos Flores Morales, al regidor e turismo José Luis Olvera Cárdenas y la directora de turismo María Elena Muñoz Mejorada, así como a los integrantes de la dirección de turismo, a Gerardo Torres secretario particular del presidente y a Alejandro Sánchez Galindo ex presidente del Comité Pueblo Mágico, a todos ellos les agradezco la atención y el apoyo brindado durante mi estancia en el municipio para poder realizar el presente trabajo, el cual espero les sea de utilidad y se sientan orgullosos, así como yo me siento orgullosa de Zacatlán.

Por último y la persona más importante para mí y a quien le agradezco TODO, es a **SILVIA ROMERO MORENO, mi madre**, quien ha estado conmigo en este trayecto, levantándose de cada caída y enseñándome que solo basta levantarse para seguir adelante, sin importar que tan duro haya sido el golpe, gracias por simple y sencillamente haberme dado la vida, por enseñarme a luchar y ser ejemplo de vida y de perseverancia, gracias por ser una gran mujer a la cual le debo ser lo que hoy soy y por ser tan valiente y siempre ser mi ejemplo, por enseñarme que solo basta querer las cosas para lograrlas, tal como tú lo has hecho, que sola has sacado adelante a mi hermano y a mí. GRACIAS MAMI, por nunca permitirme abandonar mis sueños y ponerme retos, eres mi orgullo y a ti más que a nadie te dedico esta tesis, producto de mi esfuerzo, hoy cumpla un trayecto más en el que tú has sido mi pilar, hoy me enorgullece entregarte un grado más y un fruto producto de tus enseñanzas como madre. TE AMO Y ERES MI RAZON DE SER.

## Índice

Introducción.....	I
Antecedentes .....	III
Justificación.....	V
Objetivo general .....	VII
Objetivos específicos .....	VII
Diseño de la Investigación.....	VIII
Variables .....	XII
Población y muestra.....	XXIV
Fase de instrumentación .....	XXIX
Aplicación de Instrumentos .....	XXX
Anonimato y confidencialidad.....	XXXI
Riesgos y beneficios .....	XXXII
Capítulo 1. Desarrollo Sustentable y Turismo .....	1
1.1.    Conceptualización del Desarrollo .....	1
1.2.    Conceptualización del Desarrollo Sustentable .....	5
1.2.1. Concepto de Desarrollo Sustentable.....	5
1.2.2. Esferas del Desarrollo Sustentable .....	9
1.2.2.1. Esfera Económica .....	9
1.2.2.2. Esfera Social .....	10
1.2.2.3. Esfera ambiental .....	12
1.2.3. Indicadores del desarrollo sustentable .....	13
1.3.    El desarrollo sustentable en la actividad turística .....	17
Capítulo 2. Programa Pueblos Mágicos .....	20
2.1.    Contexto en el que surge el Programa Pueblos Mágicos (PPM).....	20
2.2.    A qué se le considera Pueblo Mágico (PM).....	22
2.3.    Objetivos del PPM .....	23
2.4.    Cómo opera el PPM .....	26
2.4.1. Incorporación al programa.....	26
2.4.2. Certificación.....	32
2.5.    Revisión de los resultados generados por el PPM .....	35
Capítulo 3. Zacatlán Pueblo Mágico.....	38
3.1.    Características Físicas .....	38
3.2.    Características socio económicas .....	41

3.3.	De Zacatlán a Zacatlán, Pueblo Mágico.....	44
3.3.1.	Proceso de incorporación al PPM.....	45
3.3.2.	Declaratoria oficial .....	49
Capítulo 4. Evaluación del desarrollo que ha presentado la oferta turística antes y después de la integración de Zacatlán al PPM .....		50
4.1.	Atractivos turísticos.....	50
4.1.1.	Recursos Naturales .....	51
4.1.2.	Recursos Culturales .....	56
4.1.3.	Tours .....	61
4.1.4.	Fiestas y Tradiciones.....	65
4.2.	Oferta de hospedaje .....	69
4.3.	Factor de ocupación hotelera .....	74
4.4.	Oferta complementaria .....	77
Capítulo 5. Evaluación del desarrollo que ha presentado la demanda turística antes y después de la integración de Zacatlán al PPM.....		81
5.1.	Llegada de visitantes .....	81
5.2.	Derrama económica.....	85
5.3.	Densidad.....	86
5.4.	Estadía.....	87
5.5.	Gasto promedio.....	89
5.6.	Perfil del turista .....	90
5.7.	Grado de satisfacción del turista .....	109
Capítulo 6. Evaluación del desarrollo sustentable en Zacatlán a raíz de su declaratoria como PM .....		118
6.1.	Análisis FODA .....	118
6.2.	Resultados obtenidos de la evaluación del desarrollo sustentable en Zacatlán a raíz de su declaratoria como PM.....	123
Conclusiones y recomendaciones.....		158
Anexo 1. Instrumentos de investigación.....		165
Anexo 2. Grado de satisfacción de los visitantes por temas, 2014.. .....		172
Índice de tablas .....		193
Índice de figuras.....		194
Referencias citadas.....		197
Bibliografía consultada .....		202

## Introducción

El presente estudio hace una evaluación del desarrollo sustentable que ha alcanzado la localidad de Zacatlán, a raíz de su declaratoria como Pueblo Mágico (PM). Esto, con el objetivo de analizar si, en efecto, esta integración al Programa Pueblos Mágicos (PPM) contribuyó en dicho desarrollo.

Al inicio del 2015 son 83 las localidades consideradas Pueblos Mágicos; entre ellas, Zacatlán, en el estado de Puebla. Misma que es objeto de estudio de la presente tesis, por lo que se analizaron los avances en materia de desarrollo sustentable desde su declaratoria. Esto, a través de seis capítulos en donde se explican los elementos necesarios que permiten cumplir con el objetivo general de esta investigación. Mostrando con ello, los resultados obtenidos, mismos que revelan si es o no la integración al PPM, un factor de desarrollo sustentable.

Dentro del primer capítulo se establecen las bases teóricas y conceptuales de *desarrollo* y *desarrollo sustentable*, que permiten sustentar los fundamentos para entender a qué se refieren dichos conceptos y la relación de estos con el tema de estudio.

El segundo capítulo hace referencia al PPM, lo que este significa, su operación y objetivos, así como el contexto en el que surge. Esto para comprender qué es dicho programa y cómo establece a la actividad turística como una herramienta para generar desarrollo sustentable.

El tercer capítulo, hace una caracterización del municipio de Zacatlán y del proceso que permitió su ingreso al PPM, con la finalidad de conocer a fondo las características ambientales, económicas y sociales con las que cuenta el municipio, así como su proceso de integración al Programa.

El cuarto capítulo muestra el análisis de la oferta turística con la que cuenta el municipio, haciendo un comparativo histórico de su evolución antes y después de la integración al PPM.

El quinto capítulo por su parte, hace el análisis de la demanda turística que ha presentado Zacatlán antes y después de su declaratoria como PM, con el objetivo de entender en este y en el capítulo anterior, de qué manera el turismo contribuye en el desarrollo sustentable de la comunidad.

En el sexto capítulo, se explica y evalúa el grado de contribución que el turismo ha propiciado en el desarrollo sustentable desde que Zacatlán ingresó al PPM, por lo que se hace un análisis FODA de la actividad turística y se analizan las tres esferas que conforman dicho desarrollo. Especialmente. De forma que este apartado realiza una importante cooperación en la consecución del objetivo general de la presente tesis, mediante la respuesta a la pregunta de investigación, la cual es reflejo de los resultados obtenidos en el trabajo de campo y los indicadores analizados.

Finalmente, se plantean las conclusiones obtenidas del presente estudio, en las cuales se hace un recuento de la investigación, por lo que nuevamente se refuerza la solución de la pregunta inicial y al cumplimiento del objetivo general de la presente. Aunado a todo el contenido expuesto con anterioridad, se encontrarán al final esta tesis, las referencias y anexo que sustentan el trabajo de campo y el trabajo teórico de la misma.

## **Antecedentes**

El turismo es una de las actividades económicas más importantes a nivel mundial, pues proporciona el 5% del PIB mundial (OMT, 2012). En el caso de México, esto no es la excepción, ya que representa el 8.7% del PIB nacional (Madrid, 2012). Asimismo, es en gran medida generador de empleos e ingresos, de manera que permite también, generar desarrollo en las comunidades en las cuales se lleva a cabo, ya que no se trata solo del aprovechamiento de los recursos, sino también de una actividad capaz de captar derrama económica, crear infraestructura, mejorar las condiciones de vida de sus habitantes y propiciar la creación de servicios que satisfagan tanto la oferta como la demanda turística.

De ahí que, al hablar de turismo, se tenga como referente la presencia de desarrollo, tema que actualmente ha causado un gran interés de estudio, pues el hecho de que una región, país, estado, municipio o localidad reciba turistas, no significa que, en efecto, logre alcanzar el desarrollo.

Lo anterior produce que la actividad turística no se desenvuelva como un motor de crecimiento y desarrollo para las localidades que apuestan a la misma como una alternativa económica, pues esta no garantiza el desarrollo de sus comunidades. Es por ello que, entre los esfuerzos por obtener dicho desarrollo, los gobiernos, a través de políticas gubernamentales, han establecido y generado planes y programas con la finalidad de alcanzar un desarrollo.

En México, el gobierno ha establecido diversos programas que reflejan la intención de hacer del turismo “una actividad prioritaria” (Sectur, 2001a), tal como se establece en los Planes Nacionales de Desarrollo 2006-2012 y 2013-2018, en

donde se contempla al turismo como una actividad estratégica para producir desarrollo en las localidades que representan una oferta en dicha materia. Ejemplo de estos programas es el llamado PPM, elaborado por la Secretaria de Turismo en el 2001, con la intención de revalorar a las localidades que representan una oportunidad para la oferta turística del país y que a principios del 2015, ha permitido integrar a 83 localidades, mismas que buscan como alcanzar un desarrollo sustentable mediante la actividad turística.

Sin embargo, ¿en realidad estas localidades, con declaratoria como PM, logran alcanzar un desarrollo sustentable? La respuesta parece que puede ser variable, ya que depende directamente de las propias características de la localidad y la participación y coordinación entre las autoridades, los empresarios y la sociedad. Para ello, el objeto de estudio de la presente tesis demuestra si la integración de una localidad al PPM, es o no un factor de desarrollo, por lo que se eligió a Zacatlán, para evaluar el desarrollo sustentable que ésta ha tenido desde la obtención de su declaratoria.

De esta forma, se estableció como planteamiento del problema: *¿De qué manera, la integración al Programa Pueblos Mágicos, resulta ser un factor de contribución en el desarrollo sustentable de la localidad de Zacatlán?*

Dicha pregunta se procurará ser contestada a lo largo del presente estudio, asimismo, se efectuaron algunas preguntas de investigación para ayudar a esclarecer la respuesta a la misma, entre las que se encuentran las siguientes:

- ¿En qué forma contribuye la actividad turística en el desarrollo sustentable de la localidad de Zacatlán?
- ¿Cuáles han sido los cambios que ha tenido la actividad turística de Zacatlán, desde su integración al PPM?
- ¿Cómo ha marcado la declaratoria como PM a la actividad turística, antes y después de ella?

## Justificación

Analizar el grado de desarrollo sustentable que poseen los destinos turísticos, y en especial los llamados Pueblos Mágicos (PPMM), es un tema que ha permeado en la actualidad, y que resulta de gran interés e importancia para entender cómo la actividad turística puede detonar desarrollo en las localidades en las que esta es una de sus principales actividades económicas. Pues además, coadyuvar al desarrollo sustentable, representa uno de los objetivos principales que tienen las políticas gubernamentales, con la finalidad no solo de desenvolver a la propia actividad, sino también de generar un progreso para las localidades receptoras.

Al respecto, el gobierno mexicano ha creado programas que buscan contribuir al desarrollo sustentable de los destinos, mismos que se establecen a través de las instituciones en materia turística, como la Secretaría de Turismo (Sectur) y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo (Fonatur). En principio, ambas instituciones crean programas en beneficio de las comunidades que tienen la posibilidad de impulsar el turismo, como un medio para alcanzar el desarrollo.

Hablar de desarrollo en las comunidades que ven a la actividad turística como una oportunidad económica, resultó en principio, de interés personal, pues aunado a la experiencia laboral en esta materia, se dio la oportunidad de elaborar los términos de referencia<sup>1</sup> de desarrollo turístico para el municipio de Zacatlán.

Pues las autoridades de esta localidad solicitaban la creación de un *Programa de Desarrollo Turístico*, a través del Área de Asistencia Técnica a los estados y

---

<sup>1</sup> Los términos de referencia, son documentos elaborados por Fonatur, en donde se establecen los lineamientos de planeación estratégica para elevar el potencial turístico de un destino, mediante el estudio de las condiciones turísticas en las que se encuentra el mismo.

municipios, en Fonatur; programa que no fue posible llevar a cabo por falta de presupuesto.

Este hecho produjo un mayor interés por seguir indagando en la oferta turística que ofrece Zacatlán, en los elementos que propiciaron su integración al PPM y la relación que existe entre la actividad turística y el desarrollo sustentable. De ahí que la conjunción de estos tres elementos, nos lleva a analizar cómo la incorporación de una localidad a dicho programa puede contribuir, o no, en desarrollo sustentable en esta.

Tal cuestión conllevó a la elección del presente tema de estudio, pues mediante la evaluación del desarrollo sustentable de Zacatlán, se analizó y valoró si, realmente, este programa ha resultado favorable para el desarrollo de esta localidad.

Asimismo, siendo un pueblo de reciente ingreso al PPM, se dio la posibilidad de comparar cómo se encontraba la actividad turística antes y después de la declaratoria y, si ésta ha propiciado el desarrollo sustentable después de obtener su declaración como Pueblo Mágico.

El presente estudio representa una alternativa para evaluar la efectividad y el grado de desarrollo alcanzado desde que la incorporación de Zacatlán al programa. De tal forma que las autoridades y especialmente la sociedad puedan apreciar, si en realidad su actividad turística es un factor de desarrollo y de beneficio a la comunidad que reside en ella, dando elementos para en su caso, aplicar medidas para redireccionar el aprovechamiento del potencial turístico de la localidad, sin descuidar los aspectos inherentes al desarrollo sustentable.

Académicamente, la existencia de estudios sobre el PPM, permiten desde el punto de vista educativo, analizar los resultados de dicho programa en algunas de las localidades que se han integrado al mismo, para así contribuir de manera crítica

con investigaciones que coadyuven a sustentar si en efecto este representa un punto de apoyo para el desarrollo sustentable.

### **Objetivo general**

Analizar la contribución que ha presentado la actividad turística de Zacatlán en el desarrollo sustentable del municipio, desde su integración al Programa Pueblos Mágicos.

### **Objetivos específicos**

- Explicar qué es y cómo surge, la operación y los objetivos del Programa Pueblos Mágicos.
- Examinar los resultados que ha tenido el programa en otros estudios ya realizados.
- Ubicar y caracterizar física, económica y socialmente a la localidad de Zacatlán
- Analizar el proceso de integración de la localidad al Programa Pueblos Mágicos
- Analizar el mercado turístico con el que cuenta Zacatlán
- Evaluar la contribución de la actividad turística, en el desarrollo sustentable de Zacatlán.
- Realizar recomendaciones para un mejor aprovechamiento del turismo en Zacatlán desde la perspectiva del desarrollo sustentable.

## Diseño de la Investigación

De acuerdo con Dankhe citado en Sampieri (*et al.*, 1998), las investigaciones pueden ser de cuatro tipos: exploratorias, descriptivas, correlacionales o explicativas; esto dependiendo del tipo de instrumentos y objetivos que cada investigador establece. En el caso de la presente investigación, esta es de tipo explicativa, ya que como su nombre lo indica busca dar como resultado la explicación a un fenómeno social (desarrollo sustentable) producido por la actividad turística, no obstante, se retoman los cuatro tipos de investigación establecidos por Dankhe; puesto que, para llegar a ese resultado, es necesario hacer una exploración, descripción y correlación de las variables y el objeto de estudio, siendo estas últimas las fases por las que pasará nuestra investigación.

En el caso de la *fase exploratoria*, se indagaron y exploraron los estudios ya existentes con el tema “Pueblo Mágico”, así como las características que conforman física, económica y socialmente a la localidad de Zacatlán, en el estado de Puebla, lo que permitió conocer más a fondo el objeto de estudio.

Para la *fase descriptiva*, como el nombre lo dice, se describieron las características turísticas, el proceso de integración de la localidad al PPM, así como los aspectos sociales, culturales y económicos más importantes de la localidad.

En la *fase correlacional*, se establecieron las relaciones existentes entre las variables que conforman el presente estudio, las cuales se simbolizan por X, Y<sub>1</sub>, Y<sub>2</sub> y Y<sub>3</sub>; donde X es la variable dependiente, es decir: el desarrollo sustentable, mientras que Y<sub>1</sub>, Y<sub>2</sub> y Y<sub>3</sub>, son las variables independientes; donde Y<sub>1</sub> representa la actividad turística en el municipio, Y<sub>2</sub> las características de la localidad, y Y<sub>3</sub> el Programa Pueblos Mágicos. De tal forma que al correlacionar todas las variables se obtenga el valor de X.

Por su parte la *fase explicativa*, es la explicación no solo de la relación existente entre las variables, sino también de los resultados que de estas se obtuvieron; por lo que, dentro de dicha fase, se llevó a cabo la aplicación de instrumentos que permitieron realizar el trabajo de campo, con la finalidad de generar resultados de los cuales se derivó la relación entre las variables y el objeto de estudio.

Así, a través de la tabla 1, se puede entender de manera más completa el diseño de esta investigación mediante las fases antes mencionadas, las cuales darán como producto final la evaluación del desarrollo turístico de la localidad de Zacatlán, a raíz de su declaratoria como Pueblo Mágico.

Tabla1. Diseño de la investigación

Capítulos	Subcapítulos	Fases	Proceso de la investigación
<b>1. Desarrollo sustentable y turismo</b>	1.1. Conceptualización del desarrollo.	<b>Exploratoria</b>	Se revisó una selección de la literatura existente sobre el concepto de desarrollo, con las que se identificó, definió, entendió y explicó dicho concepto, su significado y características.
	1.2. Conceptualización del desarrollo sustentable.	<b>Descriptiva</b>	Se describió, definió y explicó el concepto de Desarrollo Sustentable, ya que este representa la variable de estudio.
	1.3. El desarrollo sustentable en la actividad turística.	<b>Correlacional</b>	Se estableció la relación entre el desarrollo sustentable y la actividad turística, con la que se entendió cómo se correlaciona dicha actividad con la generación de desarrollo. Explicando con ello en qué manera contribuye el turismo de Zacatlán a la producción de desarrollo sustentable en la localidad.
<b>2. Programa Pueblos Mágicos</b>	2.1. Contexto en el que surge el PPM.	<b>Descriptiva</b>	Se describió el contexto en el que surgió el PPM como una política gubernamental para propiciar el desarrollo turístico en México.
	2.2. A qué se le considera Pueblo Mágico.	<b>Descriptiva</b>	Se explicó y describió el concepto de Pueblo Mágico de acuerdo a lo establecido por la Sectur.
	2.3. Objetivos del PPM.	<b>Descriptiva</b>	Se señalaron los objetivos que establece el programa.
	2.4. Cómo opera el PPM.	<b>Exploratoria</b>	Se analizó la operación del PPM y el proceso de integración de las localidades al mismo.

	2.5. Revisión teórica de los resultados generados por el PPM.	<b>Exploratoria y Descriptiva</b>	Se exploraron y revisaron los estudios existentes sobre el PPM, en específico los que se relacionaban directamente con el tema del desarrollo a través de la inserción de una localidad a dicho programa.
<b>3. Zacatlán Pueblo Mágico</b>	3.1. Características físicas.	<b>Descriptiva</b>	Se describieron las características físicas de Zacatlán.
	3.2. Características socio-económicas.	<b>Descriptiva</b>	Se describieron las características socio-económicas de Zacatlán.
	3.3. De Zacatlán a Zacatlán Pueblo Mágico.	<b>Correlacional</b>	Se estableció la relación existente, entre las características que dieron fundamento a Zacatlán para convertirse en Pueblo Mágico y el proceso por el cual pasó para serlo.
<b>4. Evaluación del desarrollo que ha presentado la oferta turística antes y después de la integración de Zacatlán al PPM</b>	4.1. Atractivos turísticos	<b>Explicativa</b>	Se analizó la oferta turística existente en la localidad de Zacatlán, explicando con ello los atractivos turísticos, la oferta de hospedaje, el factor de ocupación hotelera y la oferta complementaria, esto con el fin de conocer el comportamiento de estos factores antes y después de la declaratoria como PM.
	4.2. Oferta de hospedaje		
	4.3. Factor de ocupación hotelera		
	4.4. Oferta complementaria		
<b>5. Evaluación del desarrollo que ha presentado la demanda turística antes y después de la integración de</b>	5.1. Llegada de visitantes	<b>Explicativa</b>	Se analizó la demanda turística existente en la localidad de Zacatlán, explicando con ello la llegada de visitantes, la derrama económica, la densidad, la estadía, el gasto promedio, el perfil y grado de satisfacción del turista que visita dicha localidad, esto con el fin de conocer el
	5.2. Derrama económica		
	5.3. Densidad		
	5.4. Estadía		
	5.5. Gasto promedio		
	5.6. Perfil del turista		

<b>Zacatlán al PPM</b>	5.7. Grado de satisfacción		comportamiento de dicho mercado antes y después de la declaratoria como PM.
<b>6. Evaluación del desarrollo sustentable en Zacatlán a raíz de su declaratoria como PM</b>	6.1. Análisis FODA.	<b>Correlacional</b>	Se realizó un análisis FODA, que en materia de turismo, posee la localidad.
	6.2. Resultados obtenidos.	<b>Explicativa</b>	Se explicaron los resultados obtenidos de la evaluación de las tres esferas que conforman al desarrollo sustentable y la relación de las mismas con la actividad turística desde la incorporación de Zacatlán al PPM.

Fuente: elaboración propia.

Para concluir la tesis, una vez cubiertos los seis capítulos, se establecieron las conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis sobre la contribución de la actividad turística de Zacatlán al desarrollo sustentable, después de su integración al PPM. Cabe mencionar que, para lograr la realización de esta investigación, se utilizaron datos provenientes de fuentes como: Inegi, Sectur, H. Ayuntamiento de Zacatlán, Sectur Puebla, así como de literatura relacionada con el tema e indicadores establecidos en la Agenda 21 para el Turismo Mexicano.

## Variables

Las variables fueron de gran importancia en la realización de esta investigación, ya que permitieron identificar las unidades de análisis con las cuales se llevó a cabo el análisis, la explicación y la contestación a la pregunta inicial,

por lo que se definieron de manera conceptual y operacional las variables que integran los instrumentos de evaluación. En la tabla 2 se expresan detalladamente cada una de ellas, las cuales partieron de cuatro unidades de análisis: Programa Pueblos Mágicos, Actividad Turística, Zacatlán y Desarrollo Sustentable.

Tabla 2. Variables

Unidad de análisis.	PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)
Variable.	Pueblo Mágico.
Conceptual.	Localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin, MAGIA que emana en cada una de sus manifestaciones socio - culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico.
Operacional.	Localidad que se identifica por la presencia de recursos turísticos culturales y naturales que generan experiencia y emoción a quien la visita.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglas de Operación.</li> <li>• Objetivos del programa.</li> <li>• Características de la localidad.</li> </ul>
Unidad de análisis.	PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)
Variable.	Comunidad.
Conceptual.	Conjunto, asociación o grupo de individuos, que comparten elementos, intereses, propiedades u objetivos en común.
Operacional.	Habitantes que viven en la localidad de Zacatlán.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de crecimiento demográfico.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)**

Variable.	Participación Ciudadana.
Conceptual.	Derecho humano fundamental, que garantiza la acción deliberada y consciente de la ciudadanía, tanto de manera individual como colectiva, a través de los distintos mecanismos e instrumentos contenidos en la Constitución Política y la Ley, con la finalidad de incidir en la toma de decisiones de los entes públicos, fiscalización, control y ejecución de los asuntos políticos, administrativos, ambientales, económicos, sociales, culturales y de interés general, que mejoren la calidad de vida de la población.
Operacional.	Derecho de los habitantes a ser considerados para participar en la toma de decisiones que el gobierno de Zacatlán toma y que involucran a los habitantes.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Pueblo Mágico de Zacatlán.</li> <li>• Funciones del comité.</li> <li>• Conformación actual del comité.</li> <li>• Resultados obtenidos por el comité.</li> <li>• Manera en la que la sociedad participa en las decisiones del comité.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)**

Variable.	Actividad Turística.
Conceptual.	Comprende aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer hechos de carácter Turístico-Recreacional. Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas.
Operacional.	Son todos los servicios, la infraestructura, servidores turísticos y actividades de carácter social, económico y cultural que se ofrecen y que generan un beneficio a los habitantes, pero además satisfacen las necesidades de los turistas.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta existente en Zacatlán</li> <li>• Demanda actual en Zacatlán</li> </ul>

**Unidad de análisis.****PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)**

Variable.	Patrimonio cultural.
Conceptual.	El patrimonio cultural comprende tres elementos: Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumental, elementos o estructuras de carácter arqueológico, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia. Los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia. Los lugares: obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza así como las zonas incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.
Operacional.	Son todos los recursos culturales que poseen una comunidad, tales como monumentos, arquitectura, tradiciones, costumbres, gastronomía, y lugares que cuenten con un valor histórico.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrimonio cultural de Zacatlán.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS (variable X)**

Variable.	Patrimonio Natural.
Conceptual.	El patrimonio natural comprende tres tipos de formaciones de la naturaleza: <b>Los monumentos naturales</b> constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico. <b>Las formaciones geológicas y fisiográficas</b> y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico. <b>Los lugares naturales o las zonas naturales</b> estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural.
Operacional.	Son todos los recursos naturales que posee una localidad, mismos que se preservan con la finalidad de conservar la flora y fauna de la localidad.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrimonio natural de Zacatlán.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Oferta.
Conceptual.	Comprende el conjunto de bienes y servicios capaces de facilitar la comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, en esta condición se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente y/o usuario son principalmente turista.
Operacional.	Son todos los servicios, recursos y atractivos que se ofrecen al turista para satisfacer sus necesidades de hospedaje, alimentación, recreación, esparcimiento, diversión, transportación, entre otras.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Patrimonio cultural de Zacatlán.</li><li>• Patrimonio natural de Zacatlán.</li><li>• Número de establecimientos de hospedaje.</li><li>• Número de cuartos.</li><li>• Número de establecimientos de alimentos y bebidas.</li><li>• Número de establecimientos de oferta complementaria.</li><li>• Número de establecimientos transportación.</li><li>• Número de Agencias de Viajes.</li><li>• Recursos turísticos existentes.</li><li>• Atractivos turísticos.</li><li>• Información turística.</li><li>• Accesibilidad carretera.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Densidad.
Conceptual.	También llamado factor de ocupación por unidad, se obtiene dividiendo el número de turistas noche entre las unidades ocupadas.
Operacional.	Es el número promedio de personas que ocupan un cuarto en una noche.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de personas.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Servidores Turísticos.
Conceptual.	Se le considera Servidor Turístico a aquel que ofrece productos y/o servicios turísticos, implicados u asociados a este sector. Dicha persona juega un papel importante y primordial, ya que en ocasiones suele ser quién se relaciona o mantiene más comunicación con el turista, sea porque es parte de una agencia de viaje, empresa hotelera, guía turístico y demás.
Operacional.	Son todas aquellas personas que trabajan en el sector turismo, ofreciendo servicios de información, hospedaje, alimentación, transportación, entre otras.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servidores turísticos existentes.</li><li>• Tipo de servicios que ofrecen.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Demanda
Conceptual.	Conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. Se entiende también como un agregado constituido por la suma del consumo turístico, el consumo colectivo turístico y la formación bruta de capital fijo, es decir; la cantidad y las características de los bienes y servicios consumidos por los visitantes.
Operacional.	Son todos los servicios, recursos y atractivos que el turista requiere y solicita para satisfacer sus necesidades de hospedaje, alimentación, recreación, esparcimiento, diversión, transportación, entre otras, por lo que está dispuesto a pagarlos y consumirlos.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Llegada de Turistas.</li><li>• Nacionalidad de los Turistas.</li><li>• Servicios que solicita el turista.</li><li>• Densidad.</li><li>• Estadía.</li><li>• Factor de Ocupación.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Turista.
Conceptual.	Visitante que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.
Operacional.	Es la persona que viaja a un lugar distinto a su lugar de origen para realizar diversas actividades, donde una de las características principales es pernoctar por lo menos una noche.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de Turistas.</li><li>• Procedencia.</li><li>• Perfil del turista.</li><li>• Grado de satisfacción.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Recursos Turísticos.
Conceptual.	Corresponde a todos los bienes y servicios, que por intermedio de la actividad humana y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.
Operacional.	Son todos los servicios, atractivos, servidores, turísticos que permiten generar oferta y demanda en un destino.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ubicación de los recursos</li><li>• Tipo de recursos</li><li>• Servicios que se ofrecen</li><li>• Estado de conservación de los recursos</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable  $Y_1$ )**

Variable.	Estadía.
Conceptual.	Resulta de dividir el total de turistas noche entre el número de llegadas de turistas al mes. El resultado obtenido expresa el número de días de estancia del turista.
Operacional.	Es el número promedio de días que se hospedan las personas en los servicios de hospedaje.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Días de alojamiento.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable  $Y_1$ )**

Variable.	Factor de Ocupación.
Conceptual.	Indica la proporción de ocupación que registra el establecimiento, y se obtiene dividiendo el total de unidades ocupadas entre el total de unidades disponibles al período de interés. Al final se multiplica por 100 al fin de que éste quede expresado en porcentaje.
Operacional.	Es el porcentaje de cuartos ocupados durante cierto periodo de tiempo, éste puede ser mensual o anual.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Número de noches de hospedaje anual.</li><li>• Número de noches de hospedaje mensual.</li><li>• Meses de mayor afluencia.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable  $Y_1$ )**

Variable.	Estadía.
Conceptual.	Resulta de dividir el total de turistas noche entre el número de llegadas de turistas al mes. El resultado obtenido expresa el número de días de estancia del turista.
Operacional.	Es el número promedio de días que se hospedan las personas en los servicios de hospedaje.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Días de alojamiento.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Atractivos Turísticos.
Conceptual.	Valores propios existentes, naturales, culturales o de sitio, que motivan la concurrencia de una población foránea susceptible a ser dispuestas y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo.
Operacional.	Son todas aquellas características que atraen al turista o visitante a conocer un lugar distinto al de su origen.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de atractivos.</li> <li>• Condiciones actuales de los atractivos.</li> <li>• Ubicación de los atractivos.</li> <li>• Tipo de atractivos.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****Actividad turística (variable Y<sub>1</sub>)**

Variable.	Gasto Turístico.
Conceptual.	Total de gastos de consumo efectuados por un visitante o por cuenta de un visitante durante su desplazamiento y su estancia turística en el lugar de destino.
Operacional.	Es el gasto promedio por día que realiza un turista a razón de todas las actividades que lleva a cabo en el lugar que visita.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gasto de transportación.</li> <li>• Gasto de Hospedaje.</li> <li>• Gasto de alimentación.</li> <li>• Gasto de recreación.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****Zacatlán (variable Y<sub>2</sub>)**

Variable.	Características Económicas.
Conceptual.	Son todos aquellos aspectos o variables que configuran el estado económico de una entidad en particular, que puede ser tanto, el número de empleos, el PIB, el nivel de ingresos, las actividades económicas, etc.
Operacional. ITEMS	Son los aspectos particulares con los que cuenta Zacatlán en materia económica. <ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades económicas.</li><li>• Nivel de Empleo.</li><li>• PIB.</li><li>• Nivel de Ingresos.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Zacatlán (variable Y<sub>2</sub>)**

Variable.	Características Ambientales
Conceptual.	Son todos aquellos aspectos o variables que configuran el estado e identidad de una entidad en particular, que puede ser tanto el tipo de suelo, clima, flora, fauna, temperatura, entre otras.
Operacional. ITEMS	Son los aspectos particulares con los que cuenta Zacatlán en materia ambiental. <ul style="list-style-type: none"><li>• Recursos Naturales.</li><li>• Tipo de Suelo.</li><li>• Clima.</li><li>• Temperatura.</li><li>• Ubicación.</li><li>• Flora.</li><li>• Fauna.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Zacatlán (variable Y<sub>2</sub>)**

Variable.	<b>Características Sociales.</b>
Conceptual.	Son todos aquellos aspectos o variables que configuran el estado social de una entidad en particular, que puede ser tanto las costumbres, el grado de marginación, el grado de alfabetización, entre otras.
Operacional.	Son los aspectos particulares con los que cuenta Zacatlán en materia social.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Costumbres.</li><li>• Nivel de marginación social.</li><li>• Grado de migración.</li><li>• Grado de alfabetización.</li><li>• Grado de escolarización.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Desarrollo sustentable (variable Y<sub>3</sub>)**

Variable.	<b>Esfera Económica.</b>
Conceptual.	Se refiere al proceso de Crecimiento del Ingreso o del producto total y per cápita acompañado de cambios en la estructura social y económica de un país, tales como importancia creciente de la producción industrial junto a la pérdida de significación de la producción agrícola y minera, migración de la población desde el campo a la ciudad, diversificación de Importaciones y Exportaciones, etc.
Operacional.	Es un proceso por el cual se da un crecimiento económico que genera cambios en la vida social y económica de un lugar, donde no solo hay mayor economía, sino también mejores condiciones de vida.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo económico.</li><li>• PIB turístico.</li><li>• Número de empleos directos generados por la actividad turística.</li><li>• Nivel de ingresos en el sector turismo.</li></ul>

**Unidad de análisis.****Desarrollo sustentable (variable Y<sub>3</sub>)**

Variable.	Esfera Social.
Conceptual.	Implica un proceso que consiste en una evolución o cambio positivo en las relaciones entre los individuos, grupos e instituciones de una sociedad, siendo el Bienestar Social el proyecto de futuro.
Operacional.	Es un proceso mediante el cual los individuos de una sociedad de manera individual y en conjunto, mejoran sus condiciones de vida, logrando alcanzar un mayor bienestar social.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo social.</li> <li>• Programas de apoyo a la comunidad relacionados con el turismo.</li> <li>• Actividades recreativas generadas por el turismo.</li> <li>• Cambios sociales producidos por la actividad turística.</li> <li>• Identidad cultural.</li> <li>• Identidad turística.</li> </ul>

**Unidad de análisis.****Desarrollo sustentable (variable Y<sub>3</sub>)**

Variable.	Esfera Ambiental.
Conceptual.	Se refiere al proceso por el cual los recursos son aprovechados y conservados para preservar el medio ambiente y así cubrir las necesidades productivas de los habitantes.
Operacional.	Está relacionada directamente con los recursos naturales que posee una localidad, los cuales son preservados para poder satisfacer las necesidades de los habitantes sin dañar los propios recursos.
ITEMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservación y conservación ambiental.</li> <li>• Grado de conservación de los recursos turísticos.</li> <li>• Programas para preservar los recursos turísticos.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.

## Población y muestra

La población y la muestra del estudio, requirieron identificar a los habitantes que resultaban factibles para contestar la pregunta de investigación, por lo que la tabla 3 muestra el rango de la población considerada.

Tabla 3. ¿Quiénes serán medidos?

Pregunta de investigación	Unidad de análisis errónea	Unidad de análisis correcta
<p><i>¿Es la integración al Programa Pueblos Mágicos, un factor de desarrollo sustentable para la localidad de Zacatlán?</i></p>	<p>Se cuestiona a los habitantes del municipio de Zacatlán, para conocer la perspectiva que poseen sobre el beneficio de convertirse en Pueblo Mágico.</p> <p><b>ERROR:</b> No se puede analizar a toda la población ya que eso incluiría a niños y adolescentes, que no emitirán un juicio de valor sobre lo que se considera <i>desarrollo sustentable</i>. Aunado a esto, no se encuentran económicamente activos.</p>	<p>Se analiza a la población, hombres y mujeres en un rango de 18 a 59 años, económicamente activos, actualmente laborando, y que cuentan con estudios pos básicos.</p>

Fuente: elaboración propia.

- **Población y muestra de habitantes:**

La población total del municipio de Zacatlán es de 76,296 habitantes. De ahí que esta población se limitó solo a la localidad de Zacatlán de las Manzanas, la cual cuenta con 33, 736 habitantes, esto de acuerdo con el censo de población y vivienda realizado por el INEGI en el 2010.

La selección de la localidad de Zacatlán se debió a dos factores; el primero de ellos es la concentración de la oferta y demanda turística en dicha localidad, el segundo; a que ésta, es quien recibió la declaratoria Pueblo Mágico.

Así del total de habitantes que existen en la localidad, se delimitó aún más el rango de estudio, considerándose únicamente a la población de 18 a 59 años que actualmente es económicamente activa, que se encuentra ocupada y que posee estudios pos básicos. El resultado, es un rango de población seleccionada, de 9,473 habitantes, que cuentan con dichas características.

Una vez delimitada la población de estudio, se consideró la fórmula de Muestra Probabilística Simple, como la seleccionada para establecer el valor de la muestra realizada.

Dicha fórmula es:

$$n' = \frac{S^2}{V}$$

Dónde:

N= Población,	N= 9,473		
n= Muestra general,	n= ?		
n´= Muestra,	n´= ?		
y = probabilidad de repetición	y=1		
Se= error estándar	Se= 0.004		
V= varianza	V= Se <sup>2</sup>	V= (0.005) <sup>2</sup>	V= 0.000025
S <sup>2</sup> = Varianza de la muestra	S <sup>2</sup> = p(1-p)	S <sup>2</sup> =.995(1-.995)	S <sup>2</sup> =0.004975

Cabe señalar que el valor de la varianza, considera a “p= 0.995”, ya que se tomaron tres decimales para efecto de limitar y restringir el grado de error de la muestra.

Sustituyendo estos elementos y siguiendo la fórmula, el valor de la muestra general fue de 311 cuestionarios ya que:

$$n = \frac{S^2}{V} \quad \text{es decir;} \quad n = \frac{0.004975}{0.000016} = 310.9375$$

Como se observa en la fórmula anterior, ésta genera el valor de “n”, es decir: la muestra general; pero se requiere ajustarla a la población seleccionada, por lo que, para obtener “n” se utilizó la siguiente fórmula:

$$n' = \frac{n}{1+(n/N)} \quad \text{es decir;} \quad n' = \frac{311}{1+(311/9,473)} \quad n' = 301.1143$$

De tal forma que se aplicaron un total de 301 cuestionarios, de los cuales, por cada cuestionario aplicado, se representaron 30.45 habitantes.

▪ **Población y muestra de Turistas:**

De acuerdo con los datos estadísticos del Estado y del Municipio de Zacatlán, en el 2013, se registró un total de 361,235 turistas que arribaron al municipio, por lo que esta cifra representó nuestra población de estudio.

Después de delimitada la población de estudio, se consideró la fórmula de Muestra Probabilística Simple, como la seleccionada para establecer el valor de la muestra que se realizó.

Dicha fórmula es:

$$n' = \frac{S2}{V}$$

Dónde:

N= Población, donde	N= 361,235		
n= Muestra general, donde	n= ?		
n´= Muestra, donde	n= ?		
y = probabilidad de repetición	y=1		
Se= error estándar	Se= 0.005		
V= varianza	V= Se <sup>2</sup>	V= (0.005) <sup>2</sup>	V= 0.000025
S2= Varianza de la muestra	S2= p(1-p)	S2=.995(1-.995)	S2=0.004975

Cabe señalar que el valor de la varianza considera a “p= 0.995”, ya que se tomaron tres decimales para efecto de limitar y restringir el grado de error de la muestra.

Sustituyendo estos elementos y siguiendo la fórmula, el valor de la muestra general fue de 199 cuestionarios ya que:

$$n = \frac{S^2}{V} \quad n = \frac{0.004975}{0.000025} \quad n = 199$$

Como se observa en la fórmula anterior, ésta genera el valor de n, es decir; la muestra general, pero se requirió ajustarla a la población seleccionada, por lo que para sacar n' se utilizó la siguiente fórmula:

$$n' = \frac{n}{1+(n/N)} \quad n' = \frac{199}{1+(199/361,235)} \quad n' = 198$$

De tal forma que se aplicaron un total de 198 cuestionarios, de los cuales por cada cuestionario aplicado, se representaron a 1824.41 turistas.

▪ **Población y muestra de Autoridades Municipales:**

Para la población de autoridades municipales, se utilizó una muestra “No Probabilística”, por lo que se realizaron entrevistas dirigidas a las tres personas encargadas de la actividad turística en el municipio, estas son:

1. José Luis Olvera Cárdenas, ex Presidente del Comité Pueblo Mágico y actual Regidor de Turismo 2014-2017
2. Marielena Saldaña, ex presidenta del Consejo Municipal de Turismo y actual Directora de Turismo 2014-2017.
3. Alejandro Sánchez Galindo, actual presidente del Comité Pueblo Mágico.

▪ **Población y muestra de Autoridades Federales:**

Para la población de autoridades federales, se utilizó una muestra “No Probabilística”, por lo que se realizaron dos entrevistas dirigidas a los servidores públicos encargados del estado de Puebla y de la innovación turística la Sector Federal, estos servidores son:

- a. Jorge Morales Álavez, Jefe de Proyecto en la Dirección de Programas Regionales, responsable del estado de Puebla desde el 2012.
- b. José Alfonso Bayón Ríos, Director General Adjunto.

**Fase de instrumentación**

Dentro de la fase de instrumentación, se propusieron dos tipos de instrumentos, el primero de ellos correspondió a cuestionarios de preguntas abiertas y cerradas, que a su vez, se elaboraron para dos de las muestras medidas. La primera de ellas, hacia turistas y la segunda, hacia habitantes. El segundo instrumento se trata de una guía semi-estructurada para las entrevistas realizadas cara a cara, por lo que éstas variaron de acuerdo a las respuestas que los entrevistados proporcionaron, y a la dirección que tomó la propia entrevista.

Con este instrumento se midieron dos muestras: la primera, se dirigida a autoridades federales de la Sector y la segunda, a autoridades municipales de Zacatlán.

En el caso de los cuestionarios dirigidos a turistas, se buscó medir seis temas, la oferta turística, la demanda turística, el perfil del turista que visita Zacatlán, el grado de satisfacción, la relación de su visita con el tema “Pueblos Mágicos”, y la percepción de estos con respecto a Zacatlán como Pueblo Mágico.

En la segunda muestra dirigida a los habitantes de la localidad de Zacatlán, se obtuvo una evaluación cualitativa del desarrollo que genera la actividad turística para los mismos, así como su percepción sobre ser parte de un Pueblo Mágico y sobre la noción de desarrollo sustentable que ellos tienen.

Para el caso de las entrevistas, se estableció una guía que permitió conocer la percepción que los funcionarios en materia de turismo tienen sobre el Programa Pueblos Mágicos y su relación con la generación de desarrollo sustentable.

Cabe señalar que, a manera de presentación y formalidad, se estableció una introducción que notificaba a cada encuestado el porqué, la proveniencia y la veracidad de los cuestionarios. Estos pueden observarse en el anexo 1. Instrumentos de investigación.

## **Aplicación de Instrumentos**

La aplicación de instrumentos se llevó en dos etapas: la primera de ellas, a través de una prueba piloto que se aplicó en el periodo vacacional de Semana Santa, por ser temporada alta; la segunda, en fines de semana en los meses de junio y julio, esto contemplando las observaciones y cambios requeridos después de la prueba piloto; lo que permitió contar con una alta afluencia turística para obtener la oferta y la demanda turística, así como el perfil y el grado de satisfacción del turista.

En el caso de la *instrumentación de habitantes*, ésta se realizó durante el mismo periodo pero entre semana, ya que esto facilitó encontrar a los habitantes en sus actividades cotidianas, teniendo como resultado el análisis del grado de contribución que los mismos perciben sobre el grado de contribución que la actividad turística ha presentado en la generación de desarrollo sustentable desde su integración al PPM.

Las entrevistas se aplicaron de acuerdo a los tiempos establecidos por los propios entrevistados, de tal forma que se realizaron según la fecha y hora que los mismos agendaron.

### **Anonimato y confidencialidad**

El proceso que se utilizó para proteger el anonimato de los participantes y la confidencialidad de la información a recopilar, se basó principalmente en la omisión de datos personales como nombre, apellidos y dirección, con la finalidad de mantener en total anonimato la identidad de quienes fueron seleccionados para responder los cuestionarios.

Asimismo, las respuestas fueron sumadas en el caso de opciones múltiples y conjuntadas de acuerdo a la similitud para el caso de las preguntas abiertas. En ninguno de los casos se explicaron respuestas individuales, por lo que el resultado total de las muestras se homogenizó con respecto a las características de cada respuesta, evitando así individualizar los resultados.

Para el caso de las entrevistas, se contó con la autorización de los entrevistados para mostrar los resultados de éstas. Sin embargo, se acordó con ellos presentar únicamente de manera general una visión global de los que cada entrevistado respondió, para evitar un mal uso o mal entendido de sus respuestas. Esto debido a que se trata de funcionarios públicos, de manera que se evitó comprometer a los mismos con sus opiniones. Las grabaciones que se realizaron durante la entrevista son confidenciales y no podrán ser mostradas a ninguna persona, solo podrá hacerse uso de ellas para reportar dentro de la tesis los resultados generales, y así, evitar la malinterpretación de las mismas.

## **Riesgos y beneficios**

- **Riesgos**

- Al ser entrevistas de opinión, los resultados pueden sesgarse.
- Algunos encuestados pudieron haber alterado sus contestaciones.
- Al ser una evaluación de percepción, los resultados son cualitativos.
- La suma de los resultados genera diversas visiones en el caso de las preguntas abiertas, ya que se trata de opiniones y podrían no coincidir.
- El objeto de estudio es un fenómeno social, por lo que no puede repetirse y se encuentra en constante cambio.

- **Beneficios**

- Se obtuvo el perfil del turista que visita Zacatlán.
- Se conoció la percepción de Zacatlán, Pueblo Mágico, desde el punto de vista de turistas, habitantes, servidores turísticos y autoridades.

- Se generó un estudio sobre la evaluación del desarrollo sustentable que genera la actividad turística Zacatlán al integrarse al PPM.
- Se percibió si el objetivo del PPM: “que el turismo local se convierta en una herramienta que contribuya al desarrollo sustentable”, es o no cumplido cuando una localidad se integra al programa.
- Se analizó el beneficio que propicia la actividad turística en la comunidad de Zacatlán.
- Se ayuda a las autoridades municipales, a tener una visión sobre la percepción que se tiene de Zacatlán turísticamente, y la importancia que se tiene sobre la elevación del potencial turístico.
- Se detectaron las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas con las que actualmente cuenta la localidad de Zacatlán.

## **Capítulo 1. Desarrollo Sustentable y Turismo**

En este capítulo se encuentran las bases teóricas con las que se respalda el objeto de estudio, especialmente, en lo que se refiere a los conceptos de desarrollo y desarrollo sustentable, debido a la necesidad de comprenderlos y reconocer cuál es la relación que guardan entre sí; estableciendo un análisis teórico sobre los elementos y factores que constituyen y dan origen al propio concepto. De esta manera, en los siguientes capítulos podremos identificar, la existencia o no de un desarrollo detonado por la integración al PPM.

### **1.1. Conceptualización del Desarrollo**

Llevar a cabo este análisis resulta una tarea difícil, ya que este se ha adaptado al contexto en el que se desenvuelve la sociedad, y corresponde a la explicación misma de los sucesos históricos que enmarcan la realidad del ser humano. Sin embargo, puede decirse que es después de la Segunda Guerra Mundial cuando surge una notoria desigualdad y diferencia entre los países desarrollados y los subdesarrollados, lo que generó la necesidad de buscar un crecimiento igualitario, por lo que se establecieron las ideas que darían pie a la noción del concepto *desarrollo*.

El cual de acuerdo con Dubois (2002), tenía como objetivo deseable el crecimiento, en él radica la clave; para impulsar la industrialización y la realización de nuevas y mejores infraestructuras que permitan conseguir el desarrollo. Esto mediante el incremento de niveles en los consumos masivos dentro de los países capitalistas desarrollados; para así iniciar una fase de imitación que muestre no solo la modernidad sino el estilo de vida occidental, pues con ello se establecen lineamientos que permiten a los países subdesarrollados establecer metas, las cuales pueden alcanzarse progresivamente, tal como lo hicieron los países desarrollados.

Estas ideas tenían como objetivo el aumento de los bienes y servicios, con el fin de lograr un crecimiento que otorgara la posibilidad a todos los países de acceder a él, entendiendo que el desarrollo significaría un proceso lineal que, tarde o temprano, equilibraría las condiciones de vida de aquellas naciones que se encontraban en circunstancias inferiores a las de los más desarrollados para, así, igualar el progreso de todos los países.

Para los setenta, el contexto internacional se vio afectado por las crisis monetarias de esa época, generando con ello cambios en la visión y teoría económica hasta entonces existente, por lo que era necesario establecer nuevas políticas que propiciaran el desarrollo y la restauración de las economías que se habían visto afectadas en este periodo.

Tras los problemas económicos que se vivían, se estableció la creación del *Consenso de Washington* (Stiglitz, 2002). Con este, el pensamiento económico que hasta entonces permeaba, se transformó y orientó hacia el neoliberalismo y hacia el nuevo proceso de globalización que el mundo experimentaba. El sector privado cobraba fuerza en la generación de desarrollo, por lo que a través de organizaciones internacionales como el Banco Mundial (BM) y el Fondo Monetario Internacional (FMI), en los ochenta se instauró la noción de una economía mundial; liderada en gran medida por los países desarrollados, mismos que sentaron las

bases para aquellos con menor progreso y establecieron el crecimiento económico como la clave para generar desarrollo.

Durante los noventa, el pensamiento sobre el desarrollo que hasta entonces se tenía, comenzó a transformarse gracias a la conciencia que la sociedad comenzaba a mostrar con respecto a que la naturaleza misma, crea y establece límites que el hombre no puede controlar. En 1992, esta visión se reflejó en la “*Conferencia de Desarrollo y Medio Ambiente*”, realizada por la ONU en Rio de Janeiro.

En dicho foro, aparece el término de la sustentabilidad en el desarrollo, pues se consideró que el aspecto económico ya no era suficiente para sustentar la concepción misma del desarrollo. Asimismo, era necesario hablar de la conservación de los recursos naturales para obtener un bienestar social que permitiera a los países, alcanzar un desarrollo que preservara el crecimiento y el aprovechamiento de los bienes y servicios tanto para los habitantes de la época como para los futuros pobladores.

Esta concepción sobre las necesidades de la sociedad, comenzó a tener mayor peso en la idea de desarrollo. Ya no solo se hablaba del ámbito económico y medioambiental, sino también del social, mismo que, a través del Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo (PNUD), introdujo el término de *desarrollo humano*, donde se tomaba en cuenta a las personas y sus capacidades, de tal manera que, reconsidera a la sociedad como elemento principal para conseguirlo.

Para Reyes (2001) representa una condición social dentro de un país, en donde las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos y sistemas naturales.

Es decir, el desarrollo, en términos económicos y sociales, contribuye a mejorar las condiciones de vida de los habitantes, mediante el aprovechamiento de sus

recursos, tanto naturales como culturales, de manera sostenible, para así propiciar un crecimiento económico y el bienestar de la propia sociedad.

Para Perroux (citado en Furtado 2006), el desarrollo es la combinación de cambios mentales y sociales de una población, que debe ser capacitada para hacer crecer de manera acumulativa y duradera su producto real global.

Esto implica un proceso que permite, de manera individual o colectiva, cambios en la organización o en las condiciones en que se desenvuelve el hombre pues, según Rodríguez (2009:6), se trata de una secuencia general que afecta todas las estructuras productivas y sociales.

Por su parte, Matarredona e Ivars (1995:63), explican que el desarrollo debe romper el aislamiento de las localidades, mejorar la calidad de vida de sus habitantes mediante actuaciones sobre las infraestructuras y los equipamientos y servicios sociales, desarrollar los recursos económicos disponibles (en especial los relacionados con la agricultura y el turismo) y proteger el patrimonio natural y cultural, compatibilizándolo con el desarrollo económico.

De esta forma y aun, cuando el concepto de desarrollo ha sufrido diversos cambios, en la actualidad (y para efectos del presente trabajo), podemos entenderlo como aquel cambio social y económico que sufren las poblaciones dentro de sus territorios, tanto en sus actividades económicas, como en las sociales y culturales, buscando el aprovechamiento sustentable de sus recursos, así como el crecimiento igualitario dentro de todo el área, generando con ello un bienestar social y económico para su población y para la propia localidad.

Con lo anterior, es posible explicar que el entendimiento del desarrollo como un concepto, es necesario para establecer, en el siguiente apartado, el origen del desarrollo sustentable, ya que el significado del mismo a través de la historia fue integrando la esfera económica, social y ambiental.

## **1.2. Conceptualización del Desarrollo Sustentable**

Como se ha planteado anteriormente, el *desarrollo* es un proceso que implica cambios sociales, económicos y ambientales, incluyendo en ellos una visión de sustentabilidad, con lo que se dio paso al concepto de *desarrollo sustentable*, el cual requiere de un análisis dentro de la presente tesis, pues representa uno de los elementos que conforman el objeto de estudio. De ahí que dentro de este apartado, se abordarán los distintos enfoques planteados por dicho concepto y el significado del mismo, para comprender a qué se refiere el PPM cuando lo establece como una de sus metas.

### **1.2.1. Concepto de Desarrollo Sustentable**

El desarrollo sustentable, en principio, establece tres esferas en las que interactúan la sociedad, la economía y el medio ambiente; mismas que, al combinarse, generan igualdad, equilibrio y la preservación de los recursos con los que se logran llevar a cabo tanto las actividades económicas, como las propias condiciones de vida de los habitantes.

El término de sustentabilidad es una de las bases que fundamentan, actualmente, la concepción misma del desarrollo, dando como consecuencia que diversos autores expliquen, según su propio juicio, el significado de este concepto. Salido (2010) lo considera como un proceso que busca lograr un equilibrio entre el aprovechamiento de los recursos naturales (sustentabilidad ambiental), el crecimiento económico (sustentabilidad económica) y la equidad social

(sustentabilidad social), tomando como base de acción los espacios territoriales en los que el hombre se desenvuelve.

Para Cervantes y Gómez (2007), el desarrollo sustentable ha surgido como un paradigma de los años noventa, el cual se reconoce por buscar un enfoque integral que permita la evolución armónica de los aspectos económico, social y ambiental, que coexisten en el territorio para mantener e incrementar el bienestar colectivo a largo plazo.

Morán (2002), por su parte, considera que el proceso de desarrollo sustentable debe tener en cuenta la utilización adecuada de los recursos culturales y naturales del territorio y de las fórmulas de organización empresarial respetuosas con el entorno natural; de tal forma, que el desarrollo de la zona sea compatible con el compromiso de conservación general del medio ambiente.

Sotelo (2004) plantea que el desarrollo sustentable surge como consecuencia del deterioro del planeta, de la necesidad de buscar una solución a este deterioro y a la presencia de nuevos problemas como el colapso de ecosistemas, la lluvia ácida, las hambrunas, la mortalidad infantil, las epidemias, entre otras; pues durante los dos últimos decenios, la humanidad comenzó a tomar conciencia de que no puede existir una economía ni una sociedad próspera en un mundo aquejado por la pobreza y una aguda degradación del entorno.

Asimismo, esta preocupación por el entorno ambiental llevó a *Organización de las Naciones Unidas (ONU)*, a establecer en 1972 la *Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Humano o también conocida como Conferencia de Estocolmo* (Naciones Unidas, 2015), siendo esta la primera en su tipo, en hablar sobre el tema ambiental a nivel internacional, lo que implicó que a partir de ese momento, las políticas internacionales, consideraran dentro de agenda al entorno natural y en donde se establecían principios de preservación y mejora del medio ambiente humano.

Lo que sin duda significó la inserción ya no solo del tema ambiental, sino también la aparición a nivel mundial del concepto de desarrollo sustentable, el cual en 1984 a través de la *Comisión Mundial para el Medio Ambiente*, se estableció de manera general, como “aquel que satisface las necesidades de la población actual sin comprometer la capacidad de las generaciones venideras para satisfacer sus propias necesidades” (Velarde, *et. al.*, 2009).

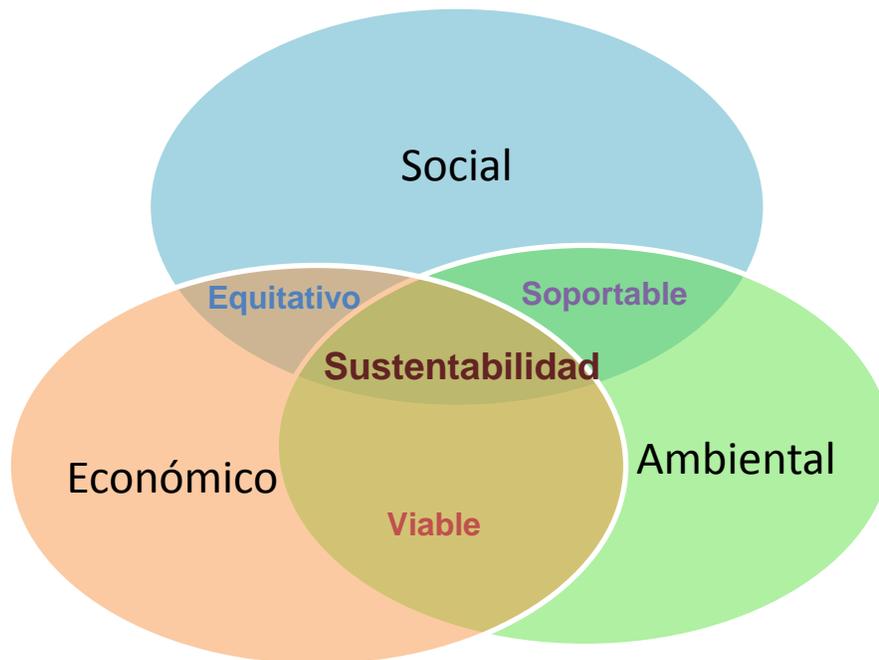
Esta visión del medio ambiente como parte fundamental del desarrollo, llevó nuevamente a la ONU en 1992 a establecer la *Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*, también conocida como la *Cumbre para la Tierra* (Naciones Unidas, 2015a), en la cual, se crea un programa llamado *Agenda 21*, cuyos matices establecían al desarrollo sustentable como el eje rector para todas las actividades económicas y sociales.

Más tarde y después de distintas conferencias como *la Conferencia Mundial sobre el Desarrollo Sostenible de los Pequeños Estados Insulares en Desarrollo en 1994* (Naciones Unidas, 2015b), *la Segunda Conferencia de las Naciones Unidas sobre los Asentamientos Humanos en 1996*, *la Cumbre del Milenio en el 2000*, *la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible en el 2002* y *la Cumbre Mundial 2005* (Naciones Unidas, 2015c), se fortaleció la búsqueda por la preservación y conservación del medio ambiente, como objeto de satisfacción y rentabilidad para los aspectos sociales y económicos que enmarca el desarrollo mismo.

Es así, que se entiende al desarrollo sustentable como aquel que establece el aprovechamiento de recursos de manera consciente, de tal forma que estos perduren a futuro y sirvan para satisfacer tanto a las poblaciones actuales, como a las venideras, logrando con ello su bienestar social y económico, sin afectar el entorno natural.

Es por ello que se habla de las tres esferas del desarrollo sustentable, tal como lo muestra la figura 1.

Figura 1. Esferas del desarrollo sustentable



Fuente: elaboración propia con base al modelo esquemático del desarrollo sustentable<sup>2</sup>.

Como se puede observar, las tres esferas del desarrollo sustentable se relacionan entre sí, de manera que, aún y cuando son ámbitos diferentes, requieren de su interacción para alcanzar la viabilidad, el equilibrio y la soportabilidad de los recursos, de las actividades económicas y de las condiciones de vida de los habitantes, para lograr con ello la sustentabilidad.

---

<sup>2</sup> No se cuenta con autor del esquema, pero es reconocido como el modelo esquemático del desarrollo sustentable.

## **1.2.2. Esferas del Desarrollo Sustentable**

El desarrollo, tal como lo hemos visto en el apartado anterior, hace referencia a tres esferas: la social, la ambiental y la económica, por lo que es necesario, entender cada una de ellas, así como la forma en que éstas contribuyen para generar desarrollo desde el ámbito que retoman.

### **1.2.2.1. Esfera Económica**

Esta, refiere a todas las actividades económicas que en una sociedad se desenvuelven. De acuerdo con Núñez (1985:156), dicha esfera es el resultado de la interacción de dos grandes factores: el entorno físico de un área determinada y la tecnología disponible, entre los cuales, el conjunto institucional de la sociedad que habita el lugar, se interpone como un elemento mediador.

En Boisier (2001), se sostiene que esta esfera tiene que ver con un proceso continuado, cuyo mecanismo esencial consiste en la aplicación reiterada del excedente de nuevas inversiones y que tiene como resultado la expansión incesante de la unidad productiva. Esta unidad puede ser, desde luego, una sociedad entera, lo que nos demuestra que la idea de Núñez, respecto al espacio físico, es de suma importancia para que la población pueda desarrollar las actividades económicas y así –como lo refiere Boisier– aumentar su productividad.

Por su parte, Arasá y Andreu (citado en Montes 2000:73), consideran que esta esfera está directamente relacionada con el desarrollo económico, el cual es un proceso donde, en lugar de perseguirse como un objetivo reflejado tan solo en elevaciones de renta per cápita, es más bien considerado como un medio o instrumento para alcanzar la eliminación de la pobreza endémica, el desempleo o

la atenuación de las desigualdades entre los distintos niveles de vida de los ciudadanos o de las regiones de los países menos desarrollados.

Según Quiroz (2011), la sustentabilidad dentro de esta esfera, se refiere al manejo y gestión adecuada de los recursos naturales que permiten sea atractivo continuar con el sistema económico vigente. Sin embargo, para De Tomás (2003), puede definirse genéricamente como un crecimiento de bienes, en el cual existe un proceso dinámico y cuantitativo que involucra la búsqueda de un bienestar económico que propicie mejores condiciones de vida para los habitantes, mediante mayores ingresos y una distribución de la riqueza de manera igualitaria.

De esta manera, es posible entender que la *esfera económica* busca la repartición equitativa de los recursos y los beneficios monetarios producidos por las actividades financieras; no solo para aquellos que trabajan de manera directa en ellas sino también para quienes se relacionan indirectamente pues, el desarrollo, tal como se ha planteado, busca reducir la pobreza y mejorar las condiciones de vida de los habitantes así como sus ingresos. Todo esto conlleva a mejorar los servicios y las necesidades básicas de los pobladores de manera equilibrada y en igualdad para toda la sociedad.

#### **1.2.2.2. Esfera Social**

En el caso de la esfera social, esta busca alcanzar un crecimiento tanto en el desempeño de la sociedad, como en el bienestar de la misma. Adams y Hoselitz en Sendagorta (1967:120), explican que, dentro de ella, se da un cambio social generado por un mecanismo que plantea una mejora o incremento de la moral, en la forma de comportarse y pensar del ser humano.

Para algunos, esta esfera es considerada como un acumulamiento de bienestar generalizado de la población en el cual intervienen todos los actores sociales. No se busca únicamente la mejora de algunas variables cuantitativas como el producto, el ingreso, el ahorro y la inversión; sino además, el de las variables cualitativas que impactan a los habitantes como las condiciones de salud, educación, vivienda, empleo, alimentación, entre otras; es decir, se determina como el incremento del nivel de vida de la población: del bienestar social (Cordera y Cabrera, 2007).

De acuerdo con Midgley (1995:8), implica la presencia de desarrollo social, por lo que es un proceso de promoción del bienestar de las personas en conjunto con una dinámica de desarrollo económico, lo que conduce al mejoramiento de las condiciones de vida de la población en diferentes ámbitos: salud, educación, nutrición, vivienda, vulnerabilidad, seguridad social, empleo y salarios, principalmente.

Implica también la reducción de la pobreza y la desigualdad en el ingreso, por lo que es decisivo el papel del Estado como promotor y coordinador del mismo, con la activa participación de actores sociales, públicos y privados.

Por consiguiente, se entiende como *desarrollo social* a aquel proceso donde se busca una mejor calidad de vida mediante la atención de las necesidades básicas de la sociedad; como educación, salud, vivienda, empleos, entre otras; de tal forma, que la *esfera social*, para lograr el equilibrio, la viabilidad y la posibilidad de mejores condiciones; también requiere del ámbito económico y del aprovechamiento del medio ambiente, interactuando forzosamente con estas esferas, para lograr con ello, la sustentabilidad social de la población.

### **1.2.2.3. Esfera ambiental**

La esfera ambiental, se refiere principalmente al aprovechamiento de los recursos naturales de manera consciente, con la finalidad de preservarlos y así satisfacer las necesidades de la población. Para Ivanova y Valiente (2008), la sustentabilidad ambiental se enfoca al ecosistema, que mantiene aquellas características esenciales para la sobrevivencia a largo plazo, con un énfasis particular en las especies, poblaciones y ecosistemas.

Al hablar de esta esfera, se hace específicamente de los recursos con los que una población cuenta y la manera en que los aprovecha, involucrando con ello sus formas de vida (esfera social) y los procesos de producción con los que se sostiene (esfera económica). De tal forma, que es imposible visualizar este ámbito sin el entorno social y económico en el que una sociedad se ve inmersa, lo que conlleva a la búsqueda de políticas de preservación y cuidado del medio ambiente, para que este, perdure y satisfaga a corto, mediano y largo plazo las necesidades de los habitantes.

Esta esfera es de suma importancia, ya que sin la adecuada utilización de los recursos naturales y la pérdida de ecosistemas, dificultan la conservación de los mismos; pues estos, se ven inmersos en un proceso en el que solo se percibe pobreza, agotamiento de los propios recursos, deterioro ambiental y escasez de materias para las actividades económicas. De ahí que, la sustentabilidad en el ámbito medioambiental, considere la necesidad de crear inversiones y políticas públicas que tomen en cuenta el impacto y los riesgos ambientales que la misma sociedad produce y que crean una estrecha relación entre las tres esferas de desarrollo sustentable.

### **1.2.3. Indicadores del desarrollo sustentable**

El desarrollo sustentable no cuenta con indicadores que permitan medirlo de manera exacta, por lo que es necesario disponer de algunos elementos y factores que propicien una medición objetiva del grado en el que cumplen o avanzan las diferentes esferas o ámbitos de la sustentabilidad. En el caso específico de esta investigación, retomaremos los indicadores aplicados en el programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano (Sectur, 2012), el cual contempla al turismo como un medio para coadyuvar en el desarrollo sustentable en las comunidades que son consideradas destinos turísticos.

Agenda 21 para el Turismo Mexicano es, en general, una propuesta para mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de la actividad turística. De ahí que esta incluya un total de veintisiete indicadores para medir el desarrollo sustentable, agrupados en cuatro temas: medio ambiente, entorno socioeconómico, turismo y desarrollo urbano.

A continuación, se muestra la tabla 4 de los indicadores que opera cada uno de estos temas. Cabe señalar que algunos de estos son considerados posteriormente para medir el desarrollo sustentable en la localidad de Zacatlán.

Tabla 4. Indicadores del desarrollo sustentable

Tema	Subtema	Indicador	Variable
Medio Ambiente	Agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad neta de agua dulce.</li> <li>• Consumo de agua.</li> <li>• Tratamiento de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de presión hídrico sobre el acuífero.</li> <li>• Consumo de agua per cápita.</li> <li>• Consumo de agua por cuarto.</li> <li>• Niveles de tratamiento de aguas residuales.</li> <li>• Calidad de la descarga de agua tratada (Demanda Biológica de Oxígeno DBO5).</li> <li>• Calidad de la descarga de agua tratada Sólidos Sedimentables.</li> <li>• Percepción de las descargas.</li> <li>• Reúso de agua tratada.</li> </ul>
	Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energía por cuarto</li> </ul>
	Aire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad del aire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones de dióxido de azufre.</li> <li>• Emisiones de monóxido de carbono.</li> </ul>
	Desechos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de basura.</li> <li>• Manejo, disposición y reciclaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación per cápita.</li> <li>• Generación por turista.</li> <li>• Eficiencia del sistema de recolección.</li> <li>• Existencia de relleno sanitario conforme a la norma.</li> <li>• Volumen reciclado de desechos.</li> <li>• Programa para el manejo de residuos peligrosos.</li> </ul>

	<b>Educación Ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Educación Ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y programas en materia de educación ambiental (educativo).</li> <li>• Planes y programas en materia de educación ambiental (social).</li> <li>• Planes y programas en materia de educación ambiental (privado).</li> </ul>
<b>Entorno socioeconómico</b>	<b>Beneficios económicos del turismo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de desempleo.</li> <li>• Impacto a la economía local.</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de desocupación</li> <li>• Empleo en el sector turismo</li> </ul>
	<b>Impacto social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>• Impacto en la población.</li> <li>• Presión demográfica.</li> <li>• Seguridad.</li> <li>• Ambulantaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de bienestar.</li> <li>• Tasa de crecimiento de la población.</li> <li>• Percepción de la seguridad.</li> <li>• Percepción sobre el comercio ambulante.</li> </ul>
<b>Turismo</b>	<b>Demanda turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del turista.</li> <li>• Derrama turística.</li> <li>• Patrón de comportamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfacción del turista.</li> <li>• Gasto promedio diario del turista.</li> <li>• Estacionalidad.</li> </ul>
	<b>Oferta turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupación.</li> <li>• Tarifas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de ocupación.</li> <li>• Tarifa hotelera promedio Gran Turismo.</li> <li>• Tarifa hotelera promedio Cinco Estrellas.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación.</li> <li>• Estado del atractivo.</li> <li>• Calidad del agua para uso recreativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa hotelera promedio Cuatro Estrellas.</li> <li>• Participación empresarial en programas institucionales.</li> <li>• Guías de turistas certificados.</li> <li>• Conservación principal de los atractivos.</li> <li>• Enterococos (bacterias relacionadas con la flora intestinal, adquiridas principalmente por los bañistas debido a la contaminación en las playas y en las aguas salobres).</li> </ul>
<b>Desarrollo Urbano</b>	<b>Planeación urbana y ambiental</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes y programas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de desarrollo urbano decretados.</li> <li>• Ordenamiento ecológico territorial decretado.</li> </ul>
	<b>Desarrollo urbano integral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelo urbano.</li> <li>• Cobertura de servicios básicos.</li> <li>• Estado de la vivienda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de la mancha urbana.</li> <li>• Agua potable.</li> <li>• Alcantarillado.</li> <li>• Energía eléctrica.</li> <li>• Pavimentación.</li> </ul>
	<b>Imagen urbana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservación de la imagen arquitectónica y paisajística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reglamento vigente de imagen urbana y arquitectura del paisaje.</li> </ul>

Fuente: elaboración propia con base en los Indicadores de Agenda 21 para el Turismo Mexicano

### **1.3. El desarrollo sustentable en la actividad turística**

Una vez abordada la concepción que se tiene sobre desarrollo sustentable, y la relación de las esferas que integran dicho término, es preciso hacer una reflexión sobre lo que implica dicho término con relación a la actividad turística, debido a que el objeto de estudio de la presente tesis se enfoca principalmente a evaluar el grado de contribución que ha tenido la actividad turística de la localidad de Zacatlán en el desarrollo sustentable, a raíz de su integración al PPM.

Como hemos visto en apartados anteriores, el desarrollo sustentable responde a aspectos sociales, económicos y ambientales. Ámbitos que también, retoma el turismo, no solo como una acción económica, sino también como una actividad capaz de contribuir en el desarrollo de los destinos turísticos. De tal forma, que al desenvolverse dicha actividad, ésta también se desarrolla, creando así mejores condiciones de vida y mayores niveles económicos a través del aprovechamiento de los recursos turísticos con los que se cuenta.

Algunos autores han tratado de conceptualizar esta relación entre turismo y desarrollo, pues existe actualmente un turismo sostenible que es capaz de coadyuvar al desarrollo. Álvarez (2005) explica que para obtener un mejor nivel económico y mayor calidad de vida en las poblaciones que viven en zonas turísticas, se debe en gran medida preservar los recursos existentes en dichos territorios, para así ofrecer una mayor satisfacción a los turistas que visitan estas comunidades; además de mejorar (mediante el turismo), las condiciones de vida de quienes habitan esos destinos.

Bianchi (2003), por su parte, establece que dentro del desarrollo turístico sustentable, existe una relación entre la comunidad, el lugar y el poder, ya que la coordinación y el trabajo en conjunto, tanto de las autoridades y de la población en

un lugar determinado, propician el desenvolvimiento de las actividades económicas y el bienestar social en una comunidad.

Para la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), “el turismo sustentable se define como el uso óptimo de todos aquellos recursos ambientales y culturales que son utilizados como recursos turísticos, y que mantienen los procesos ecológicos esenciales para ayudar a conservar la diversidad biológica; mediante el respeto a la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y la conservación de su patrimonio cultural arquitectónico y vivo, así como de sus valores tradicionales, de manera que se contribuya al entendimiento y a la tolerancia intercultural para asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten, a todos los agentes, beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se encuentren oportunidades de empleo estable y la obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, con la finalidad de reducir la pobreza”.

De ahí que el turismo, al ser una actividad mediante la cual se puede contribuir al desarrollo sustentable, establece oportunidades para generar servicios que no solo satisfacen las necesidades de los turistas y de las comunidades visitadas, sino que a su vez, permite establecer una concientización sobre la preservación de los recursos, mismos que al conservarse propician su aprovechamiento y con ello un crecimiento de posibles actividades turísticas que benefician de manera económica a la propia sociedad, dándoles además un mayor bienestar social.

De acuerdo con Salido (2010), el desarrollo turístico debe equilibrar y fomentar la equidad social, la sustentabilidad natural y la rentabilidad de la inversión; con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales de las regiones anfitrionas, de los inversionistas turísticos, de los prestadores de servicios turísticos y de los turistas. Todo ello, para proteger, fortalecer y garantizar las oportunidades de desarrollo en el futuro.

Así, y para efectos del presente estudio, la relación existente entre el turismo y el desarrollo sustentable, permite que la propia actividad haga un uso adecuado de los recursos naturales y culturales que propician el desarrollo de la misma, con la finalidad de favorecer el bienestar social y económico en las localidades que la realizan; respetando su identidad cultural y las condiciones de vida de sus habitantes, así como la satisfacción de los turistas mediante el equipamiento, la infraestructura y los servicios turísticos adecuados.

Dicha relación promueve la conciencia y la comprensión sobre cómo una actividad económica, más allá de satisfacer una demanda y una oferta turística, puede, a través de todos los servicios y de la creación de infraestructura, mejorar la vida de sus habitantes, además de conservar sus recursos, teniendo en cuenta que son estos los que permiten el desarrollo de la misma.

## **Capítulo 2. Programa Pueblos Mágicos**

Conceptualizar al *PPM*, permite entenderlo no solo como uno de los elementos fundamentales de nuestro objeto de estudio, sino también contextualizar el momento en el que este surge; para así comprender los objetivos, la operación y el porqué de la implantación del mismo dentro del turismo mexicano, así como los resultados que ha tenido desde su aparición.

### **2.1. Contexto en el que surge el Programa Pueblos Mágicos (PPM)**

El PPM es un instrumento elaborado por la Secretaría de Turismo Federal en el 2001, y tiene como antecedente al *Programa de Remodelación Integral de Pueblos del Estado de México*, en el cual, se planteaba la generación de alternativas productivas para los habitantes de las distintas localidades del Estado de México (Madrid, 2014).

De ahí y que con la idea de beneficiar a las diversas comunidades con identidad cultural y natural de México, el PPM busca revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación, que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros (Sectur, 2001).

Dicho programa surge durante el sexenio del ex-presidente Vicente Fox Quesada, quien a través del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2001-2006 (Presidencia de la República, 2001), planteaba a la actividad turística como uno de los sectores de mayor importancia en la política social y económica, por lo que se establecieron cuatro ejes que permitieran elevar su potencial como una prioridad de las políticas nacionales. De tal forma que estos ejes abarcaran: *la competitividad, la mejora regulatoria, la información estratégica y el desarrollo estatal, municipal y regional; y la sustentabilidad.*

Este último eje, establece la necesidad de apoyar a los estados y municipios en el desarrollo de la actividad turística de los mismos. De dicho modo y, a través de la Secretaría de Turismo Federal, se plantea al PPM como un instrumento de la política turística que ha permitido la búsqueda del desarrollo en las localidades que cuentan con esta declaratoria, pues se basa, principalmente, en el desarrollo sustentable y turístico de aquellas poblaciones que cuentan con recursos aprovechables para potencializarlas como destinos consolidados.

A su vez, el Programa Nacional de Turismo 2001-2006 (Sectur, 2001b) planteaba a través de 4 ejes rectores una visión en la que se estableció a la actividad turística, como generadora de beneficios económicos y sociales, los cuales podrían permitir en aquel momento, una mayor competitividad y diversificación del mercado turístico nacional, especificando así, dentro del primer eje, al *turismo como una prioridad nacional*; por lo que se estableció la necesidad de diseñar e impulsar nuevas y mejores políticas gubernamentales en esta materia, con el fin de alcanzar un desarrollo turístico, la consolidación y difusión de información mediante estudios e investigaciones que permitieran conocer la evolución turística del país, con el objetivo de mejorar las regulaciones de la propia actividad y de sus funcionarios ante a inserción de la actividad turística internacional.

El segundo eje, *turistas totalmente satisfechos*, contempló la búsqueda de un fortalecimiento en la promoción turística, mediante la planeación estratégica de

mercadotecnia en los destinos del país, así como de la propia marca México, esto mediante una mayor cobertura en los servicios de información, apoyo al turista y la noción de seguridad para el mismo. Aunado a esto se buscaba la mejora en la calidad de los servicios y el impulso del turismo doméstico y local.

En su tercer eje, *destinos sustentables*, se fundamentó como principal objetivo; apoyar el desarrollo turístico municipal, estatal y regional, mediante el desarrollo sustentable y el fortalecimiento de la oferta turística. Por lo cual se buscaba involucrar de manera directa al turismo en el tema de la sustentabilidad, lo que se vio reflejado dentro de los objetivos en el PPM. Sin embargo, es hasta el cuarto eje, *empresas competitivas*, en las que dicho programa refrendo esta visión del turismo como un medio para alcanzar el desarrollo de las localidades que tienen potencial y que requieren de apoyo para lograr su desenvolvimiento dentro de dicha actividad. Pues dentro del este eje no solo se establecía la modernización de las pequeñas y medianas empresas turísticas (PYMES), sino que también se buscaba el desarrollo de productos turísticos competitivos, viéndose así al PPM como uno de estos nuevos productos.

Cabe señalar que el PPM sufrió una reingeniería en su modo de operación, esto debido a que los lineamientos con los que hasta antes del 14 de septiembre de 2014 contaba, en la práctica no se cumplían, por lo que fue necesario reestructurarlos. Dichos cambios son abordados en los siguientes apartados.

## **2.2. A qué se le considera Pueblo Mágico (PM)**

El PPM considera a los PPMM, como aquellas localidades que pueden representar grandes oportunidades para desarrollar el turismo cultural y de naturaleza, gracias a la riqueza cultural que poseen y que permiten mostrar al mundo las tradiciones, costumbres y festividades de todos estos pueblos que, a lo

largo de la historia, han presenciado algún momento, acontecimiento o etapa misma de la construcción histórica de nuestro país.

Así, que hasta antes del 14 de septiembre de 2014 la Sectur (2001c) definía a un PM como: "...una localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin MAGIA que emana en cada una de sus manifestaciones socio culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico".

A la fecha, dicha definición ha sufrido una revaloración y reconstrucción en la que la propia Sectur (Sectur, 2014) enmarca actualmente a un PM como "...una localidad que tiene atributos únicos, simbólicos, historias auténticas, hechos trascendentales, cotidianidad, que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico atendiendo a las motivaciones de los viajes", por lo que especifica que estos pueblos han logrado mantener su patrimonio ya sea tangible o intangible de manera que este se conserva, lo valoran y lo defienden al paso del tiempo.

Dicha modificación en la definición se vio reflejada en los cambios de operación del programa, mismos que se abordan más adelante. Cabe señalar que a principios de 2015, son 83 las localidades que cuentan con la declaratoria de PM y entre ellas Zacatlán, en el estado de Puebla, PM objeto de este trabajo y del que hablaremos más adelante.

### **2.3. Objetivos del PPM**

El PPM presenta una serie de objetivos que buscan lograr que el turismo local se constituya como una herramienta del desarrollo sustentable para las localidades incorporadas al programa. Objetivo que después del 14 de septiembre de 2014

con la reestructuración del programa, mantuvo la necesidad de fomentar el desarrollo sustentable en las localidades que cuentan con la declaratoria PM.

Así, para cumplir con este propósito, antes de dicha reestructuración, se establecían los siguientes objetivos específicos (Sectur, 2001):

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el interior del país, basada fundamentalmente en los atributos histórico - culturales de localidades singulares.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación de productos turísticos basados en las diferentes expresiones de la cultura local; artesanías, festividades, gastronomía, y tradiciones, entre otras.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación de otros productos turísticos tales como la aventura y el deporte extremo, el ecoturismo, la pesca deportiva, y otros que signifiquen un alto grado de atractivo dentro del territorio de la localidad participante.
- Poner en valor, consolidar y/o reforzar los atractivos de las localidades con potencial y atractivo turístico, fomentando así flujos turísticos que generen:
  - Mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora (artesanías, gastronomía, amenidades y el comercio en general), así como,
  - La creación y/o modernización de los negocios turísticos locales.
- *Que el turismo local se constituya como una herramienta del desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa, así como en un programa de apoyo a la gestión municipal.*

- Que las comunidades receptoras de las localidades participantes aprovechen y se beneficien del turismo como actividad redituable como opción de negocio, de trabajo y de forma de vida.

Estos objetivos se vieron modificados parcialmente ante la nueva operación del programa, ya que actualmente buscan una mayor claridad y especificidad en los mismos, por lo que se plantearon como nuevos objetivos los siguientes (Sectur, 2014):

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada hacia el mercado, basada fundamentalmente en los atributos histórico-culturales y naturales de las localidades.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación e innovación de los productos turísticos para diversos segmentos.
- Provocar un mayor gasto en beneficio de la comunidad receptora.
- Alcanzar la excelencia de los servicios turísticos de las localidades.
- Profesionalizar el factor humano de las localidades.
- Fomentar la inversión de los tres niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) y del sector privado.
- Fortalecer la propuesta turística de México.
- Impulsar la consolidación de destinos en crecimiento.
- Apoyar la reconversión de las localidades maduras.
- *Constituir al turismo como una herramienta de desarrollo sustentable de las localidades incorporadas al programa.*

Como se puede observar, dichos objetivos en relación con los dispuestos antes de la modificación del programa, establecen de manera más clara, la necesidad de generar destinos más consolidados y competitivos ante el mercado nacional, con los cuales pueda identificarse al país en materia de turismo cultural y natural, así como de establecer de forma reiterante, al turismo local como herramienta de desarrollo sustentable, de manera que las comunidades integradas al PPM,

puedan obtener beneficios no solo económicos, sino también mejores condiciones de vida y de bienestar social.

## **2.4. Cómo opera el PPM**

El PPM, como ya se ha mencionado, antes del 14 de septiembre de 2014 establecía las reglas de operación que durante 13 años habían permanecido vigentes, mismas, que requirieron de una reingeniería, la cual respondió a la necesidad de hacer válidos los lineamientos establecidos durante la creación del programa y que hasta antes de dicha fecha, no cumplían el carácter de obligatoriedad con el que se establecieron, pues en la práctica, muchos de los llamados PPMM carecían del cumplimiento total de las propias reglas de operación, certificación y permanencia con las que se integraron a dicho programa, por lo que se generaron las nuevas reglas de operación mismas que fueron publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el pasado viernes 26 de septiembre de 2014.

### **2.4.1. Incorporación al programa**

Para que una localidad pueda ser considerada PM, debe cubrir el proceso de incorporación al programa mediante las *Reglas de Operación*, las cuales del 2001 al 14 de septiembre de 2014, establecían dentro de sus criterios contar con un mínimo de 20,000 habitantes y localizarse a una distancia no mayor a 200 km de un destino consolidado; en caso de no hacerlo, su potencial cultural y natural debía ser evaluado para considerarse si en efecto podía o no integrarse al programa.

Una vez que estas características eran cumplidas, el primer paso era llevar a cabo una solicitud por parte de las autoridades municipales y estatales a la Secretaría de Turismo Federal, con la finalidad de que esta última realizara una visita técnica a través de funcionarios de la Dirección General de Programas Regionales y/o de la Dirección General de Desarrollo de Producto Turístico, para valorar las condiciones y el potencial turístico que poseía la localidad.

Después de realizada dicha visita, la Sectur emitía un dictamen para conocer si la localidad era apta o no a la integración del programa, y en caso de ser favorable, ésta debía proceder a integrar un expediente que debe cubrir los siguientes puntos (Sectur, 2001):

1. Involucramiento de la sociedad y de las autoridades locales.
2. Instrumentos de planeación y regulación.
3. Impulso al desarrollo municipal.
4. Oferta de atractivos y servicios.
5. Valor singular “La magia de la localidad”.
6. Condiciones y espacios territoriales.
7. Impacto del turismo en la localidad y área de influencia.
8. Desarrollo de capacidades locales.

En el primer punto, consideraba todas las *acciones en materia de compromiso tanto de la sociedad, como de las autoridades para formar parte del programa, involucrando a ambos en la creación de un Comité Turístico Pueblo Mágico o bien de un Comité Pro Pueblo Mágico*(Sectur, 2001), el cual representaba los intereses de la sociedad ante las instancias de gobierno para participar en las decisiones de proyectos, programas y acciones relacionadas con la actividad turística y la incorporación de la localidad al programa.

Asimismo, las autoridades municipales y estatales debían presentar convenios y contratos de inversión que garantizaran el desarrollo de la actividad turística en la localidad, con el objetivo de llevar a cabo las acciones y estrategias que se establecían las decisiones entre la sociedad y las propias autoridades en materia turística.

El punto número dos a cumplir dentro de este expediente, exigía *contar con instrumentos vigentes de planeación y regulación, que permitieran el desarrollo de la actividad turística en las localidades candidatas a obtener la declaratoria* (Sectur, 2001). Dentro de dichos instrumentos se requerían: los *Planes de Desarrollo Estatal y Municipal*, el *Plan de Desarrollo Urbano*, el *Plan de Ordenamiento Territorial*, el *Plan de Conservación Ambiental*; entre otros.

El tercer punto buscaba establecer el *impulso al desarrollo municipal* (Sectur, 2001) mediante la creación de programas y aplicación de los ya existentes en materia de apoyo al desarrollo turístico municipal.

De tal forma que debían comprobarse los diversos apoyos directos e indirectos que habían permitido, a través de las gestiones, realizar inversiones, capacitaciones, etc., contemplando así, al turismo como una prioridad para generar el desarrollo.

El siguiente punto *oferta de atractivos y servicios* (Sectur, 2001), exigía que la localidad candidata contara con diversos recursos turísticos que permitieran el desarrollo del turismo cultural y de naturaleza, por medio de servicios de calidad y competitivos, así como de atractivos turísticos diferenciados y simbólicos que las distinguiera del resto de las localidades del país.

El quinto apartado expresaba la necesidad de sustentar el valor y la magia que las localidades poseen, por lo que se les solicitaba a las mismas realizar una *tesis que explicara las particularidades y la magia propia de la localidad candidata* (Sectur,

2001). Se requiere contar con una declaratoria de aquellas zonas de monumentos históricos, mismas que consolidan la presencia de turismo cultural. Por otra parte, deben presentarse una serie de acciones para la conservación del patrimonio tangible e intangible con el que ésta cuente, con la finalidad de preservar el mismo.

El punto seis era uno de los de mayor importancia para lograr el desarrollo turístico de las localidades, pues se trata de *mostrar las condiciones y los espacios territoriales con los que la localidad candidata contaba* (Sectur, 2001), en el sentido de que ésta presentara una adecuada accesibilidad terrestre, lo que implicaba estar en buenas condiciones para lograr con ello la comercialización y la integración hacia otros destinos.

A través del expediente se pedía, además, en el punto siete, comprobar que la actividad turística representaba, en la realidad de la localidad solicitante, un impacto tanto para la comunidad local, como para las áreas de influencia de la misma. Para ello se debía *contar con sistemas de información turística* (Sectur, 2001) que permitieran al turista desplazarse por la zona y contar con la información necesaria antes y durante su estancia.

Por su parte, el punto ocho era la comprobación de que la localidad había solicitado el *Taller de inducción PPM* y el *Taller de planeación y gestión del turismo cultural* (Sectur, 2001), cuando requirió la solicitud a la Sectur para formar parte del PPM.

Así, una vez integrado y entregado el expediente, la Sectur, a través de Dirección General de Programas Regionales, procedía a revisarlo para establecer la prefactibilidad de la localidad para ser considerada PM. A su vez, el Comité Interinstitucional de Evaluación y Selección (CIES), el cual se integraba por distintas Dependencias Federales, dictaminaba la aceptación, o no, de la localidad al PPM.

De esta manera, la operación del programa permitía evaluar las condiciones en las que se encontraba una localidad a la hora de pedir su integración al mismo, al determinar si ésta contaba con los requisitos mínimos para que su riqueza cultural propiciara el desarrollo turístico de la misma.

Dichas reglas, como ya se ha mencionado con anterioridad, en la práctica no se cumplían, ya que muchos de los expedientes entregados no se hallaban cubiertos en su totalidad, aún y cuando las localidades candidatas formaban parte ya del propio programa, por lo que muchos de los requisitos establecidos no fueron llevados a cabo, lo que dificultó la operación del programa.

A partir de ello, se planteó la reestructuración para incorporar a las localidades que desean actualmente formar parte del programa. En principio, se establece que el propio programa con el objetivo de cumplir con las nuevas reglas de operación, *debe utilizar los recursos destinados a los PPMM preferentemente en la atención de proyectos y acciones de competitividad y sustentabilidad dentro de los Programas de Desarrollo Municipal y de los programas de trabajo de los Comités PPMM, innovar y desarrollar productos turísticos en las localidades con declaratoria PM, impulsar programas y sellos de calidad por parte de la Sectur, orientar a los PPMM a monitorear la sustentabilidad de su localidad, establecer una coordinación interinstitucional, social e intergubernamental y posicionar los PPMM y sus productos turísticos (Sectur, 2014).*

Así, para el cumplimiento de dichas reglas, de manera obligatoria la localidad candidata debe contar previo a su registro, con una *dependencia en materia turística bien estructurada y con poder de decisión dentro de la administración* de dicha localidad, para así garantizar el desenvolvimiento de la actividad turística; además, debe tenerse a la fecha *un directorio actualizado de prestadores de servicios, un inventario de recursos y atractivos turísticos, condiciones de accesibilidad y conectividad e instrumentos de planeación y ordenamiento de las administración vigente dentro de la localidad (Sectur, 2014).*

Dichos requisitos son evaluados con posterioridad al registro, para efectuar la validación de los mismos. Así, una vez efectuado dicha inscripción al programa, las localidades candidatas, deben como primer elemento contar con un *Comité Pueblo Mágico formalmente constituido* (Sectur, 2014), el cual debe además presentar un plan de trabajo a 5 años y su reglamento interno de operación.

El segundo y tercer punto a cumplir, es la presentación del *acta de cabildo y el acuerdo del Congreso del Estado* (Sectur, 2014), con los cuales se refuerza y establece legalmente la postulación de la localidad para ingresar al PMM y de la garantía de asignación e presupuesto anual para el desarrollo turístico dentro de la misma.

Asimismo, debe presentarse un documento que avale las diversas *aportaciones e inversiones en materia turística* programadas dentro de los planes y programas de desarrollo turístico municipal y estatal. Aunado a lo anterior debe también anexarse el *programa de desarrollo turístico municipal a 3 años*, garantizando así la participación de la actividad turística dentro de las localidades candidatas, así como los diversos *programas de la administración actual, vigente* (Sectur, 2014).

Como séptimo requisito, debe presentarse una *tesis que avale el o los atractivos simbólicos que la diferencien del resto de las localidades* del país. El octavo elemento es el *inventario de servicios de salud y seguridad*, los cuales deben encontrarse en un radio no mayor a una hora de distancia de la localidad. Por su parte el noveno requisito se refiere a la creación de un *inventario en materia de sellos de calidad* vigente en los establecimientos actuales así como, el *listado de las evidencias de capacitación y profesionalización en materia turística* (Sectur, 2014).

Como se puede observar los cambios en las reglas de operación clarifican los requisitos que se solicitaban con anterioridad dentro de las antiguas reglas de operación. Asimismo se busca desde un inicio el conocimiento de todos y cada uno de los establecimientos tanto en materia turística, como en materia de apoyo para el desarrollo de la misma, contemplando especialmente un mayor calidad y certificación tanto de los servicios como de la profesionalización de quienes laboran dentro de la actividad, así como la reiteración del compromiso entre la sociedad, las autoridades municipales, estatales, federales y el sector privado

Se espera que con los nuevos lineamientos estas localidades al ingresar al PPM cumplan desde el inicio con los requisitos que se les establecen, cubriendo en su totalidad cada uno de los puntos mencionados anteriormente y con el objetivo de crear PPMM más consolidados que sean realmente una oportunidad para potencializar el turismo cultural y de naturaleza con el que cuenta nuestro país.

#### **2.4.2. Certificación**

Una vez que los las localidades cumplen o en su caso ya cumplieron con las reglas anteriores su incorporación al PPM, estas deben anualmente certificarse para renovar su nombramiento como PPMM. Así, dada la importancia de dicho proceso y debido a que nuestro objeto de estudio a la fecha cuenta con 3 años de haber obtenido su declaratoria como PM, retomaremos los requisitos de certificación anteriores, con los cuales actualizo su status dentro del programa, así como los actuales para conocer los elementos que a partir de 2015 deberá cubrir.

Hasta antes del 14 de septiembre de 2014, los llamados PPMM debían cumplir con una evaluación sobre su desempeño a través de indicadores agrupados en 4 materias, la primera de ellas la institucional y el gobierno en donde se evaluaban (Sectur, 2001):

- El involucramiento con la sociedad.
- La seguridad en el destino.
- El fomento de nuevas empresas.
- El desarrollo cultural e histórico y;
- La planificación del desarrollo turístico.

El segundo rubro correspondía al patrimonio y la sustentabilidad de la localidad, evaluando con ellos indicadores:

- La integridad y autenticidad del patrimonio y;
- La sustentabilidad.

El tercer rubro *económico y social*, contemplaba:

- La eficiencia en la coordinación institucional.
- La inversión pública generada a partir del programa y;
- El impacto económico del desarrollo turístico.

Por último el rubro en materia de turismo, contenía como indicadores:

- La oferta de atractivos turísticos y;
- La promoción turística.

Otro de los criterios que contemplaban las reglas de permanencia anteriores era la certificación del propio programa a través de tres ejes rectores, el primero de ellos el de planeación, el segundo la competitividad y el tercero el fortalecimiento. Asimismo, se planteaban como criterios no negociables y de carácter obligatorio la vigencia del Comité PM, el compromiso de las autoridades respecto del programa y el reordenamiento del comercio semifijo y/o ambulante (Sectur, 2014).

Así, con la finalidad de certificar año con año cada uno de los PPMM, estos debían a su vez cumplir al menos con el 90% de criterios de certificación y de evaluación de desempeño, así como con los de carácter obligatorio, teniendo 90 días posteriores a la certificación emitida por el CIES para cubrir en su totalidad las ausencias dentro de los requisitos de certificación. Cabe señalar que en caso de que las localidades no cumplieran con el mínimo requerido, las localidades en teoría perdían la declaratoria como PPMM, por lo que estas contaban con un año para actualizar y subsanar las fallas que estas hayan presentado durante el proceso de certificación.

Debido a lo anterior y con la falta de cumplimiento en la práctica, en su mayoría estos PPMM no cubrían con los requisitos establecidos en las reglas antes mencionadas, lo cual produjo la presencia de PPMM que a la actualidad no cumplen con los requisitos mínimos que establece la declaratoria, por lo que se establecieron como ya se ha mencionado nuevas reglas de operación, que en el caso de la certificación establecen lo siguiente (Sectur, 2014):

1. Mantener un comité activo con seguimiento de acuerdos.
2. Aprobación y punto de acuerdo del Congreso del Estado.
3. Cumplir con los planes, programas y la normatividad vigente.
4. Fortalecimiento e innovación del catálogo de productos turísticos.
5. Funcionamiento y adecuaciones de los servicios de salud y de seguridad.
6. Evaluación del impacto del desarrollo turístico.
7. Mantenimiento de las relaciones comerciales con al menos un intermediario de servicios turísticos.
8. Contar con un sistema de información estadística.
9. Integrar un informe anual detallado de actividades
10. Dar seguimiento a otros elementos que considere el comité como relevantes para la operación del programa.

Con los puntos anteriores se especifican los criterios a cubrir para permanecer y certificar anualmente a una localidad dentro del PPM, que tal como se puede observar, se plantea de manera más coherente la actualización y el trabajo constante de los PPMM cada año, ya que a diferencia de los criterios anteriores, estos últimos son casi los mismos que se establecen al solicitar su ingreso, por lo que de manera teórica, estos deben estar vigentes y actualizados desde la incorporación de las localidades al propio programa, de manera que se facilita la certificación y se asegura su permanencia, ya que solo se debe actualizar los programas de trabajo presentados y que a la fecha de certificación, deberán estar cubriendo el avance planeado dentro de los programas de desarrollo turístico que los PPMM presentaron al inicio para ser candidatas al programa y que en el caso de los ya integrados, deberán cubrir en su totalidad para defender su actual estatus dentro del mismo.

## **2.5. Revisión de los resultados generados por el PPM**

Como hemos visto en los apartados anteriores, la operación y aplicación, así como los objetivos del programa; buscan lograr el desarrollo en las localidades que reciben la declaratoria mediante la práctica de la actividad turística. Muchos son los estudios que se han encargado de analizar los efectos, implicaciones e impactos producidos en las localidades que la poseen. Dentro de ellos se encuentran los siguientes:

Hoyos y Hernández (2008), han obtenido como resultado que el proceso de obtención de la declaratoria PM es, en gran medida, socio-territorial, en donde las actividades económicas sufren cambios que permean a las actividades primarias y la cotidianidad de las comunidades, pues en ocasiones existen choques que, eminentemente, transforman el día a día de los habitantes, lo que se debe, mayormente, al cambio en los modos de vida.

Lo anterior responde a la búsqueda de un bienestar, que puede traer como consecuencia la pérdida de su identidad y por ende un cambio en el entorno en el que se desempeña la población.

Por su parte, Velarde y Maldonado (2009), explican que el principal objetivo del llamado PPM, es el desarrollo sustentable, donde los cambios sociales, económicos y culturales permean tanto las actividades económicas como la vida misma de quienes habitan en estas localidades. Estos autores consideran que los resultados (al menos en el caso de los Pueblos Mágicos de Sinaloa), son realmente exitosos y, por ende, se considera como generador de desarrollo al programa mismo.

Arciniega (2009), a través de su estudio, concluye que el PPM, a pesar de ser una herramienta para generar el desarrollo en las localidades que cuentan con dicha declaratoria, no siempre resulta ser exitoso, ya que depende mucho del apoyo y la percepción que tiene la sociedad y los propios servidores turísticos sobre la actividad turística como el medio para alcanzarlo. Ejemplifica el caso de *Santa Anita, Jalisco*, que en la búsqueda de su integración a dicho programa, ha perdido su identidad cultural, pues se han producido cambios desiguales en la calidad de vida de los pobladores, ya que no todos tienen la oportunidad de ser parte de la actividad turística y mucho menos de los beneficios que ésta genera.

Covarrubias (2010) por otro lado, concluye que la satisfacción de los habitantes con respecto a su conformación como parte del PPM, produce una mayor competitividad, ya que buscan la integración en el desenvolvimiento de las actividades turísticas, con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida. De acuerdo a la conclusión a la que este llega, es que, en efecto, la declaratoria Pueblo Mágico es un factor para producir el desarrollo en las localidades que están incorporadas al mismo.

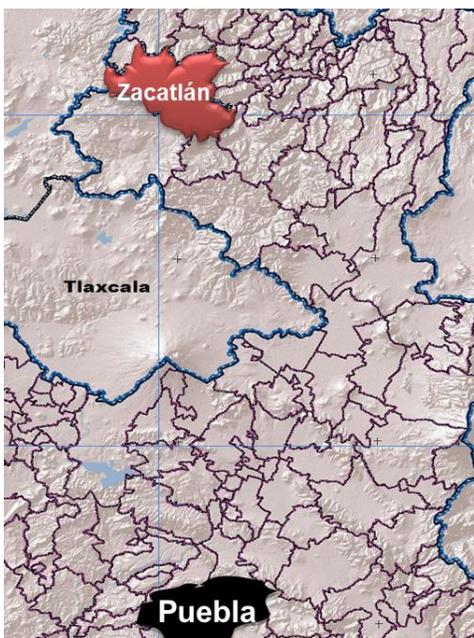
Rodríguez (2015), establece un análisis sobre el PPM, en el cual, concluye que este programa, produce cambios en los tejidos sociales de las comunidades que son parte del mismo y que existe una dinámica relacional en la que las repercusiones que el programa genera, con respecto a las estructuras sociales, en principio, responden a que el turismo está gestionado directamente por actores netamente internos y centralizados, es decir principalmente por las autoridades en esta materia y por los representantes de los principales grupos de prestadores de servicios, lo que dificulta y representa un reto, concensuar la opinión y el beneficio común de los habitantes.

En mi opinión y, conforme a los estudios existentes, es posible decir que el PPM contribuye como herramienta en el desarrollo sustentable de las localidades, siempre y cuando las acciones de las autoridades en coordinación con la comunidad, establezcan estrategias de planeación turística; mismas que deben crearse de acuerdo a las características de cada PM, ya que cada uno es único y responde a necesidades diferentes, por lo que el éxito o el fracaso del programa en cada uno de ellos, depende específicamente a los hechos y actos que tanto como sociedad y como autoridades, se realicen. Además, debe considerarse que lograr un desarrollo sustentable, no es cuestión de uno o dos años, sino que se trata de un proceso a largo plazo, en el cual, deben involucrarse todas las actividades económicas, la comunidad y el entorno ambiental.

## Capítulo 3. Zacatlán Pueblo Mágico

La caracterización del municipio de Zacatlán permitirá contextualizar los elementos físicos, económicos, sociales y culturales con los que cuenta; para entender posteriormente, cómo el conjunto de éstos, le permitió obtener la declaratoria como PM.

### 3.1. Características Físicas



Fuente: mapa obtenido de la Dirección de Desarrollo Urbano del H. ayuntamiento de Zacatlán.

El municipio de Zacatlán, se ubica a 132 km de la ciudad de Puebla, en el noroeste del estado. Colinda al norte con los municipios de Chiconcuautla y Huauchinango, al Sur con Aquixtla y Chignahuapan, al Este con Ahuacatlán, Tepetzintla y Tela de Ocampo y al Oeste con Ahuazotepec y el estado de Hidalgo. De acuerdo con el censo poblacional 2010, este cuenta con una población de 76,296 habitantes (Inegi, 2010) distribuidos en las 117 localidades que lo conforman.

Cuenta con una superficie de 489.33 km<sup>2</sup>, ubicándose como el séptimo municipio por extensión dentro del estado. Su temperatura oscila entre los 12 y 18° C, por lo que presenta climas templados; asimismo, su posición dentro de la Sierra Norte le permite la formación de altiplanicies intermontañas a una altura de 2,500m a nivel del mar y a 400m a nivel del valle (Segob, Inafed, 2010).

Entre sus cerros más importantes se encuentran el Moxhuite, el Kiosco, el Matlahuacala, el Cazares y el Tecoxcalman.

Hidrográficamente, cuenta con cuencas importantes provenientes del Golfo de México; tal es el caso de los ríos Ajajalpan, Tulimán, Atotonilco, Canautla, Hueyapan, Cedazo, Maquixtla, Tepexco, la Ferrería, Tlayaquia y Atlixcala. (Segob, Inafed, 2010).

Cabe mencionar que, dentro de sus cuencas hidrográficas, la Cuenca Hidrográfica del Río Necaxa, fue declarada por la Comisión Nacional de Áreas Protegidas como una Área Natural Protegida de Recursos Naturales, el 20 de octubre de 1938 (Semarnat; Conap, 2013).

Edafológicamente, cuenta con suelos de tipo Luvisol, Andosol, Vertisol, Cambisol Durisol y Phaeozem<sup>3</sup>; mismos que se encuentran a lo largo de todo el municipio. En el caso de la Zona Urbana, esta se ubica en la cabecera municipal, tal como puede apreciarse en el siguiente mapa.

---

<sup>3</sup> Luvisol: Tipo de suelo que se desarrolla dentro de las zonas con suaves pendientes o llanuras, en climas en los que existen las estaciones secas y húmedas, donde frecuentemente se produce una acumulación de arcilla y óxidos de hierro.

Andosol: Suelos de origen volcánico de color oscuro y muy porosos.

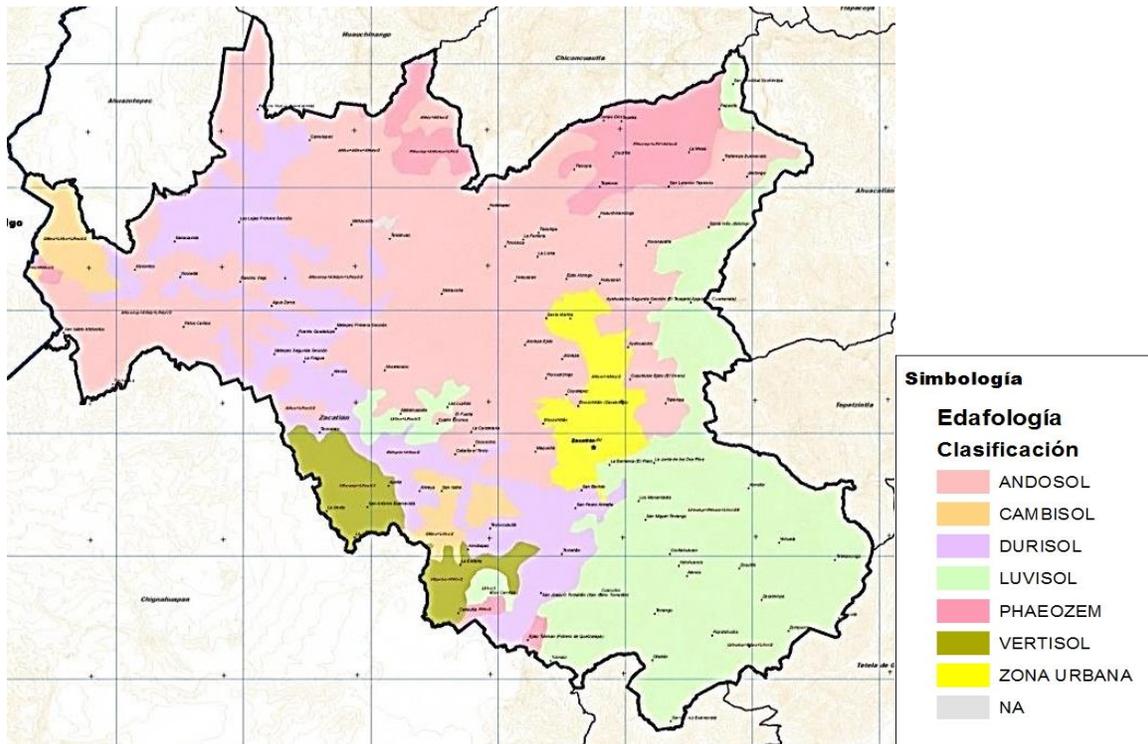
Vertisol: Suelos generalmente negros, en donde hay un alto contenido de arcilla expansiva conocida como montmorillonita que forma profundas grietas en las estaciones secas, o en años.

Cambisol: Suelos que se originan y evolucionan en el mismo lugar, presentan una fertilidad media a baja, son bien drenados, de profundidad media, accesibles en su manejo, sin embargo, al carecer de cubierta vegetal son muy susceptibles a la erosión.

Durisol: Suelos asociados con un clima árido, semiárido y mediterráneo, son principalmente llanuras aluviales, terrazas y suaves pendientes de pie de monte.

Phaeozem: Suelos caracterizados por poseer una marcada acumulación de materia orgánica y por estar saturados en bases en su parte superior.

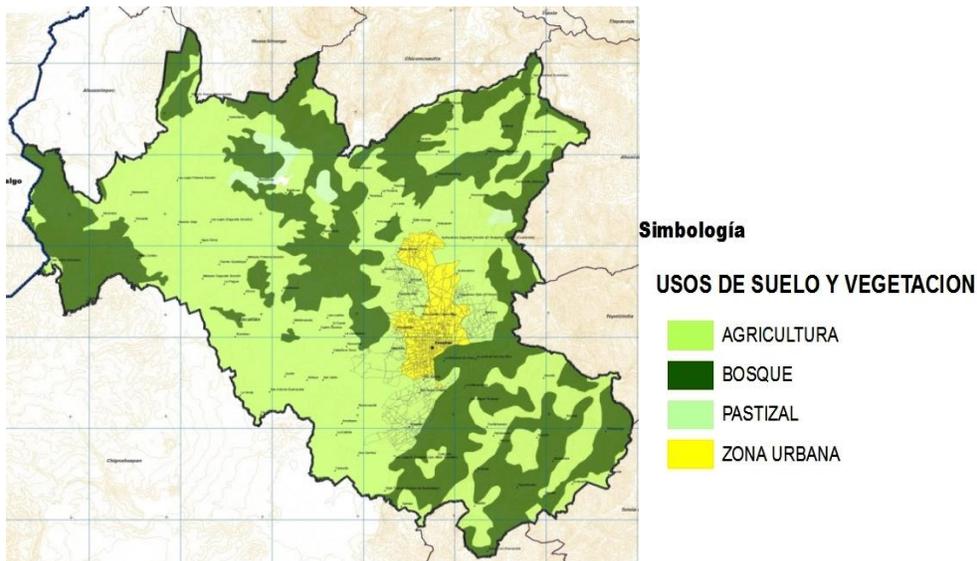
Figura 2. Edafología



Fuente: mapa obtenido de la Dirección de Desarrollo Urbano del H. Ayuntamiento de Zacatlán.

En el uso del suelo, Zacatlán cuenta en su mayoría con terrenos destinados a la agricultura, lo que le permite una gran producción agrícola; el resto pertenece a la zona urbana, la cual abarca en su totalidad a la cabecera municipal. En cuanto a la vegetación, el municipio cuenta con bosques y pastizales, tal como se observa en la figura 3.

Figura 3. Uso de suelo



Fuente: mapa obtenido de la Dirección de Desarrollo Urbano del H. Ayuntamiento de Zacatlán.

### 3.2. Características socio económicas

Zacatlán, como ya hemos mencionado, cuenta con 76,296 habitantes, cifra que presentó una tasa de crecimiento de 0.9% durante el periodo ocurrido entre 2000 - 2010 (Inegi, 2010).

Tabla 5. Crecimiento Demográfico

Municipio	Población			% de población 2010	% crecimiento 2000-2010
	2000	2005	2010		
<b>Estado</b>	5,076,686	5,383,133	5,779,829	100.0%	1.3%
<b>Zacatlán</b>	69,698	69,833	76,296	1.3%	0.9%

Fuente: elaboración propia con base en los conteos de población y vivienda 2000, 2005 y 2010, del Inegi.

Del total de población del municipio, el 60.6% posee una edad entre los 15 y los 59 años; el 32.5% de 0 a 14 años y el 6.9% de 60 años en adelante. Asimismo, presenta un 12.4% de analfabetismo.

En el ámbito económico, el municipio de Zacatlán, se dedica principalmente al Magisterio, seguido por las actividades primarias y, en menor medida, por la industria vinícola y la actividad turística.

- **Agricultura**

La agricultura es una de las principales actividades económicas en el municipio, en especial el cultivo de manzana, durazno, ciruela y *blueberry*; mismos que han propiciado su producción sidrera y vinícola<sup>4</sup>. Se cultiva, además, maíz, frijol, alfalfa, cebada, trigo, papa, café, haba, almendra, pera, ciruela, almendra, ciruela del país, nuez de Castilla, aguacate, entre otros productos (Segob, Inafed, 2010).

- **Ganadería**

En el caso de la actividad ganadera, las principales especies son: el ganado vacuno, lanar, porcino, caballar, mular, asnar y caprino. Cabe mencionar que no es una de las actividades prioritarias en el municipio debido a las condiciones geográficas y climáticas del mismo (Segob, Inafed, 2010).

- **Silvicultura**

Su formación boscosa le permite el aprovechamiento de pinos y maderas finas como el cedro y la caoba, que son utilizados en la fabricación de muebles (Segob, Inafed, 2010).

---

<sup>4</sup> Se recibe el nombre de vitivinícola, por los diversos vinos de diversos sabores que en el municipio se elaboran, ya que a pesar de no producidos con uvas, estos llevan el mismo proceso de elaboración que la industria vitivinícola, ya que al ser una zona en la que los españoles llegaron a establecerse, trajeron consigo las técnicas de dicho proceso, el cual fue factible replicar con otras frutas, ya que la uva no es una fruta que se de en la región, pero que por tradición conservan el nombre de vinos.

- **Pesca**

A pesar de ser una región ubicada en la Sierra Norte, algunas de las localidades que conforman al municipio cuentan con esta actividad, como es el caso de Xoxonacatla, Tepeixco, Ayotla, Tlalixtlipa, Ejido de Jicolapa y Quetzalapa, en donde es posible la pesca de trucha y carpa (Segob, Inafed, 2010).

- **Industria**

En el caso de la industria, Zacatlán cuenta con una importante producción y comercialización de vinos y sidras, que se distribuyen tanto al interior como al exterior del municipio. Asimismo, la metalmecánica es otra de las industrias que se desarrollan dentro de la región, en especial para la creación de herramientas y maquinaria para la agricultura, trilladoras, molinos de café y fábricas de armaduras para bicicletas y relojes monumentales. Cabe mencionar que esta última es la única en Latinoamérica (Segob, Inafed, 2010).

Es preciso señalar que dentro de la actividad industrial, también se aprecia la fabricación de vidrio, madera y corcho, prendas de vestir de cuero y pieles, instrumentos y equipo de precisión, instrumental quirúrgico, maquinaria agrícola, productos de aserradero, yeso, cal y cemento, entre otros (Segob, Inafed, 2010).

- **Minería**

Dentro de la actividad minera, Zacatlán posee suelos ricos en minerales como el manganeso, el hierro, la calcita, la fosforita, el zinc, el cuarzo, el feldespató, la barita, el oro, el plomo, el cobre y el antimonio; sin embargo, las condiciones de comunicación hacia los yacimientos no permiten la explotación de los mismos (Segob, Inafed, 2010).

- **Turismo**

La actividad turística, es una de las actividades que va en aumento en el municipio gracias a los recursos naturales y culturales que éste posee. Entre estos recursos, se encuentra el Ex-convento Franciscano del siglo XVI, el Reloj Floral, situado en el centro de la cabecera municipal, la Iglesia de San Pedro y San Pablo, el Palacio Municipal, el Valle de Piedras Encimadas, las Cascadas de Tulimán y la Cascada de San Pedro (Segob, Inafed, 2010).

Además, las fiestas y tradiciones, así como su gastronomía, son parte de los elementos de importancia que fomentan la actividad turística en Zacatlán. Ejemplo de ello, es la 'Feria de la Manzana', la 'Fiesta de Cuaxochitl', el 'Festival de la Sidra y el Vino', la 'Feria del Pan de Queso', entre otras. En el caso de la gastronomía, podemos encontrar los tlacoyos, las chalupas, el conejo, el pan de queso y requesón, los productos elaborados con manzanas como pie de manzana, mermeladas, manzanas deshidratadas y vinos; productos que en su conjunto, se ofrecen a los visitantes y que son parte de la demanda turística.

Estas características, junto con los servicios turísticos que se ofrecen en el municipio, permitieron que la comunidad, en común acuerdo con las autoridades municipales y estatales, buscaran presentar dichos recursos turísticos como un producto consolidado que les permitiera sumarse a la lista de localidades candidatas a la integración del PPM.

### **3.3. De Zacatlán a Zacatlán, Pueblo Mágico**

Como hemos visto en el apartado anterior, Zacatlán cuenta con diversos recursos sociales, culturales, naturales y económicos, que le permiten ver a la actividad turística como una oportunidad de desarrollo sustentable y que indudablemente, permitieron al municipio consolidarse como uno de los PPMM del país. Sin

embargo, es preciso mencionar que la declaratoria PM fue otorgada únicamente a la localidad de Zacatlán, cabecera municipal, ya que en ella se concentra la actividad turística.

Cabe señalar, que los recursos turísticos que se presentaron dentro del proceso de integración al PPM y que se analizarán más adelante, no se encuentran ubicados únicamente en la cabecera municipal, sino también en las localidades cercanas a la misma. Por ende, el presente estudio evalúa la presencia de desarrollo en el municipio y no exclusivamente en la cabecera, aún y cuando en ella se concentre la declaratoria PM.

### **3.3.1. Proceso de incorporación al PPM**

El proceso de incorporación de Zacatlán comenzó en el año 2006, cuando las autoridades municipales enviaron a las autoridades estatales, la solicitud de interés por parte de esta localidad a integrarse al PPM. Tal petición, en el mismo año se presentó a la Secretaría de Turismo Federal, por parte de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, avalando el deseo del municipio para ser parte de dicho programa.

Fue el 27 de enero de 2010, cuando la localidad de Zacatlán conformó oficialmente, al Comité Pro Pueblo Mágico, con el cual, comenzaron los trabajos y las acciones necesarias para garantizar que la localidad, a través de las autoridades municipales, la sociedad civil y los prestadores de servicios; se comprometía al cumplimiento de los requisitos y compromisos de inversión en materia turística que solicitaba la Sectur, mediante los criterios mínimos a cumplir para la incorporación al programa.

Así, una vez realizada la solicitud de inscripción al programa por parte de las autoridades municipales y estatales, la Sectur programó una visita de valoración, misma que llevó a cabo en 2010. En ella, se dictaminó el potencial turístico que posee Zacatlán para propiciar el desarrollo de la actividad turística, por lo que dicho municipio procedió a la conformación de su expediente.

Dicho expediente contempló, como parte del punto uno, *involucramiento entre la sociedad y las autoridades municipales*, los oficios emitidos para solicitar la integración de la localidad al programa, así como el acta de creación del Comité Pro Pueblo Mágico (H. Ayuntamiento de Zacatlán, 2010) y el programa de trabajo del mismo, en donde se establecieron como objetivos:

- Presentar la estructura del Comité Pro-Pueblo Mágico de acuerdo con las reglas de operación.
- Presentar el panorama general de la situación del proceso de Zacatlán en su candidatura a PM.
- Determinar las acciones para iniciar la elaboración de trabajo del comité.

En el punto dos, *instrumentos de planeación y regulación en materia turística*, Zacatlán presentó como fundamento: el Plan de Desarrollo Urbano 2008-2011, el Plan de Ordenamiento Territorial, el Plan Estatal de Desarrollo 2005-2011, el Plan Municipal de Desarrollo 2008-2011, el Programa de Desarrollo Urbano, el Programa Sectorial de Turismo 2007-2012, el Programa Sectorial Estatal de Turismo 2005-2011 y el Programa de Reordenamiento Comercial.

El tercer punto del expediente, *impulso al desarrollo municipal*, fue consolidado mediante la creación del Programa de Inversión Zacatlán (PRODIZ), en el cual se propusieron proyectos de mejoramiento y equipamiento urbano, reingeniería administrativa, seguridad pública, fortalecimiento tecnológico, entre otros.

Por su parte el cuarto punto, *oferta de atractivos y servicios turísticos*, en donde se establece la necesidad de contar con un atractivo turístico simbólico diferenciado, Zacatlán propuso como tal, el Valle de Piedras Encimadas, el cual se localiza en la localidad de Camotepec y se identifica por sus formaciones rocosas. También, en este apartado, se debe contar con atractivos turísticos diferenciados, que contemplen los recursos arquitectónicos los edificios emblemáticos, las fiestas tradicionales, las producciones artesanales y la cocina tradicional.

En el caso de los recursos arquitectónicos, Zacatlán cuenta con la Casa de Ramón Márquez Galindo, el Hotel Herrero, el Palacio Municipal, la Casa de la Familia Ricaño, la Casa del Golfo de México, el Reloj Floral, el Kiosco Central, la Capilla de la Candelaria, la de Altica y la del Calvario; la Iglesia de San Pedro y San Pablo, la de San José, el Templo de Jicolapa, de San Francisco, la Casa de la Cultura y la Parroquia de San Joaquín.

Los edificios emblemáticos que se presentaron como los más representativos, fueron: la Casa de la Cultura, en la cual se encuentran vestigios y monumentos de distintas épocas de la historia religiosa; se ubica en el Claustro del Ex-convento Franciscano cuya construcción se dio en la segunda mitad del Siglo XVI y que actualmente es utilizada como biblioteca, museo regional y casa de la cultura. El segundo edificio emblemático es el Templo Franciscano que se construyó el 29 de junio de 1562; es de tipo basilical y se encontraba a cargo de los frailes franciscanos, representa uno de los 60 templos más importantes de la orden franciscana en México en 1585.

Dentro de sus fiestas tradicionales se aprecia la *Feria de la Manzana* que se realiza anualmente en el mes de agosto y que se inició en 1941 a cargo del presidente municipal Agustín M. Cano. En ella, se lleva a cabo la coronación de la *Reina de las Manzanas*, el desfile de carros alegóricos, juegos pirotécnicos, la presentación de los bailes tradicionales y la exposición de los productos artesanales del municipio. Otra de las fiestas es la de 'Cuaxochitl', que se realiza

en el mes de mayo; en ella se aprecian las danzas, artesanías indígenas, cantos y poesías en náhuatl que reflejan la identidad cultural de las localidades de este municipio. El *Festival de la Sidra y el Vino* es una más de las fiestas tradicionales de esta localidad, se realiza en el mes de septiembre y en él se da a conocer la producción vinícola y sidrera de Zacatlán.

Su producción viñera<sup>5</sup> es, además, el producto artesanal de este municipio junto con los bordados de vestidos y blusas, cintillas, sarapes, gabanes de lana, tejidos, morrales, huipiles, chitas, aretes, collares de cuentas, utensilios de barro y piedras, objetos de ixtle, cómales, ollas de barro y muebles de maderas finas; que se producen también artesanalmente.

En el caso de su cocina tradicional, Zacatlán presenta los tlacoyos, las chalupas, el conejo el pan de queso y requesón, los productos elaborados con manzanas como pie de manzana, mermeladas, manzanas deshidratadas y vinos.

Otro de los puntos dentro del requisito de oferta y atractivos turísticos, es el de servicios turísticos que garanticen su comercialización, y de servicios de asistencia y seguridad; en este aspecto Zacatlán, presentó como parte de su expediente, su capacidad de hospedaje y de servicios en el ramo de alimentos y bebidas, su capacitación y el equipamiento con el que cuenta para proporcionar a sus visitantes seguridad tanto vial como pública, así como las ubicaciones de los servicios médicos que posee.

En el quinto punto, Zacatlán entregó la tesis que sustenta la magia de la localidad, en la cual se habla de sus principales recursos turísticos y de la historia y la riqueza cultural con la que cuenta el municipio.

---

<sup>5</sup> Cabe señalar que a pesar de ser productos elaborados con otras frutas distintas a la uva, en el municipio consideran que es una producción viñera, debido a que el proceso y las técnicas con las que elaboran las bebidas, es el mismo que se usa en los viñedos.

El apartado seis del expediente, *condiciones de accesibilidad y espacios terrestres*, consistió en la presentación de las dos formas de acceso al municipio. La primera de ellas, por la carretera federal 132 hacia Tulancingo rumbo a Apizaco; la segunda, por la carretera federal 150 hacia Puebla rumbo a San Martín. En el caso de los espacios terrestres, el municipio cuenta con tres *tours*, uno por el Centro Histórico, otro por las Cascadas de Tulimán y el tercero por el Valle de Piedras Encimadas.

Para cumplir con el séptimo punto sobre *impacto del turismo en la localidad y su área de influencia*, Zacatlán formuló un compendio de las principales estadísticas que reflejan los indicadores básicos de la actividad turística, como estadías, afluencia turística, ocupación hotelera, densidades, número de cuartos, de hoteles y derrama económica. Esto, desde 2004 hasta 2009.

Por último, para completar el expediente, el municipio presentó los oficios de solicitud para el Taller de Inducción al PPM y el Taller de Planeación y Gestión del Turismo Cultural, los cuales se impartieron en febrero y marzo de 2010. Una vez entregado el expediente completo a la Sectur, dicha dependencia procedió a evaluarlo sometiéndolo al Comité Interinstitucional de Evaluación y Selección (CIES), que aprobó la potencialidad del municipio para integrarse a PPM.

### **3.3.2. Declaratoria oficial**

La localidad de Zacatlán ubicada en el municipio homónimo, en el estado de Puebla, después de haber cumplido con los criterios de incorporación al PPM, logró la obtención de su declaratoria como PM, el 27 de abril del 2011.

## **Capítulo 4. Evaluación del desarrollo que ha presentado la oferta turística antes y después de la integración de Zacatlán al PPM**

En este capítulo se muestra la evolución que ha presentado la oferta turística de Zacatlán, antes de después de su integración al PPM, esto con el fin de conocer los diversos recursos y servicios con los que se cuenta, así como el comportamiento de esta, en la contribución de desarrollo sustentable para el municipio.

Cabe señalar que este apartado se realizó mediante las fichas de caracterización de los recursos turísticos, así como con la conjunción y el análisis de datos obtenidos de los anuarios estadísticos del Inegi, de los indicadores estatales y municipales del estado de Puebla, de la suma obtenida en los resultados de los instrumentos aplicados y de la generalización de las opiniones dadas en los mismos.

### **4.1. Atractivos turísticos**

Zacatlán cuenta con diversos recursos turísticos naturales y culturales que se convierten en un atractivo para los visitantes, entre ellos encontramos:

### 4.1.1. Recursos Naturales



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

#### ***Valle de Piedras Encimadas***

El Valle de Piedras Encimadas se ubica a una hora de la localidad de Zacatlán en el ejido de Camotepec. Sus formaciones rocosas, lo hacen un atractivo natural en donde pueden realizarse actividades ecoturísticas como *camping*, paseos en carretas, a caballo, senderismo, bicicleta de montaña, tirolesa, palapas con asadores, granja y observación de rocas que forman distintas figuras.

Actualmente, el estado de conservación de este atractivo se encuentra en óptimas condiciones; sin embargo, carece de servicios turísticos adecuados, ya que se ofertan actividades que requieren de una mayor especialización y capacitación por parte de los servidores turísticos, además de una infraestructura adecuada para recibir a sus visitantes. En el caso específico de la granja, esta no cuenta con animales por lo que no tiene funcionalidad alguna.

El área de comida, a pesar de tener precios accesibles, presenta una fuerte competencia entre los locatarios, ya que no existe variedad en sus productos y están a la espera de que el visitante elija alguno de los locales para comer. Los alimentos son de buena calidad y cuentan con las medidas de higiene necesarias.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Asimismo, se carece de señalización y vías de acceso pavimentadas, encontrándose tramos de terracería que dificultan el trayecto hacia el atractivo. Aunado a esto, solo hay tres formas de arribar: en auto particular, en taxi o bien, en transporte público, el cual no está destinado a la actividad turística sino como medio local, por lo que este se aborda solo cada hora y, en caso de ir lleno por la gente de la comunidad, el turista debe aguardar; ocurre lo mismo al regreso. El horario de este transporte es de 10:00 a. m. a 6:00 p. m.

Este atractivo no tiene costo fijo, solo una cuota voluntaria que se cobra a la entrada del parque. La donación de los visitantes se usa para dar mantenimiento al Valle, así como para pagar las necesidades básicas de quienes se encargan del mismo. En este sitio solo trabaja gente de la comunidad, por lo que los ingresos se quedan en la misma. A su vez, se lleva un registro que funge como medio estadístico, con el que se conoce el número de visitantes y la procedencia de los mismos.

### ***Cascadas de Tulimán***



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Las Cascadas de Tulimán se ubican en el ejido del mismo nombre, a tan solo una hora del Centro Histórico de Zacatlán. En su interior se cuenta con un parque ecoturístico donde, además de observar los trescientos metros de caída de la cascada, se pueden realizar actividades de tirolesa, *rappel*, senderismo, *camping*, observación de minerales y del cruce de dos ríos.

El parque cuenta con el “Distintivo M” que otorga la Sectur; así como con las medidas necesarias de primeros auxilios. Es un sitio que se maneja bajo el

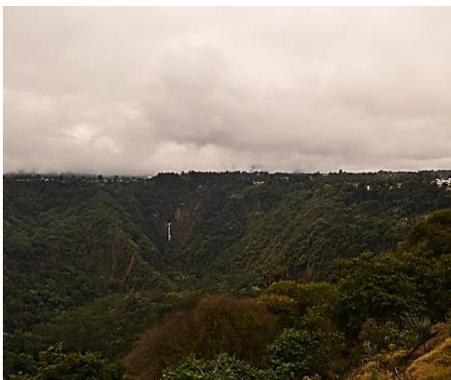
emblema de la *sustentabilidad*, por lo que la conservación del entorno es una de sus prioridades. Las condiciones de preservación son adecuadas, no existe infraestructura que se contraponga con el medio ambiente.

Un factor en contra, es el que no existe señalización alguna hacia la cascada y las vías de acceso no son adecuadas ya que, una vez que se ingresa por el camino de terracería que conecta a la carretera con el parque, el trayecto es difícil. Se trata de un solo carril con voladeros, lo que aunado a las lluvias constantes en la zona, provoca que los automóviles queden atascados por el lodo



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Se puede tener acceso a este sitio por taxi, o bien, contratando directamente a los encargados del parque. El costo de entrada al mismo es de cincuenta pesos, los cuales son ocupados para dar mantenimiento y para el pago de los trabajadores del parque, los cuales, al igual que en la mayoría de los atractivos aquí mencionados, pertenecen únicamente al ejido, para que los ingresos obtenidos permanezcan internamente.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### ***Barranca de los Jilgueros***

La Barranca de los Jilgueros se ubica en la cabecera municipal y lleva su nombre debido a que, en ella, se escucha por las mañanas el canto de las aves que prestan su nombre al sitio. Se aprecia, además, la Cascada de las Tres Marías, lo que permite una vista paisajística de gran belleza natural.

Cuenta además, con el Paseo de la Barranca (que sirve como corredor turístico y pista para la práctica de atletismo), parques de bolsillo<sup>6</sup> para la ejercitación de la comunidad y con el Mirador de Cristal que permite a los visitantes admirar el paisaje natural mientras quedan suspendidos en el aire sobre la barranca. Este recurso se encuentra en óptimas condiciones y posee bolardos que iluminan el camino para ser visitado también de noche.

En cuanto a la accesibilidad, esta es adecuada ya que es posible llegar a pie; sin embargo, no existen señalizaciones que muestren la ubicación de este paseo, por lo que es necesario establecer *señalética* que indique el camino claro para la llegada de los visitantes.

### ***Cascada de San Pedro***

La Cascada de San Pedro se ubica a cinco minutos del Centro Histórico de Zacatlán, sobre la carretera a Chignahuapan. No cuenta con promoción alguna, por lo que difícilmente los visitantes la consideran como uno de los principales atractivos. Tiene una caída de veinte metros y el acceso hacia la parte baja de la misma se encuentra cerrado, ya que se ubica en una propiedad privada, por lo que el visitante solo la puede observar desde la parte de su nacimiento.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

No tiene costo alguno y las condiciones de conservación son adecuadas, debido a que en ella no se realizan muchas actividades. El entorno se encuentra en óptimas condiciones, sin daño alguno; sin embargo, las salidas del drenaje están a simple

---

<sup>6</sup> Los parques de bolsillo, es una iniciativa gubernamental en la que se decidió aprovechar espacios en deterioro, los cuales se ubican sobre avenidas, camellones, calles, etc. y que son una oportunidad para los habitantes que cerca de ellos habitan, por lo que se tiene como fin, la limpieza y colocación de aparatos de ejercicio que permitan a la comunidad contar con un espacio digno y de recreación.

vista, lo que en ocasiones causa mal olor en la misma, además del pésimo aspecto que brinda a los visitantes.

Este, es un recurso poco aprovechado turísticamente, pero cuenta con un alto potencial para su desarrollo. Requiere de promoción e infraestructura para realizar actividades de bajo impacto ambiental, como caminatas, senderismo, bicicleta de montaña, zona para *picnic*, observación y fotografía del paisaje.

La accesibilidad es adecuada ya que se ubica en la lateral de la carretera Zacatlán-Chignahuapan pero no cuenta con señalización alguna, lo que dificulta que el visitante identifique de manera instantánea su ubicación. Se requiere de mejorar la información que se ofrece acerca de este recurso y de considerando realmente como un atractivo más.

Otra forma de llegar a este atractivos, es a través del tranvía turístico de la localidad (se toma en el centro de la ciudad); sin embargo, el tiempo que se permite a los turistas para contemplar tal evento es muy corta (de cinco a diez minutos como máximo), lo que resulta insuficiente para apreciar la belleza del lugar. Por tal motivo, se recomienda ampliar el tiempo para el disfrute y goce de la naturaleza ofrecida por el entorno.



Fuente: obtenida de <http://www.zacatlan-adventure.com/>

### **Parque Ecoturístico Zacatlán Adventure**

Se ubica sobre la carretera 119 Huauchinango-Zacatlán, a tan solo quince minutos del centro del municipio, en el Rancho Maquixtla.

Posee una serie de actividades de turismo de aventura como canotaje, circuitos de tirolesas, puentes colgantes, *camping*, circuitos acrobáticos aéreos y eventos sociales para empresas y fiestas, con deportes extremos. Los costos de este parque van a principios de 2015 desde los \$280.00 hasta los \$660.00 pesos por persona, dependiendo el paquete de circuitos que se elijan.

En el caso del *camping* y el hospedaje, tienen un costo de \$500 pesos por persona, en el caso de las cabañas, y de \$140 pesos por la zona de acampar. Para los eventos sociales el costo por 8 horas del salón es de \$5,000.00 pesos. Estos servicios permiten hacer del parque un atractivo turístico de naturaleza.

Cuenta con adecuada accesibilidad para llegar al sitio, pero, presenta de igual forma, un problema con la señalización que permita al visitante, desde el centro, identificarlo con facilidad; por lo que es necesario implementar una *señalética* que ubique al turista, así como una mayor difusión para hacer de este un parque exitoso.

Cabe señalar que este atractivo forma parte de una iniciativa privada, la cual con recursos del gobierno federal y capital de los propios inversionistas, se logró conformar en el 2013. A la fecha cuenta con una página de internet cuyo funcionamiento es óptimo, lo que permite a los turistas conocer la oferta que se tiene, así como la misión, visión y objetivos de esta empresa.

#### **4.1.2. Recursos Culturales**

Este tipo de recursos como su nombre lo indica, muestran la cultura, las tradiciones y la historia que posee Zacatlán. Son parte de los atractivos turísticos con los que cuenta y que lo convierten en un motivo de visita. Entre los de mayor representatividad se pueden mencionar los siguientes:



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### **Centro histórico de Zacatlán**

Se ubica en la cabecera municipal; en él se concentra la arquitectura y las tradiciones que han marcado la historia del pueblo Zacateco. Se conforma por el Palacio Municipal, el Reloj Floral, el kiosco y la explanada, la cual es punto de reunión para quienes habitan y visitan el municipio.

Este Centro, es parte de la Zona Típica de Monumentos de la Ciudad y en el caso del Palacio Municipal y de la explanada, se ofrecen eventos culturales que promueven la integración social, como exposiciones, talleres, conciertos, carreras, entre otros.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

El Centro Histórico es un espacio en el que se aprecia la belleza arquitectónica del siglo XVIII y que por su propia historia, mitos y leyendas lo vuelve un entorno cultural de visita obligada.

Su imagen y conservación están en óptimas condiciones. La limpieza es uno de los puntos más observables y detectados por los visitantes, esto gracias a la propia conciencia de los habitantes por preservar sus recursos turísticos.

Cuenta con *señalética* turística que enmarca una breve descripción de los diferentes atractivos y de la historia del municipio. Sin embargo, algunas de estas

señalizaciones se encuentran deterioradas por lo que es necesario reemplazarlas para optimizar la imagen que se visualiza de ellas.

También se localizan en el centro, tres de los cuatro módulos de información turística que hay en el municipio, así como un pequeño tren que da servicio a los niños con un recorrido por la explanada y el Reloj Floral. Este último, cabe mencionar, cuenta con una melodía diferente que indica el cambio de hora; además, tiene su historia como parte de los principales relojes realizados por Don Alberto Olvera, creador de la primer fábrica de relojes monumentales “El Centenario” en el país.

El centro, sin duda, es uno de los principales atractivos culturales en el municipio por lo que cuenta con una alta difusión y promoción. La accesibilidad en el mismo es adecuada, pues permite una comunicación inmediata con el resto de los recursos turísticos que se ubican en la cabecera municipal.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Recientemente, se instaló la iluminación del mismo, lo que mejoró la imagen de este por las noches, de tal forma que la visita obliga al visitante a apreciarlo tanto de día como de noche, pues es un lugar tranquilo que no cuenta con índices de delincuencia ni disturbios, lo que lo convierte en un punto seguro para el turista y los propios habitantes.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### **Museo de relojería Alberto Olvera**

El Museo de Relojería se ubica en la esquina de las calles 8 Sur y 3 Oriente, a dos calles del Centro Histórico. La entrada es gratuita y cuenta con una amplia colección de relojes desde épocas prehispánicas hasta la actualidad, y es considerado el único en su tipo en Latinoamérica

En su interior cuenta con una fábrica de relojes monumentales, donde se aprecia la realización de los mismos. Posteriormente, el recorrido lleva por la historia de estos artefactos hasta una sala en la que se aprecia la primer maquinaria usada por Don Alberto Olvera – nacido en Zacatlán–, misma que lo llevó al reconocimiento internacional y a convertirse en el dueño de la primer fábrica de relojes monumentales en México.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Actualmente sus nietos mantienen la tradición y preservan la construcción de relojes para Latinoamérica y algunos países de Europa. A su vez, son los responsables de mantener abierto al público el museo con un horario de lunes a sábado de 10:00 a. m. a 5:00 p. m. y domingos de 11:00 a.m. a 3:00 p. m.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### ***Iglesia de San Pedro y San Pablo***

Se ubica en la cabecera municipal a un costado de la explanada del Centro Histórico. Su construcción se dio a finales del siglo XVII, con un estilo barroco.

En ella se veneran a los patronos del municipio, San Pedro y San Pablo, cuyo festejo es el 29 de junio. Su arquitectura la convierte en uno de los principales atractivos culturales con los que

cuenta Zacatlán. Posee una adecuada accesibilidad para el arribo de los turistas y pertenecen a la zona típica monumental de la ciudad.

### ***Ex Convento Franciscano***

Se ubica en la cabecera municipal, en el Centro Histórico. Se construyó en 1562 y fue uno de los 60 templos franciscanos realizados en el país. En él se alberga a la Virgen de la Asunción, la cual es la patrona del municipio de Zacatlán y de la “Feria de las Manzanas”. Durante la celebración de esta última, se lleva a cabo también la festividad de la Virgen (12 de agosto), mediante una procesión en la que se recorren las calles del pueblo.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Actualmente, solo se celebran misas religiosas de gran importancia como Semana Santa y la misa para la Virgen. El resto de ellas se llevan a cabo en la Iglesia de San Pedro y San Pablo. A un costado del ex convento se encuentra la Casa de la

Cultura, que es parte de la estructura del mismo. En ella se llevan a cabo talleres y actividades culturales.

#### 4.1.3. *Tours*

##### ***Tour de la manzana***

Este consta de un recorrido de dos horas por el Rancho Mayab, en donde se explica el proceso de producción y cosecha de la manzana, así como los distintos tipos de frutas que se dan en el municipio. Se visitan los huertos, un bosque para conocer el tipo de vegetación de la zona y un río.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

El costo de este *tour* a principios de 2015 es de \$80.00 pesos por persona e incluye una degustación de productos elaborados a base de manzana, una artesanía de regalo y, en caso de temporada, el corte de la cosecha. Actualmente este paseo representa la identidad productiva del municipio, por la que se le conoce como Zacatlán de las Manzanas.

Sin embargo, requiere de una mayor comercialización y promoción, pues el turista que visita Zacatlán pocas veces contrata *tours*, por lo que es necesario establecer estrategias de promoción, difusión y venta, que oferten los productos con que se cuentan, además de ofrecer servicios de calidad pues, si bien está comenzando a funcionar este recorrido, aún falta mayor especialización y capacitación para quienes ofrecen ayuda; en especial en la hospitalidad y trato con el que se recibe a los visitantes, ya que esto propiciará la recomendación del producto y el incremento en el flujo turístico al mismo.

## **City Tour**



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

El *tour* por la ciudad tiene una duración de dos horas a pie. Incluye: el Centro Histórico de Zacatlán, el mirador y paseo de la Barranca de los Jilgueros, la Fábrica y Museo de Relojería, y la visita a una de las fábricas de sidra y refresco, en la que se degustan los productos elaborados en la misma.

Tiene un costo a principios de 2015 de \$60.00 pesos por persona y cuenta con un guía que, a lo largo del recorrido, explica la historia y tradiciones del pueblo, con el objetivo de realizar un *tour* cultural que enmarque los principales atractivos que se ubican en el centro de Zacatlán.

Se ofrece a los visitantes, sin importar si es en grupo o en pareja, pues busca satisfacer las necesidades de todos los viajeros en materia de información sobre los principales atractivos turísticos. Sin embargo, aún requiere de una mayor comercialización y difusión ya que, nuevamente, el visitante no está acostumbrado a contratar visitas guiadas, por lo que los prestadores de estos servicios deben comenzar a introducirlo y consolidarlo en los turistas.

## **Tour de Leyendas**

Este consta de cinco leyendas escenificadas por actores en cuatro locaciones: la primera, en la Barranca de los Jilgueros; la segunda, en uno de los callejones del Centro; la tercera, en el ex Convento Franciscano; y la cuarta, en la Casa de la Cultura.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

En todas ellas se narran, de forma verbal y actuada, diversas historias de Zacatlán, que simbolizan parte de la cultura y tradiciones con las que cuentan el municipio, pues es un recorrido en donde el visitante puede ir admirando la arquitectura zacateca, degustar un café y conocer los mitos urbanos que allí se cuentan.

El costo de este *tour*, a principios de 2015 es de \$100.00 pesos (\$50.00 en sitios seleccionados), tiene una hora y media de duración y es, además, el recorrido más solicitado y consolidado actualmente. Solo se presenta los fines de semana y, a pesar de ser concurrido, en cuestión de calidad tiene el potencial para poder mejorar las escenificaciones, los efectos especiales y la representación misma de los actores, lo que incrementaría el flujo de visitantes que contraten este servicio con un alto grado de satisfacción.

### ***Tour de Magia, Sabor y Tradición***



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

El *tour* “Historia, Magia y Tradición”, no tiene costo, solo una cooperación voluntaria que depende directamente del visitante. Este recorrido envuelve aspectos importantes como la gastronomía, la producción de productos típicos, la historia y las tradiciones que posee Zacatlán.

El recorrido comienza en el Centro Histórico, para seguir por el Museo de Relojería, la Barranca de los Jilgueros y la visita a una fábrica de cremas y licores en la que se llevan a cabo degustaciones y explicaciones de otros productos como el pan de queso, las banderillas de manzana, los tlacoyos, los tamales totonacas y la vestimenta típica del municipio, así como algunas de las tradiciones indígenas con las que aún se cuentan.

Este, es uno de los productos más demandados por los visitantes, ya que no solo se aprecian algunos de los puntos turísticos más relevantes, sino que, además, se conocen las tradiciones y costumbres de Zacatlán. Los guías de este, se encuentran certificados y forman parte del programa Vigías del Patrimonio; sin embargo, se requiere una mayor promoción y difusión, ya que, en algunos casos, los visitantes solo saben de él cuando, coincidentemente, recorren el centro de la ciudad.

### ***Tour del pulque***

Este *tour* tiene una duración de tres horas y se realiza en la Hacienda Amoltepec. Se muestran las plantaciones de maguey, el proceso de elaboración del pulque desde el rapado de agua miel, los tinacales y los procesos de fermentación y destilación por los que pasa esta bebida.



Fuente: foto proporcionada por *Touropadora Tunac*.

El costo a principios de 2015 es de \$150.00 pesos por persona y se incluye una degustación del pulque y sus derivados, así como de botana y un jarrito de regalo. Requiere, al igual que los anteriores, de mayor difusión, ya que es un producto de reciente creación que comienza a consolidarse. Debe, además, mejorar la calidad de los servicios para lograr altos índices de satisfacción en los visitantes.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### ***Tour en el tranvía turístico***

En el caso del tranvía turístico, se trata de un recorrido en donde el visitante puede observar la arquitectura zacateca, así como los principales puntos de interés turístico, como casonas, el Centro Histórico, el Museo de

Relojería y la Cascada de San Pedro, en la cual se permite bajar diez minutos para conocerla.

Este recorrido a principios de 2015 tiene un costo de \$60.00 pesos por persona y una duración de dos horas, con horarios de salida cada dos o tres horas, dependiendo de la afluencia obtenida. En sus inicios carecía de calidad, por lo que fue necesario cambiar las explicaciones grabadas, por unas en persona y con mayor interés para los visitantes, ya que los puntos originales solo hacían referencia a algunos establecimientos de alimentos y bebidas y unos cuantos atractivos.

A diferencia de los recorridos anteriores, es el único que existía desde la obtención de la declaratoria como Pueblo Mágico, por lo que está reconocido por los visitantes y es uno de los productos más solicitados por ellos, pues les permite conocer la historia de la ciudad.

#### **4.1.4. Fiestas y Tradiciones**

##### ***Gran Feria de la manzana***

La Feria de la Manzana se creó en agosto de 1939. Con 75 años de historia, representa la gran feria anual del pueblo en el mes de agosto, para celebrar a la Virgen de la Asunción, Santa Patrona de Zacatlán.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Hasta el 2013, tenía una duración de una semana y se celebraba en el centro histórico de la ciudad, pero en el 2014 tuvo una duración de dos semanas y se

llevó a cabo, por primera vez, en un recinto ferial creado provisionalmente: el campo deportivo del municipio.

En ella es posible encontrar una exposición frutícola así como de las diversas artesanías, productos y gastronomía de la región, el tradicional desfile de carros alegóricos, la procesión de la Virgen de la Asunción, los juegos pirotécnicos de inauguración y clausura, la coronación de la Reina de las Manzanas y diversos eventos culturales, así como conciertos diarios destinados tanto para los habitantes, como para los turistas que llegan exclusivamente a vivir esta feria anualmente.

Este evento representa la máxima expresión de la identidad cultural de Zacatlán, por lo que es la celebración más importante para los habitantes. En materia turística, durante este periodo se alcanza el factor de ocupación y el flujo de visitantes más altos en todo el año, lo que representa para los servidores turísticos su temporada más alta.

### ***Feria del Pan de queso***



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Esta feria se celebra en el mes de octubre y en ella se llevan a cabo actividades culturales, así como la venta del pan de las diferentes panaderías que existen en todo el municipio. Además de ello, en el 2014 se coronó a la primera Reina de esta feria, en la cual el visitante puede conocer el proceso de elaboración del este producto típico de Zacatlán.

## ***Feria de la Sidra***

Se lleva a cabo durante el mes de noviembre; en ella se realiza la exposición y degustación de los diferentes vinos <sup>7</sup>, sidras, licores y cremas elaboradas en el municipio, así como algunos eventos de carácter cultural y la coronación de la *Reina de la Sidra*.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

## ***Día de Todos los Santos***



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Durante el 1 y 2 de noviembre, se celebra el día de todos los santos, llevándose a cabo una exposición de ofrendas elaboradas por las diversas escuelas, asociaciones y autoridades del municipio, para rendir un homenaje a los fieles difuntos, por lo que el visitante puede apreciar durante estos días una tradición, característica en todo el país.

Asimismo, se llevan a cabo eventos de carácter cultural, relacionados con este día.

## ***Semana Santa***

Durante el periodo de Semana Santa (en los meses de marzo y abril), el municipio realiza diversas actividades culturales y religiosas, por lo que se llevan a cabo representaciones y procesiones que ejemplifican las tradiciones de la iglesia



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

<sup>7</sup> Como ya se ha mencionado, a pesar de no realizarse con uvas, mantiene el nombre de vinos ya que, el proceso de elaboración de estas bebidas preserva el proceso con el que se producen los vinos.

católica y el luto por la muerte de Cristo. Se realizan misas especiales en las que el visitante puede apreciar la cultura no solo zacateca, sino las tradiciones mexicanas asociadas a estas fechas.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

### ***Celebración Pueblo Mágico***

En esta celebración, se lleva a cabo el festejo de la declaratoria como PM, por lo se ofertan diversos eventos culturales dirigidos especialmente a los habitantes, pero pueden ser apreciados por los visitantes, ya que se trata de involucrar a la sociedad en esta

conmemoración, pues se supone, fue a raíz de la comunidad, que se da la solicitud para formar parte del PPM.

Además, se hace una cena en la que se invitan a diversas autoridades en materia turística a nivel estatal y municipal, prestadores de servicios y a representantes de la sociedad. En dicho evento se muestra el trabajo realizado durante todo el año para progresar y mejorar la actividad turística como PM.

### ***Ihuítl Cuaxochitl***

Este festival significa *Corona de Flores* y es uno de los más representativos en materia de tradiciones, ya que se trata de buscar a la joven que mejor represente la cultura indígena de Zacatlán.



Fuente: foto tomada durante la visita a campo.

Los requisitos que debe cumplir la persona elegida deben ser: hablar una lengua indígena, preservar la vestimenta tradicional de su pueblo y defender mediante la contestación de preguntas la importancia de conservar su cultura y la manera en

que ellas la mantendrán para evitar la extinción de la misma.

No se trata de un certamen de belleza exterior, sino interior, ya que debe lograr transmitir su identidad como parte de un grupo étnico y el amor a sus costumbres. Este se lleva durante el mes de marzo y se presentan danzas típicas de la región, así como una muestra gastronómica y artesanal de procedencia indígena, donde los visitantes pueden adquirir todo tipo de productos elaborados por estas comunidades.

#### **4.2. Oferta de hospedaje**

La oferta hotelera de Zacatlán presentó en el 2013, un total de 59 establecimientos, los cuales significaron un total de 775 cuartos, mismos que aumentaron un 22% en comparación con el 2012 ya que, para ese año, solo se contaban con 663 cuartos y 40 establecimientos. Este incremento se debió al aumento en la demanda turística después de la integración del municipio al PPM, pues el flujo turístico comenzó a requerir mayores sitios de hospedaje.

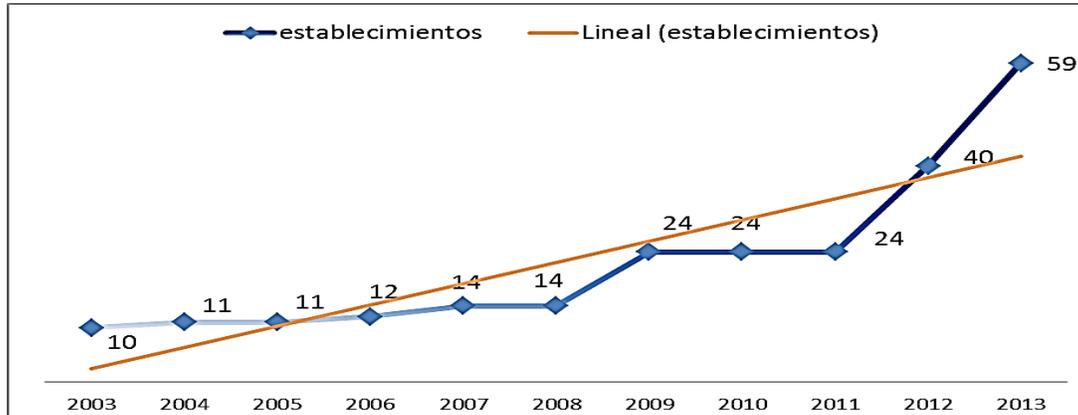
Sin embargo, el cambio más importante se dio del 2011 al 2012, ya que durante esos años se denota el incremento de la actividad turística, pues la oferta hotelera se duplicó en tan solo un año, pasando de los veinticuatro a los cuarenta establecimientos, con lo que el número de cuartos aumentó un 32%. Dicha oferta, como se puede observar en la tabla 6, se ha incrementado año con año; lo que significó una tasa media histórica del 9.9% en el periodo 2003-2013.

Tabla 6. Evolución de la oferta de hospedaje 2003-2014

	Número de Establecimientos	% de la tasa de crecimiento anual	Número de cuartos	% de la tasa de crecimiento anual
2003	10	--	287	--
2004	11	10%	294	2%
2005	11	0%	294	0%
2006	12	9%	316	7%
2007	14	17%	353	11%
2008	14	0	353	0%
2009	24	71%	447	26%
2010	24	0%	447	0%
<b>2011<sup>8</sup></b>	<b>24</b>	<b>0%</b>	<b>480</b>	<b>7%</b>
<b>2012<sup>9</sup></b>	<b>40</b>	<b>67%</b>	<b>633</b>	<b>32%</b>
2013	59	47%	775	22%

Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013<sup>10</sup>.

Figura 4. Evolución de la oferta de establecimientos 2003-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013<sup>11</sup>.

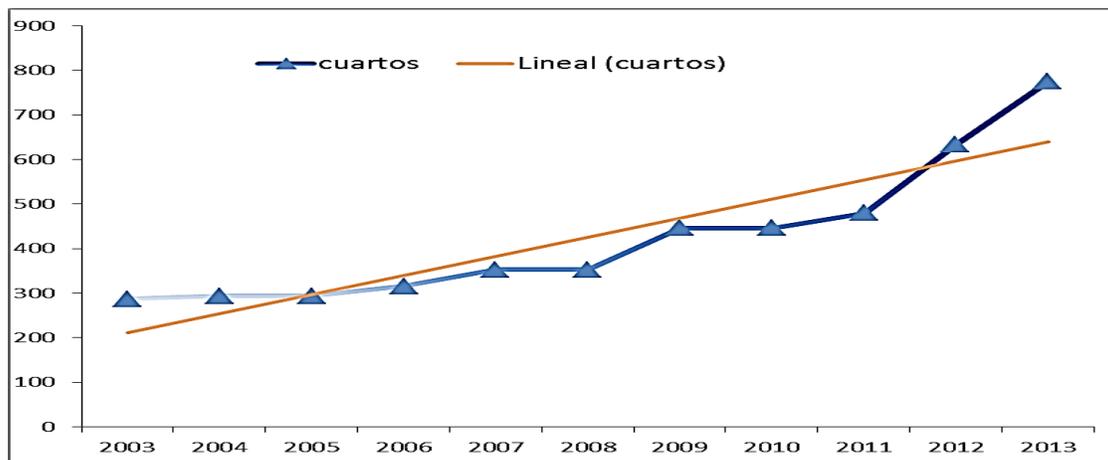
<sup>8</sup> Durante ese año, el 27 de abril marcó la incorporación al PPM de esta localidad

<sup>9</sup> En ese año Zacatlán obtuvo el Galardón como Mejor Pueblo Mágico, lo que significó en teoría, que la localidad obtuvo la mejor evaluación en materia de cumplimiento a lo establecido en las reglas de permanencia que se enmarcaban hasta el 14 de septiembre de 2014 en el PPM.

<sup>10</sup> Debe señalarse que en el análisis de las series de datos realizados, se hace la yuxtaposición de dos fuentes diferentes, esto debido a que hasta antes del 2010, las estadísticas estatales no cuentan con información previa a este año, y en el caso de las municipales estas son nulas, por lo que se recurre al Inegi como fuente confiable y la única que permite tener un acercamiento estadístico con respecto a la localidad. Cabe destacar que este es el mismo caso para los siguientes Tablas que cuenten con 2 o más fuentes.

<sup>11</sup> Debe señalarse que en el análisis de las series de datos realizados, se hace la yuxtaposición de dos fuentes diferentes, esto debido a que hasta antes del 2010, las estadísticas estatales no cuentan con información previa a este año, y en el caso de las municipales estas son nulas, por lo que se recurre al Inegi como fuente confiable y la única que permite tener un

Figura 5. Evolución de la oferta de cuartos 2003-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013.

Como se observa en la tabla 6 y figuras 4 y 5, durante el periodo de 2003 al 2008, la oferta hotelera tanto en establecimientos como en cuartos, se mantenía constante crecimiento, teniendo dos años importantes, el 2006 y 2007 con incrementos del 7% y del 11% respectivamente; mientras que en el 2008 no se dio crecimiento alguno.

Del 2009 al 2011 se dio un aumento sustancial de más del 20% en la oferta. Fue en el 2012 y 2013 donde el crecimiento se mantuvo constante con más del 30% de la oferta que se tenía antes de tal periodo, obteniendo así una tasa media histórica del 10%. Cabe señalar que el incremento en la oferta a partir del 2003 y hasta el 2013 fue del 170% en tan solo diez años.

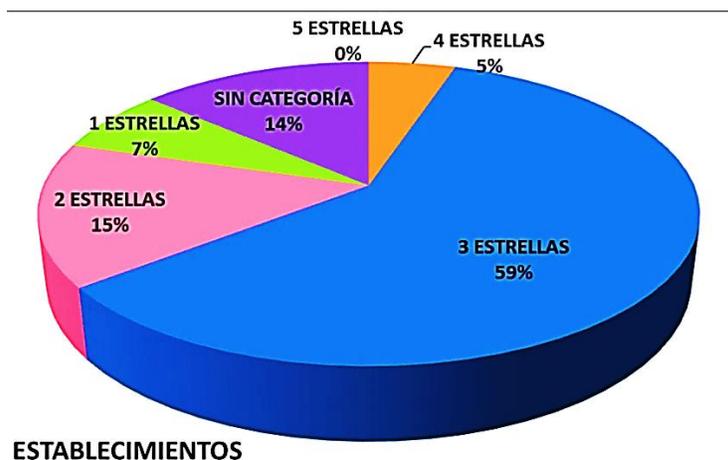
De la oferta de establecimientos 2013, el 59% pertenecía a la categoría de tres estrellas, el 5% a la de cuatro estrellas, el 15% a la de dos estrellas, el 7% a la de una estrella y el 14% no contaba con categoría. En el caso de los cuartos, el 64% correspondía a la categoría de tres estrellas, el 8% a la de cuatro estrellas, el 15%

---

acercamiento estadístico con respecto a la localidad. Cabe destacar que este es el mismo caso para las siguientes gráficas que cuenten con 2 o más fuentes.

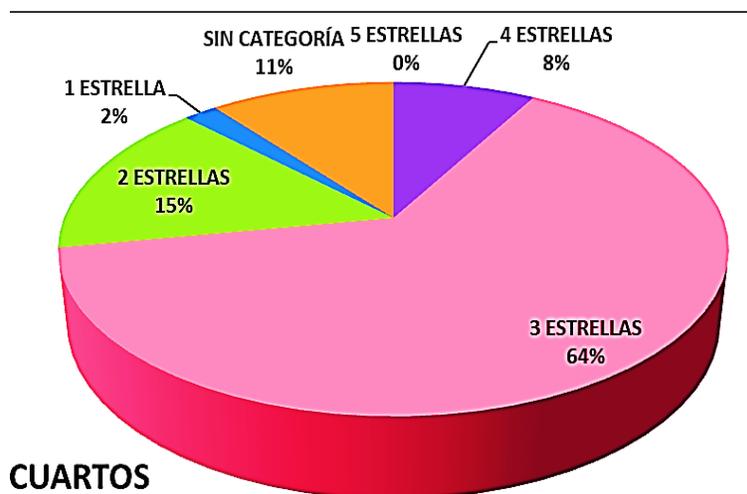
a la de dos estrellas, el 2% a la de una estrella y el 11% no contaba con categoría, tal como se observa en la figuras 6 y 7.

Figura 6. Oferta de alojamiento de establecimientos según su categoría, 2013



Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2013.

Figura 7. Oferta de alojamiento de cuartos según su categoría, 2013



Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2013.

En la tabla 7 se observa el comparativo histórico de la oferta de establecimientos y cuartos de acuerdo a su categoría, donde es posible observar que, al igual que en el año 2013, en su mayoría se trata establecimientos con clasificación de tres

estrellas, la cual poco a poco se incrementa a cuatro estrellas, esto con la finalidad de ofrecer mejores servicios y una mayor calidad a los visitantes.

Tabla 7. Evolución de la oferta de establecimientos de hospedaje según su categoría 2003-2013

	5 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	1 ESTRELLA	SIN CATEGORÍA
2003	0	0	3	1	1	5
2004	0	0	3	1	2	5
2005	0	0	3	1	2	5
2006	0	1	6	1	1	3
2007	0	1	7	3	1	2
2008	0	1	7	3	1	2
2009	0	1	11	4	1	7
2010	0	1	11	4	1	7
2011	0	1	11	4	1	7
2012	0	2	23	8	1	7
2013	0	3	35	9	4	8

Fuente: elaboración propia con base en Anuario estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013.

Tabla 8. Evolución de la oferta de cuartos según su categoría 2003-2013

	5 ESTRELLAS	4 ESTRELLAS	3 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	1 ESTRELLA	SIN CATEGORÍA
2003	0	0	74	27	19	167
2004	0	0	74	27	26	167
2005	0	0	74	27	26	167
2006	0	30	178	27	7	74
2007	0	42	211	51	5	44
2008	0	42	211	51	5	44
2009	0	42	231	91	5	78
2010	0	42	231	91	5	78
2011	0	64	242	91	5	78
2012	0	72	374	104	5	78
2013	0	64	496	118	15	83

Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013.

Como se observan en las tablas 7 y 8, durante el 2012 y 2013 se vio reflejado el incremento de la oferta de establecimientos de tres estrellas, ya que se pasó de 11 establecimientos en el 2011 a 23 y 35 hoteles respectivamente, lo que sin duda mejoró la calidad de los establecimientos. Asimismo, se incrementaron de 374 a 496 cuartos, en la categoría de tres estrellas durante el periodo 2012 y 2013, lo que significó un aumento del 55% y del 100% respectivamente, en comparación del 2011.

#### **4.3. Factor de ocupación hotelera**

Durante el 2013, Zacatlán presentó un factor de ocupación de 37 %, cifra que ha aumentado un 28% y 34% desde el 2011 y 2012 respectivamente, lo que significó tasas de crecimiento anual de 19% y 9% en esos mismos años. Como puede observarse en la tabla 9, el factor de ocupación con respecto a años anteriores es menor del 44% registrado en el 2005, es decir una media histórica del -1.1%. Es necesario recordar que los primeros años al menos hasta el 2006 y 2010 solo se contaban con diez y veinticuatro establecimientos de alojamiento respectivamente, mientras que para el año 2013 se habla ya de 59 empresas de este giro.

Cabe señalarse que estos crecimientos, deben ir acompañados de políticas de atracción turística, esto con el fin de implementar acciones que permitan el aumento en la ocupación hotelera y no solo el incremento de establecimientos y cuartos, pues aun y cuando estos crecieron durante los últimos 10 años, en el caso del factor de ocupación esta se refleja baja en comparación con la oferta existente.

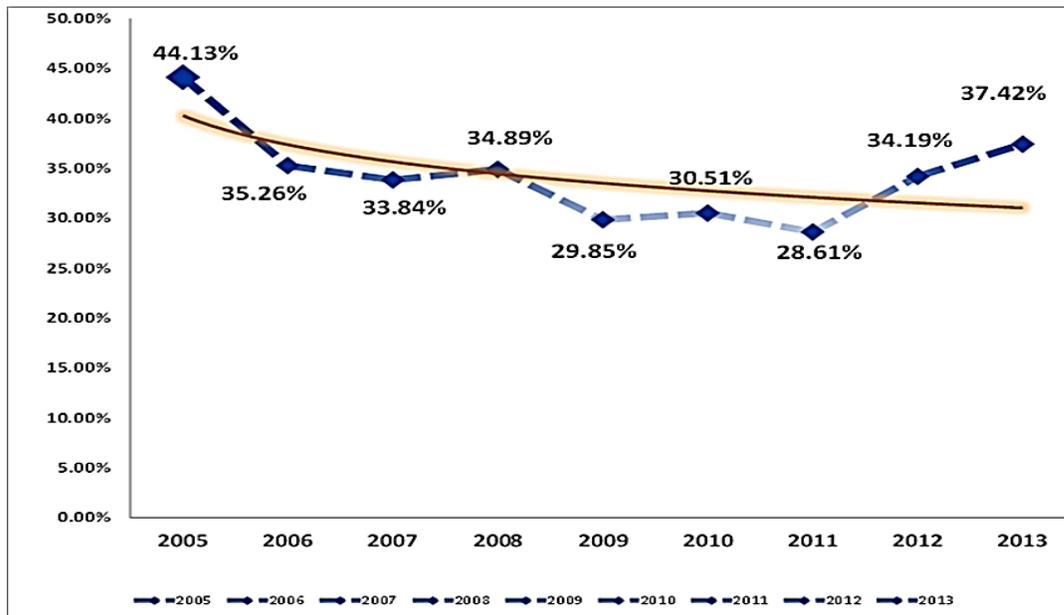
Tabla 9. Factor de ocupación hotelera

<b>Año</b>	<b>%Tasa de Ocupación</b>	<b>Crecimiento Anual</b>
2005	44.1%	
2006	35.2%	-20%
2007	33.8%	-4%
2008	34.8%	3%
2009	29.8%	-14%
2010	30.5%	2%
2011	28.6%	-6%
2012	34.1%	19%
2013	37.4%	9%

Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

Como se observa en la tabla 9, el mayor crecimiento anual registrado nuevamente se observa en el año 2012, lo que coincide con lo visto en los apartados anteriores, donde la consolidación de Zacatlán como PM comienza a notarse. En la figura 8 se muestran dos tendencias: la primera (en color naranja), permite apreciar el comportamiento histórico del factor de ocupación, donde se observan bajas y la segunda tendencia (marcada en azul), muestra el crecimiento desde la declaratoria como PM de Zacatlán, la cual tiene una proyección a la alza, esperándose así, que durante los próximos años, continúe dicho aumento.

Figura 8. Factor de ocupación hotelera 2005-2013



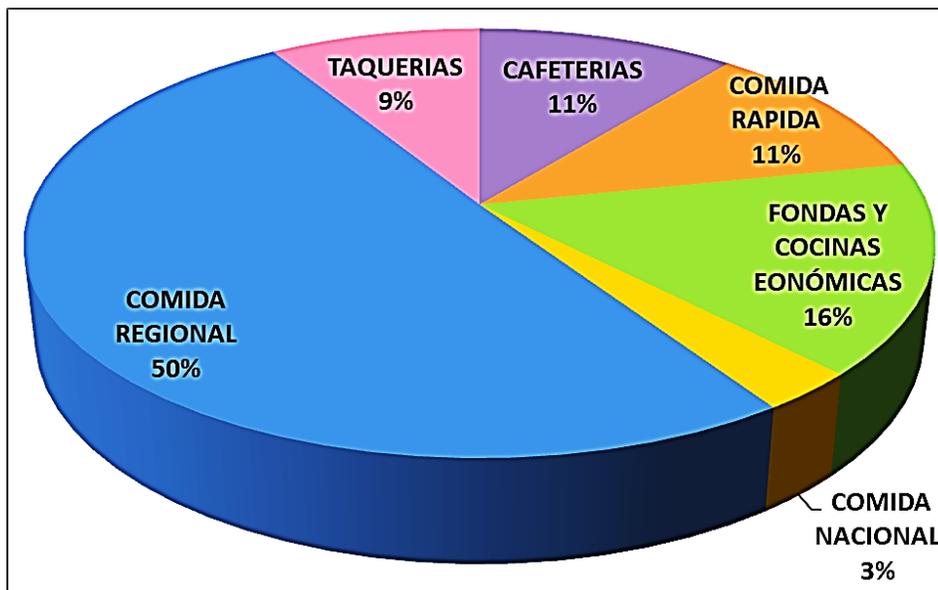
Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2004-2013 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán, 2010-2013.

Cabe señalar que en fines de semana, el factor de ocupación se ubica entre el noventa y cien por ciento, según los resultados que arrojan los instrumentos aplicados a los prestadores de servicio en materia de alojamiento, se encuentran en su totalidad llenos durante estos días; sin importar el periodo vacacional del que se trate, ya que se han posicionado como destino de fin de semana. En los cuestionarios dirigidos a turistas, estos también muestran un resultado similar, ya que al preguntárseles los periodos en que preferían visitar Zacatlán, todos coincidieron en esta respuesta (fines de semana durante todo el año sin importar en que temporada se encuentren), ya que de acuerdo a la opinión de los visitantes entrevistados, es un destino que les proporciona tranquilidad y paz para alejarse de la vida cotidiana.

#### 4.4. Oferta complementaria

Por su parte, la oferta complementaria es fundamental para satisfacer la demanda turística. En ella se encuentra la oferta de alimentos y bebidas que en el 2013 registró un total de 101 establecimientos de los cuales, 11 eran cafeterías, 11 locales de comida rápida, 16 fondas y cocinas económicas, 3 restaurantes de comida internacional, 9 taquerías y 51 restaurantes de comida regional.

Figura 9. Oferta de establecimientos de alimentos y bebidas, 2013



Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2013.

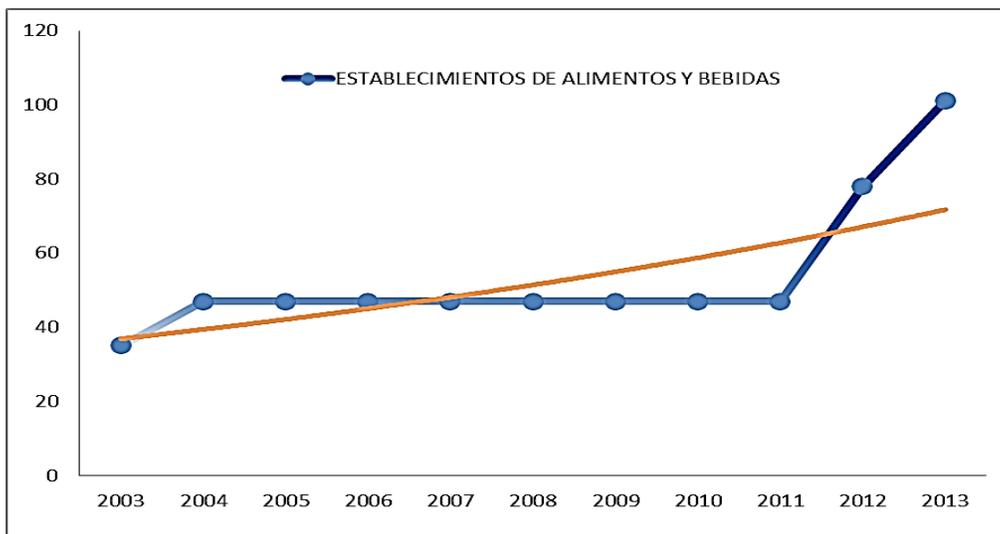
Esta oferta se incrementó un 29% en comparación al 2012 y un 115% en 2011, pues hasta antes del ingreso al PPM, era solo de 47 establecimientos, la cual se mantuvo así desde el 2004, tal como se observa en la tabla 10.

Tabla 10. Evolución de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas, 2003-2013

	Total	Cafeterías	Comida Rápida	Fondas y Cocinas Económicas	Comida Nacional	Comida Regional	Taquerías	TMCA %
2003	35	4	2	2	4	17	6	
2004	47	5	4	1	4	22	11	34%
2005	47	5	1	4	4	22	11	0%
2006	47	5	1	4	4	22	11	0%
2007	47	5	1	4	4	22	11	0%
2008	47	5	1	4	4	22	11	0%
2009	47	5	1	4	4	22	11	0%
2010	47	5	1	4	4	22	11	0%
2011	47	5	1	4	4	22	11	0%
2012	78	9	12	15	4	30	8	66%
2013	101	11	11	16	3	51	9	29%

Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2003-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2010-2013.

Figura 10. Evolución de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas 2003-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2004-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

En el caso de agencias de viajes, solo se registraron dos a lo largo de los últimos once años, por lo que respecto a esta oferta, no se ha presentado cambio alguno. Estas se ubican en las calles aledañas al Centro Histórico y ofrecen servicio especial para los habitantes de Zacatlán. En su mayoría se ofrecen viajes a Tijuana, los cuales tienen como finalidad mantener contacto con aquellos migrantes que han salido del municipio. En el caso específico de los visitantes, estos pueden encontrar *tours* hacia municipios cercanos a Zacatlán y algunos recorridos dentro del mismo.

En cuanto a las *touropradoras*, estas sí presentaron un incremento importante, ya que antes de ser PM, solo se encontraban registradas tres: Ome Mixtli, Eco Aventura Alternativa y Anfitur. Para el 2011, con el ingreso de Zacatlán al PPM, esta oferta aumentó a seis y en el 2012 a once *tour operadoras*, que actualmente operan en el municipio, y que cuentan con certificación, pero solo nueve están registradas oficialmente en el patrón de prestadores turísticos del H. Ayuntamiento de Zacatlán.

Se cuenta, también, con un total de veintidós guías turísticos certificados, que laboran, principalmente, a través de las *tour operadoras*, veinte de ellos se encuentran en el patrón de prestadores turísticos del ayuntamiento y cinco cuentan, además, con la certificación del programa Vías del Patrimonio que otorga la Secretaría de Turismo Estatal. Cabe señalar que, antes de que Zacatlán se integrara al PPM, solo existían dos guías turísticos.

Además, existen siete bancos, de los cuales, BBVA Bancomer cuenta con dos cajeros, Banorte con uno, Banamex con uno, Bansefi con uno, HBS con uno, Banco Azteca sin Cajero y Bancoppel sin cajero; por lo que hay un total de seis cajeros, todos ellos ubicados en el primer cuadro de la ciudad, que el turista puede ubicar y utilizar fácilmente.

También hay cuatro establecimientos médicos que brindan servicio a los habitantes; pero que en caso de emergencia, el turista puede hacer uso ellos. Tales establecimientos: son la Cruz Roja, el Hospital General, una clínica del Seguro Social y, recientemente en el 2014, una unidad móvil; estos se ubican en los alrededores del primer cuadro de la ciudad y son de fácil acceso para el visitante.

En el 2014, también se creó un cine, el cual, a pesar de tener un fin recreativo para ofrecer servicio a los habitantes, también se convierte en un producto del cual pueden hacer uso los visitantes que arriban al municipio.

Existen, a su vez, otros establecimientos que ofrecen los productos típicos de Zacatlán, por lo que es posible encontrar un total de diez panaderías, en las que se vende el tradicional Pan de Queso; quince vinaterías y sidreras, que ofertan los vinos, sidras, cremas, licores y refrescos de manzana que se elaboran en este PM; así como dieciséis tiendas de artesanías, en donde se pueden adquirir trabajos de relojería, de zacate, de aluminio, de cantera, de madera y bordados a mano.

Asimismo, se cuenta actualmente con trece espacios destinados a la recreación, entre los cuales se encuentran cuatro *spas*, un club social y deportivo. Así como los atractivos en esta materia ya antes descritos.

Aunado a esto, hoy en día hay, cinco bares, cinco discotecas y dos karaokes; en donde los visitantes pueden disfrutar de la noche y pasar ratos agradables. La mayoría de ellos se encuentran fuera del primer cuadro de la ciudad, lo que permite la tranquilidad del pueblo para aquellos turistas que gustan de ella. De esta manera, queda constituida la oferta turística del municipio.

## **Capítulo 5. Evaluación del desarrollo que ha presentado la demanda turística antes y después de la integración de Zacatlán al PPM**

En este capítulo se muestra la evolución que ha presentado la demanda turística de Zacatlán, antes de después de su integración al PPM, esto con el fin de conocer los flujos de visitantes, su perfil, la densidad, la estadía, la derrama económica, el gasto promedio y el grado de satisfacción existente en este destino.

Cabe señalar que este apartado se realizó mediante las fichas de caracterización de los recursos turísticos, así como con la conjunción y el análisis de datos obtenidos de los anuarios estadísticos del Inegi, de los indicadores estatales y municipales del estado de Puebla, de la suma obtenida en los resultados de los instrumentos aplicados y de la generalización de las opiniones dadas en los mismos.

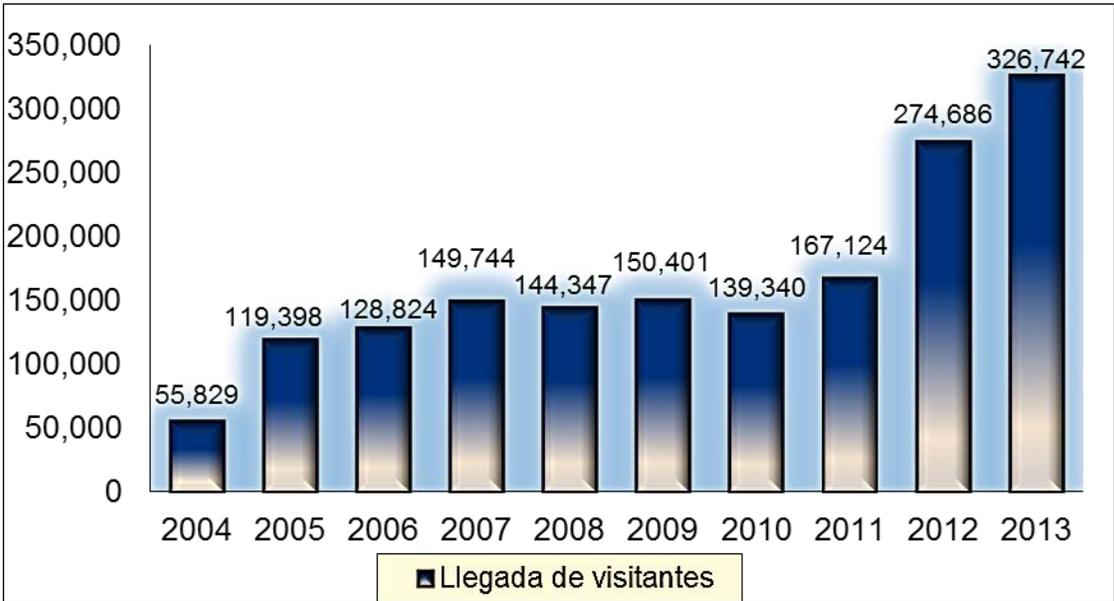
### **5.1. Llegada de visitantes**

En cuanto a la demanda, Zacatlán ha presentado un incremento notable en la llegada de visitantes desde su declaratoria como PM, pues a partir de ello se han incrementados las campañas de promoción y difusión que lo han posicionado como un destino consolidado.

Lo que ha generado consigo, el incremento de visitantes, mismos que pasaron de los 139,340 turistas en el 2010 a 167,124 en el 2011, esto representó un crecimiento del 20% desde su nombramiento. En el año 2012, esta cifra tuvo un aumento del 64%, ya que se registraron un total de 274,686 visitantes; demostrando así, que desde que Zacatlán ingresó al PPM, ha logrado incrementar el flujo de visitantes y en consecuencia una mayor derrama económica, así como un crecimiento en la oferta turística como se mostró en el apartado anterior.

En la figura 11 puede observarse el comparativo histórico del aumento en el flujo turístico desde el año 2004 -que comienza a considerarse, por parte del Estado de Puebla, como un posible destino turístico-, hasta el 2013, cuyo posicionamiento como PM se ve reflejado claramente.

Figura 11. Evolución de la llegada de visitantes 2004-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2004-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

Como se muestra, la tendencia del flujo de visitantes que llega a Zacatlán refleja un crecimiento constante durante los últimos 4 años, por lo que se espera esta tendencia se mantenga durante los próximos años gracias a la consolidación que

el destino está teniendo. Su crecimiento medio histórico en este periodo (2004-2013) fue del 23%.

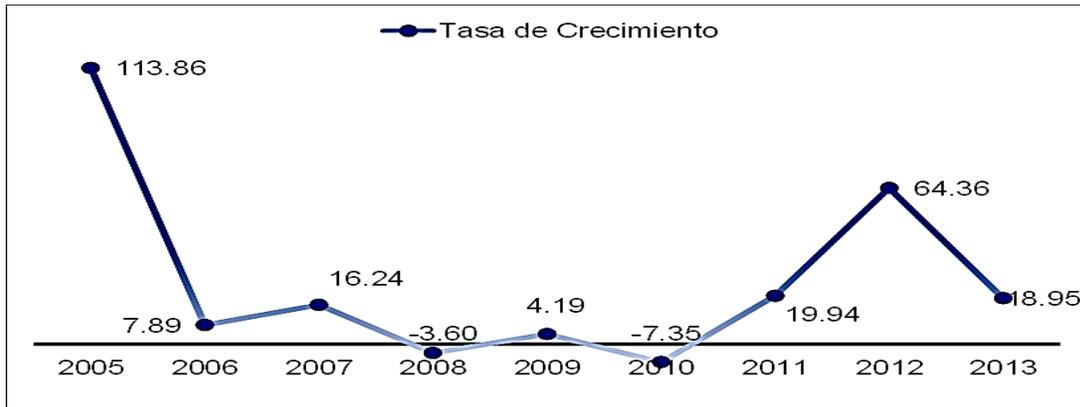
En la tabla 11 se aprecia la evolución de la tasa de crecimiento en la llegada de visitantes. Se observan tres años clave para el desarrollo turístico del municipio: el primero de ellos en el 2005, con una tasa de crecimiento del 114%, (se pasó de 55,829 a 119,398 turistas en un solo año). Su crecimiento en el 2005 dio pie a la creación de oferta turística, la cual era necesaria para satisfacer la demanda que a partir de ese momento se proyectaba a la alza.

El segundo año clave se dio en el 2011 con la incorporación del municipio al PPM. Antes de este periodo la localidad presentaba una baja en la llegada de visitantes en comparación con el 2009, pues para el 2010 esta marcaba un decremento anual de -7.35%, por lo que el repunte para el 2011 fue de 19.94%; cifra que representó un momento importante ya que, a partir de ese año, el municipio debía comenzar a visualizar a la actividad turística como una de sus principales actividades económicas para su comunidad.

2012 fue el tercer año, con un crecimiento del 64.36%: mismo que se dio por tres razones importantes:

1. A un año de ser PM, comenzaba a verse la diversificación de la oferta turística.
2. El recibimiento de Galardón como Mejor PM en ese año. Lo que consolidó aún más la marca PM en el municipio.
3. La notable difusión que comenzó a darse en los distintos medios de comunicación como radio, televisión, revistas y redes sociales.

Figura 12. Crecimiento interanual en la llegada de visitantes 2004-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2004-2009 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

En la tabla 10 se aprecia la evolución de visitantes obtenida durante los últimos diez años en relación con la llegada de turistas a Zacatlán, por lo que se observa la relevancia en este flujo desde el ingreso del municipio al PPM. El incremento observado tan solo del 2011 al 2012, fue del 64%; cifra mayor a lo que se había presenciado antes de la obtención de la declaratoria PM. Por otra parte, la tasa de crecimiento media anual que se ha tenido desde el 2013 ha sido casi del 19%, y se espera que durante los próximos años esta continúe crecimiento.

Tabla 11. Crecimiento anual en relación con la llegada de visitantes 2004-2013

Año	Llegada de visitantes	% crecimiento anual
<b>2004</b>	55,829	
<b>2005</b>	119,398	113.86
<b>2006</b>	128,824	7.89
<b>2007</b>	149,744	16.24
<b>2008</b>	144,347	-3.60
<b>2009</b>	150,401	4.19
<b>2010</b>	139,340	-7.35
<b>2011</b>	<b>167,124</b>	<b>19.94</b>
<b>2012</b>	<b>274,686</b>	<b>64.36</b>
<b>2013</b>	326,742	18.95

Fuente: elaboración propia con base a los indicadores de llegada de visitantes de las estadísticas estatales de Puebla.

## 5.2. Derrama económica

En el caso de la derrama económica que genera el flujo de visitantes en Zacatlán, desde el 2011 ha representado una aportación importante a la economía del municipio, con un monto de \$83' 105, 589.00 pesos (Sectur Puebla, 2010), lo que significó un 4% más de los ingresos por el flujo de visitantes por parte de la actividad turística en comparación a los años anteriores. Esta cifra tuvo un incremento notable con la integración del municipio al PPM ya que, como se vio en el apartado anterior, el 2012 ha representado un año relevante para esta actividad, pues no solo aumentó la llegada de turistas en más del 60%; sino que además, la derrama generada por los viajeros fue 109% mayor a la registrada en el año de integración.

Esto indica que la oferta turística y la demanda que en ese año se generó, confirma la idea de que, durante ese periodo, se dio mayor relevancia a la actividad turística, lo que supone el proceso de consolidación del municipio como destino turístico, lo que se ve reflejado en el crecimiento del mercado de la propia actividad.

Tabla 12. Derrama económica 2010-2013

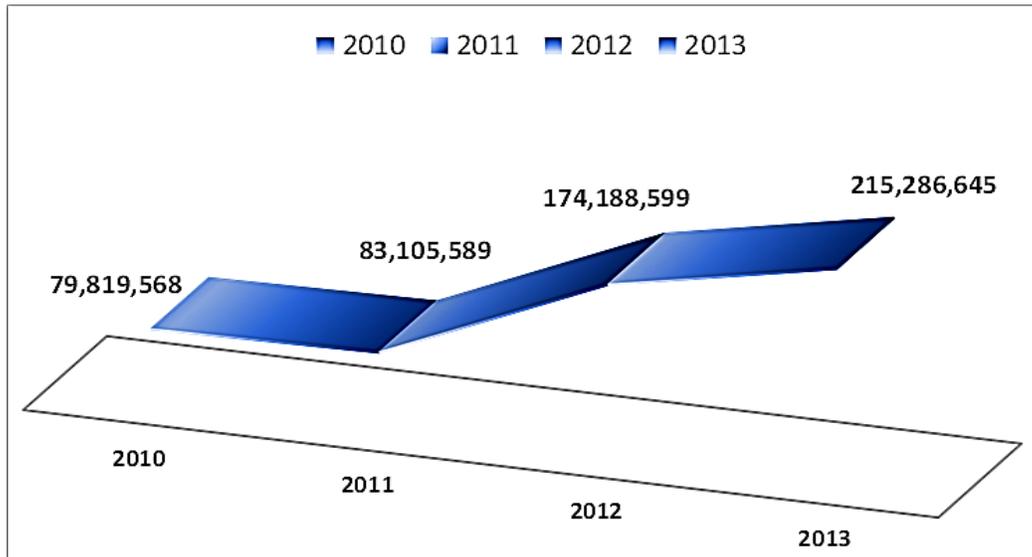
<b>AÑO</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Derrama	\$79,819,568.00	\$83,105,589.00	\$174,188,599.00	215,286,645.00
% crecimiento anual		4.11%	109.59%	23.59%

Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

En la tabla 12, se observa la derrama generada en estos últimos 4 años, donde el 2013 tiene una tasa media de crecimiento anual del 24%, cifra que se espera vaya en aumento con la llegada de visitantes al municipio.

Lo anterior se expresa gráficamente se la siguiente forma:

Figura 13. Derrama económica 2010-2013



Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán.

### 5.3. Densidad

En el caso de la densidad, esta presenta un comportamiento positivo, ya que, durante los últimos nueve años pasó de un promedio de 1.72 a 2.8 personas, lo que muestra una tasa crecimiento media histórica del 5.7%. En la tabla 13 se aprecia el comparativo histórico que ha mantenido la densidad y su crecimiento anual la cual, tuvo un aumento en el 2013 del 5.2%. En el 2012 esta fue de -0.7%, ya que Zacatlán comenzó a consolidarse en este periodo como un destino de parejas lo que suponía una densidad de dos personas que, junto al turismo familiar que llegaba a este Pueblo Mágico, dio un promedio de 2.66 personas durante ese año.

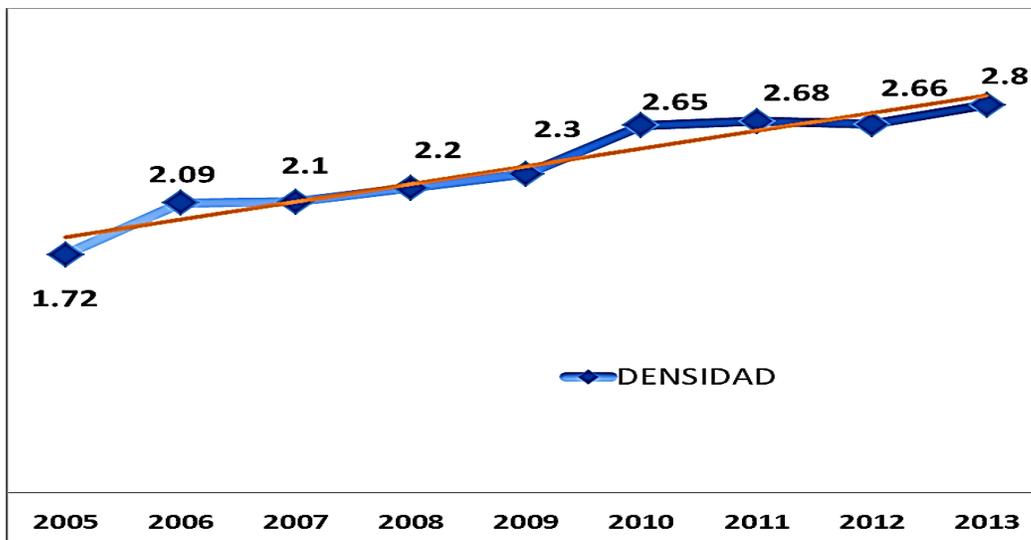
Tabla 13. Comparativo histórico de densidad 2005-2013

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Densidad	1.72	2.09	2.1	2.2	2.3	2.65	2.68	2.66	2.8
% crecimiento anual		21.5%	0.4%	4.7%	4.5%	15.2%	1.1%	-0.7%	5.2%

Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2005-20013.

En la figura 14 se observa, además del comportamiento positivo de la densidad, la tendencia que ésta tiene, y de la que se espera un incremento durante los próximos años.

Figura 14. Densidad 2005-2013



Fuente: elaboración propia con base en Anuario estadístico 2004-2013 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán, 2010-2013.

#### 5.4. Estadía

Para el caso de la estadía esta no ha variado mucho, ya que se pasó del 1.64 a 1.5 días en un periodo de 9 años, lo que ha permitido una media histórica de 1.5

días. Esto se puede observar en la tabla 14 en donde la variación de la estadía se ha mantenido constante, y refleja la consolidación de Zacatlán como destino turístico de fines de semana.

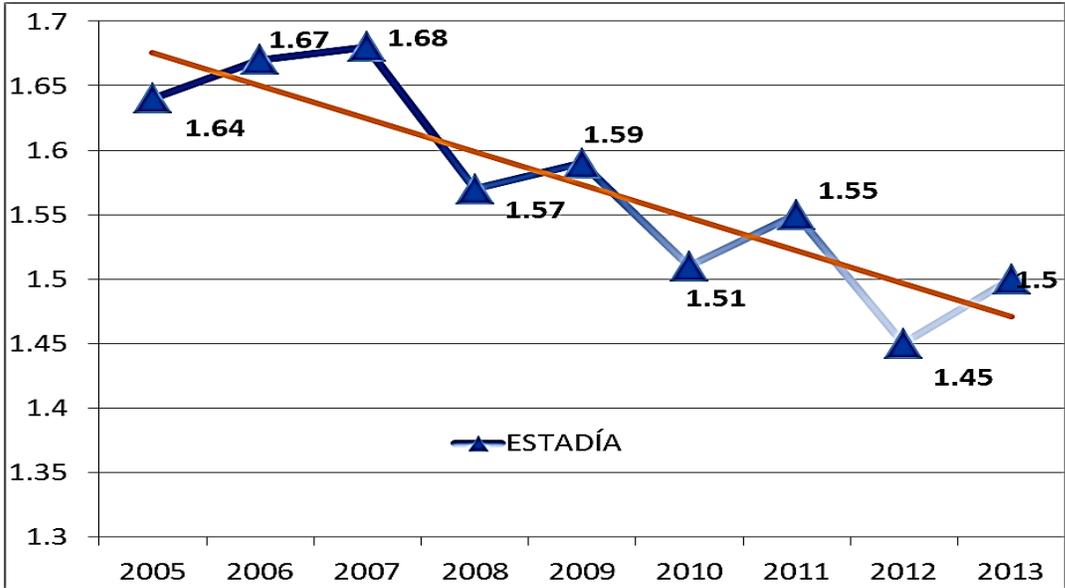
Tabla 14. Evolución de la estadía 2005-2013

Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Estadía	1.64	1.67	1.68	1.57	1.59	1.51	1.55	1.45	1.5
% crecimiento anual		1.8%	0.5%	-6.5%	1.2%	-5%	2.6%	-6.4%	3.4%

Fuente: elaboración propia con base en Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2005-2013.

En la figura 15 se puede visualizar la tendencia que ha tenido la estadía y las variaciones de la misma, puede apreciarse una tendencia a la baja en esta, lo cual se ha vuelto una constante a pesar de la cifra promedio actualmente manejada.

Figura 15. Estadía 2005-2013



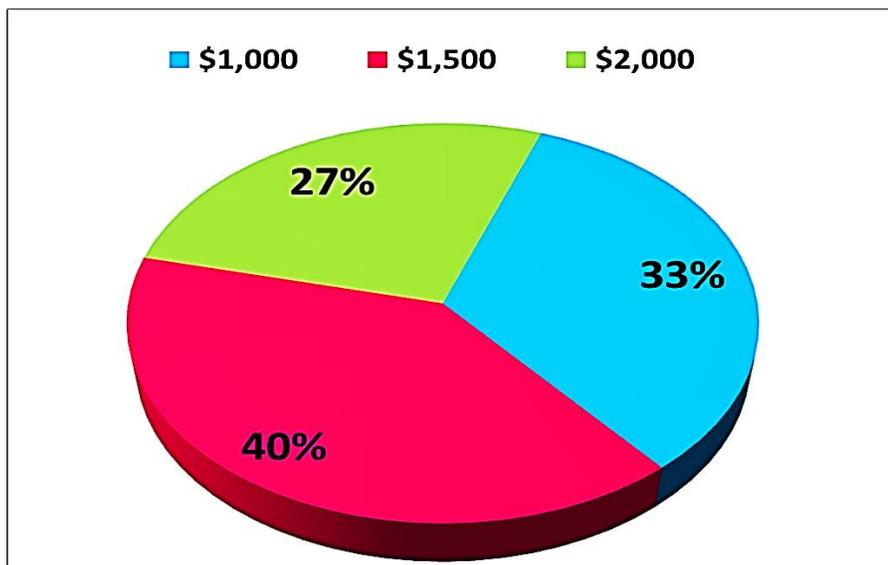
Fuente: elaboración propia con base en Anuario Estadístico 2004-2013 del Inegi y Estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán, 2010-2013.

## 5.5. Gasto promedio

El gasto promedio que los turistas realizan en Zacatlán varía de acuerdo a las necesidades individuales y al número de acompañantes con los que viaja, ya que de esto depende el gasto promedio real. Se estima, de acuerdo con los resultados que arroja la aplicación de instrumentos de investigación a 198 turistas, estos gastan al día un promedio de \$1,500.00 pesos por persona, incluyendo alojamiento, alimentación, transporte, actividades recreativas, compras y algunos otros gastos.

Cabe señalar que, entre los resultados obtenidos, resalta el que 40% de los turistas encuestados gastan alrededor de \$1,500.00 pesos por persona cuando visitan Zacatlán, el 33% gastan un promedio de \$1,000.00 pesos y el 27% alrededor de \$2,000.00 pesos, tal como se muestra en la figura 16.

Figura 16. Gasto promedio 2014



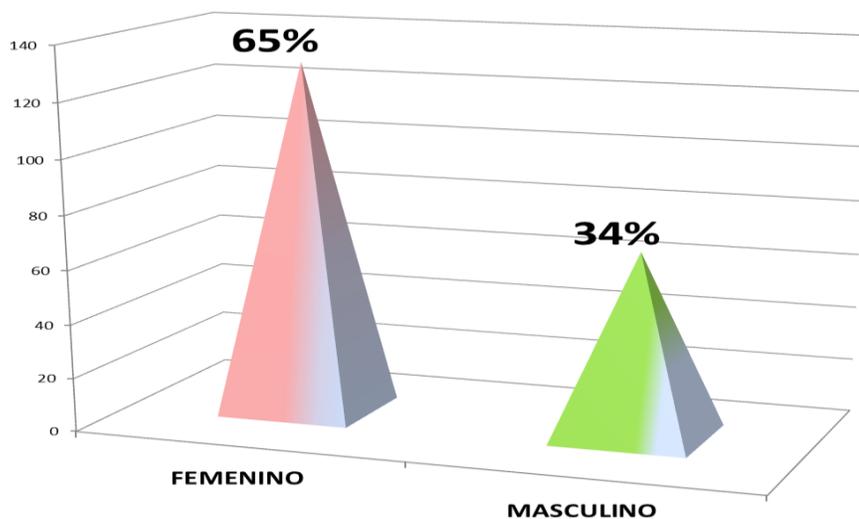
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

## 5.6. Perfil del turista

El perfil del turista que visita Zacatlán, es de suma importancia, ya que a través de este pueden identificarse los principales segmentos y tipo de visitantes a los que debe enfocarse el municipio. Al no contar con un perfil, la presente investigación hace un aporte a la demanda turística del municipio, ya que se presentan a través de los resultados obtenidos en los instrumentos aplicados, las características principales como nivel socioeconómico, gustos, tipo de transportación, nivel educativo, personas con quienes viaja, sexo, estado civil, etc., del visitante que llega a este PM.

En primer lugar se habla de un turista cuyo sexo es femenino, pues en la encuesta se aplicó aleatoriamente, tal como se muestra en la figura 17 el 65% resultó ser del sexo femenino y solo el 35% del sexo masculino. Por otra parte, es importante señalar que estos viajan en parejas o en familia, por lo que no existe una preferencia si se trata de mujer u hombre en la decisión de visitar a Zacatlán.

Figura 17. Sexo de la muestra de turistas, 2014

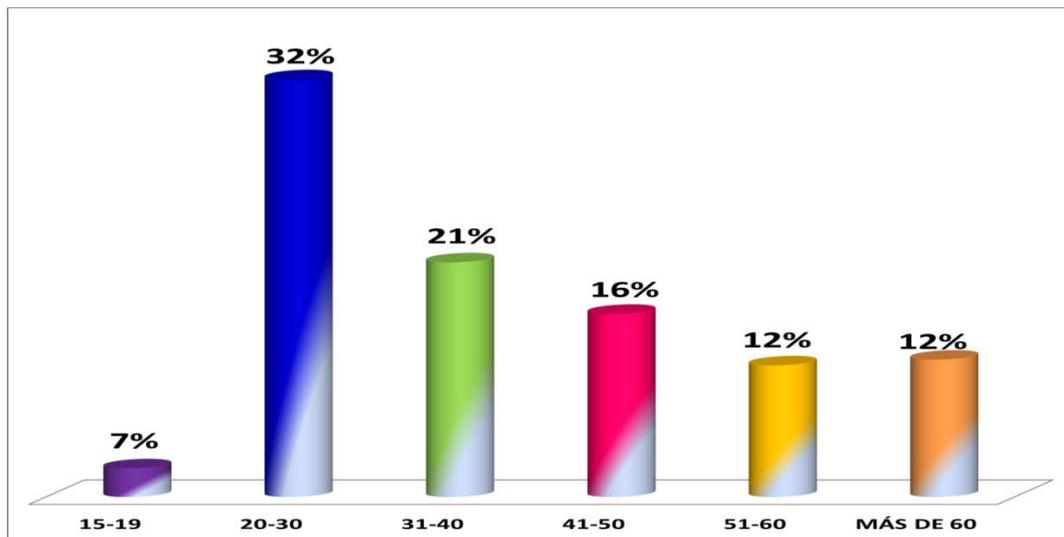


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En segundo lugar para el caso de las edades, se trata de un turismo dirigido a tres segmentos importantes, los cuales se reflejan por los resultados de la muestra.

1. Turismo joven que se encuentra entre los 21 a los 30 años.
2. El 49% se encuentra entre los 31 a los 59 años;
3. El tercer segmento va de los 60 años en adelante con un 12%.

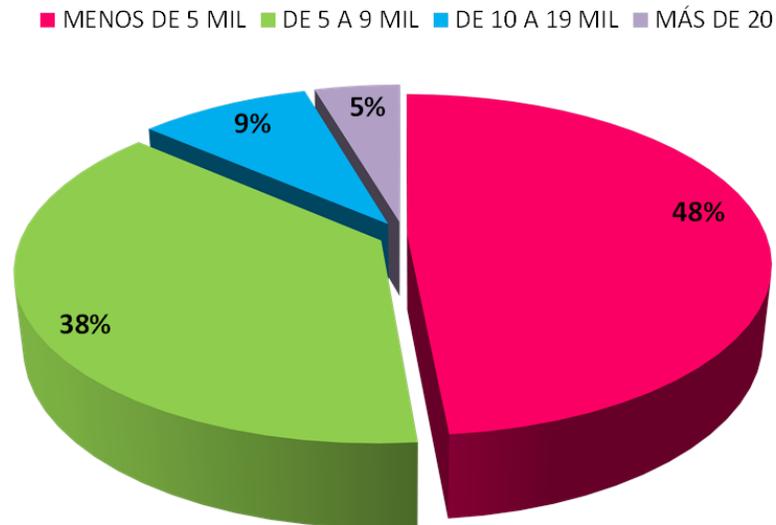
Figura 18. Edades de los visitantes, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

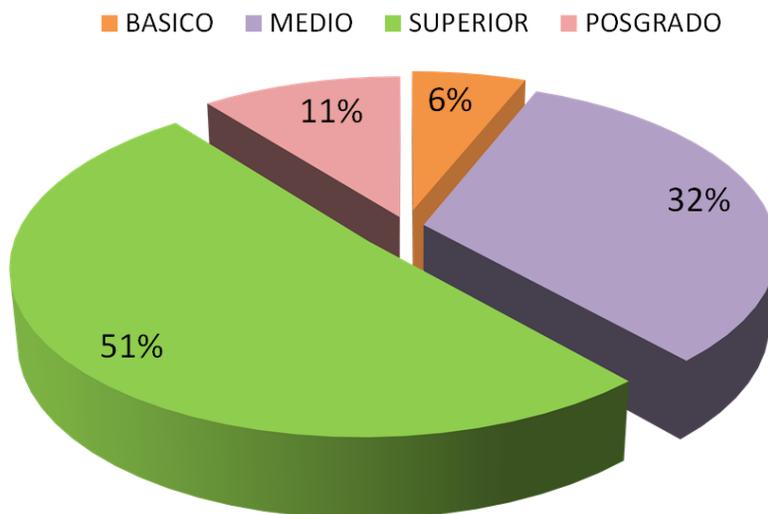
Asimismo, es importante conocer su nivel económico, ya que esto nos permite saber no solo sus ingresos, sino también la posibilidad de gastos que los visitantes podrán efectuar al visitar este destino. A este respecto la muestra arrojó que el 48% perciben menos de \$5 mil pesos, el 38% ganan de \$5 mil a \$9 mil pesos, el 9% obtienen alrededor de \$10 mil a \$19 mil y solo el 5% reciben por ingresos más de \$20 mil pesos. Otro aspecto a considerar en el perfil del visitante es su grado educativo, pues esto proporciona una idea de los posibles intereses y gustos que cada uno tiene con respecto de sus viajes. En el caso de los resultados obtenidos en este factor, el 51% poseía estudios de nivel superior, el 32% nivel medio, el 11% nivel posgrado y solo el 6% nivel básico.

Figura 19. Ingresos mensuales de los visitantes, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Figura 20. Nivel educativo de los visitantes, 2014



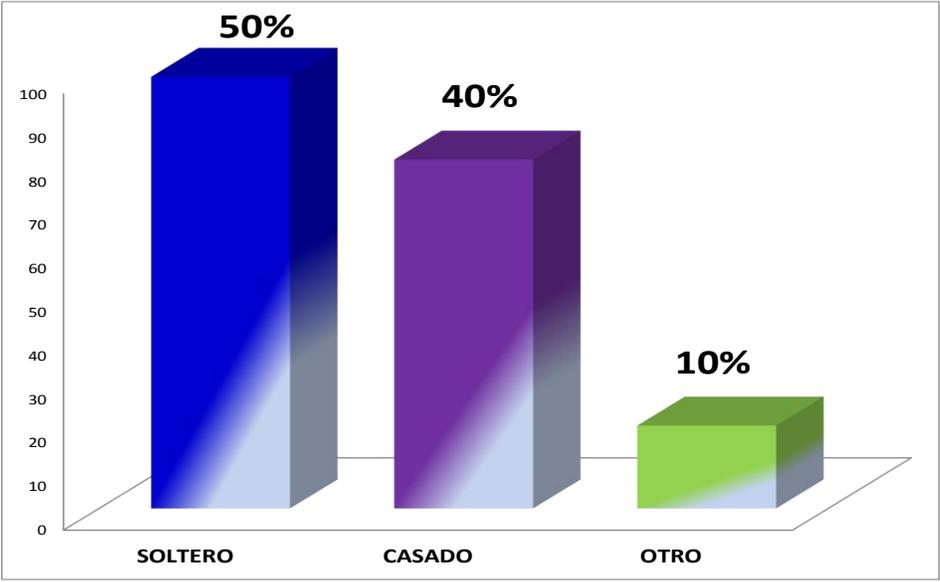
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

La importancia de conocer las edades y el nivel de estudios y de ingresos que tienen los visitantes de Zacatlán, permite de manera más clara no solo identificar

el segmento turístico a tratar, sino también las necesidades y el tipo de actividades que pueden ofrecérseles, para así satisfacer sus demandas y, de esta forma, obtener mejores beneficios.

Otro punto importante en el perfil del turista, relacionado directamente tanto con las edades, como con el segmento al que se enfocan las necesidades de los visitantes, tiene que ver en gran medida a su estado civil; ya que de ello dependen las distintas actividades y gustos, que los visitantes seleccionarán dentro de la gama ofrecida por este destino. Dentro de la muestra aplicada, el 50% se encontraban solteros, el 40% casados y el 10% en otra situación, es decir; divorciados, viudos, separados, en unión libre, etc.

Figura 21. Estado civil de los visitantes, 2014

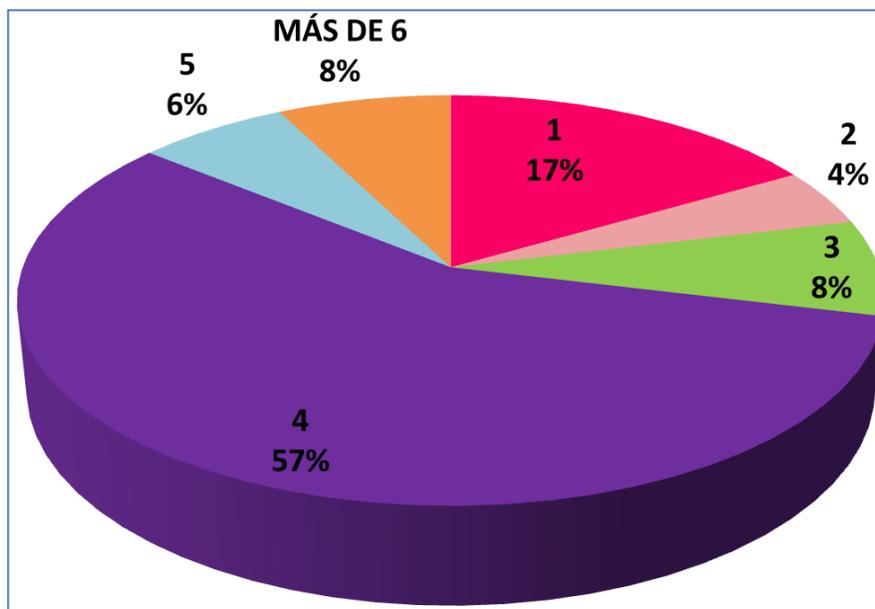


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Aunado a la figura 21, se detectó que el 17% de los visitantes viaja al menos con un acompañante, el 57% con seis o más personas y el 8% con tres y más de seis personas. El resto, visita Zacatlán con dos y cinco acompañantes tal como se

observa en la figura 22, la cual sugiere que en su mayoría el turismo que llega a Zacatlán es un turismo familiar y de parejas.

Figura 22. Número de acompañantes



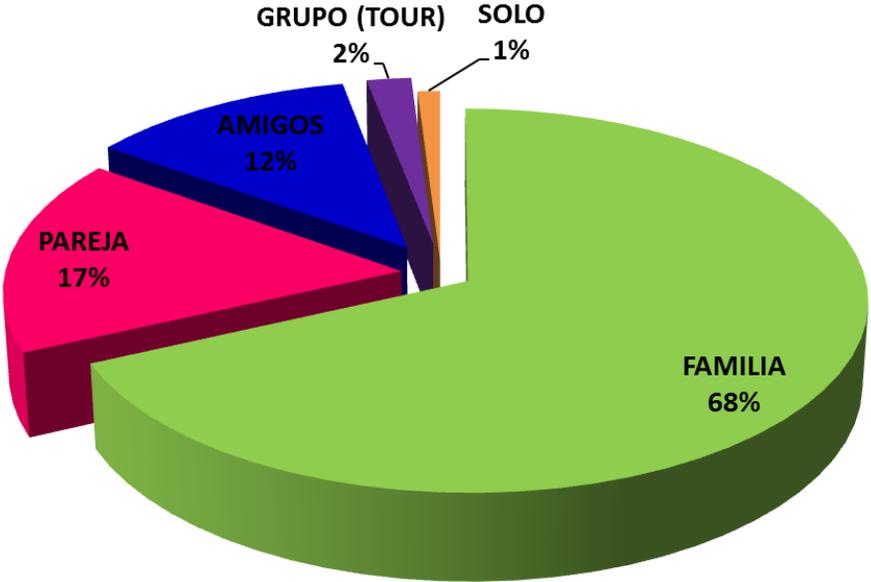
Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en Zacatlán, durante los períodos de Semana Santa, Vacaciones Escolares y Fines de Semana, 2014.

Para corroborar el tipo de turismo que llega a Zacatlán, los instrumentos arrojaron resultados interesantes. En su mayoría, el 68% de los visitantes viajan acompañados de sus familias pues, según su opinión, es posible realizar diversas actividades recreativas. Por otra parte, el 17% viaja en parejas ya que, el entorno del pueblo les genera un ambiente romántico, de tranquilidad y a su vez de diversión para compartir con su acompañante ya sea en un fin de semana normal o por su luna de miel.

El 12% viaja con amigos, pero cabe señalar que en su mayoría se trata de personas jubiladas y de la tercera edad que buscan entrar en contacto con la naturaleza, conocer aspectos culturales o bien realizar alguna actividad de aventura que durante su época laboral no pudieron realizar. El resto viaja en excursiones en las que los *tours* están predeterminados, lo que les proporciona

una seguridad de distracción y diversión durante su viaje, esto según lo comentado por los propios encuestados. Solo el 1% viaja individualmente en busca de descanso y alejamiento de la cotidianidad, pues de acuerdo con quienes conforman parte de este porcentaje, esta es la principal razón por la que viajan solos.

Figura 23. Con quienes viajan los turistas, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados en Zacatlán, durante los periodos de Semana Santa, Vacaciones Escolares y Fines de Semana, 2014.

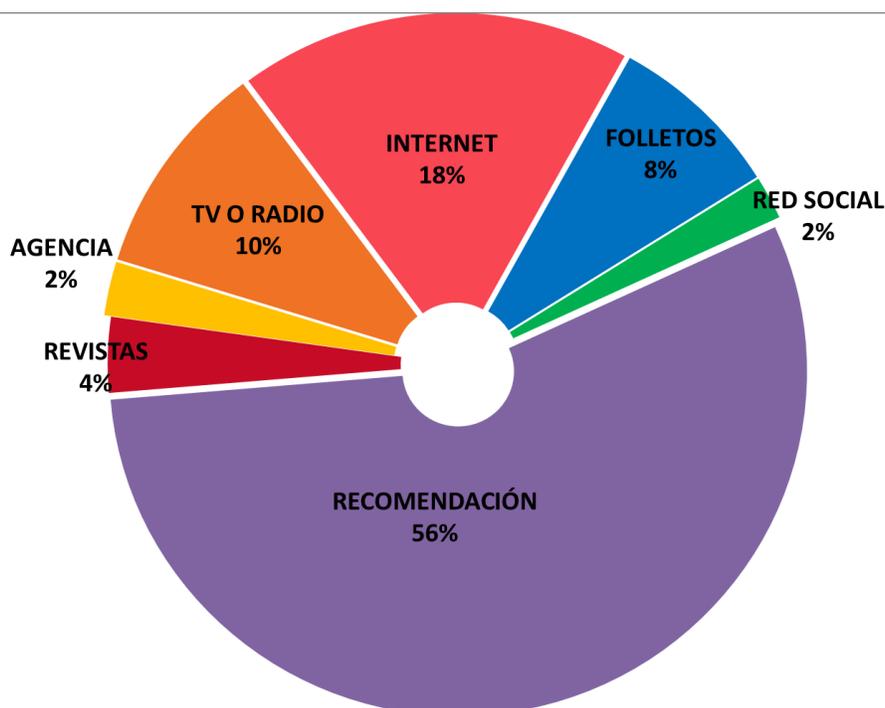
De ahí que, con las figuras anteriores, podamos identificar claramente los tres segmentos principales del tipo de turistas que llegan a Zacatlán, los cuales se refieren principalmente al turismo familiar, al turismo de parejas y al turismo de la tercera edad.

Pero algo importante dentro del perfil de este tipo de turistas, es la manera en que se enteraron de la existencia de Zacatlán. Esto es un aspecto primordial para el tipo de promoción y difusión que posee y que, de acuerdo a los resultados obtenidos, el 56% decide visitar este Pueblo Mágico por recomendación, lo cual, sin duda, es un factor que vale la pena resaltar dentro de la difusión turística.

Cuando un destino genera una promoción “*de boca en boca*”<sup>12</sup>, resulta un éxito para propiciar visitas constantes de amigos, familiares, compañeros, etc.

El 18% conoció el destino por alguna página de promoción en internet, el 10% por la televisión o la radio y el resto por alguna folletería, agencia de viajes, revista o red social.

Figura 24. Medios por los que los visitantes conocieron Zacatlán, 2014



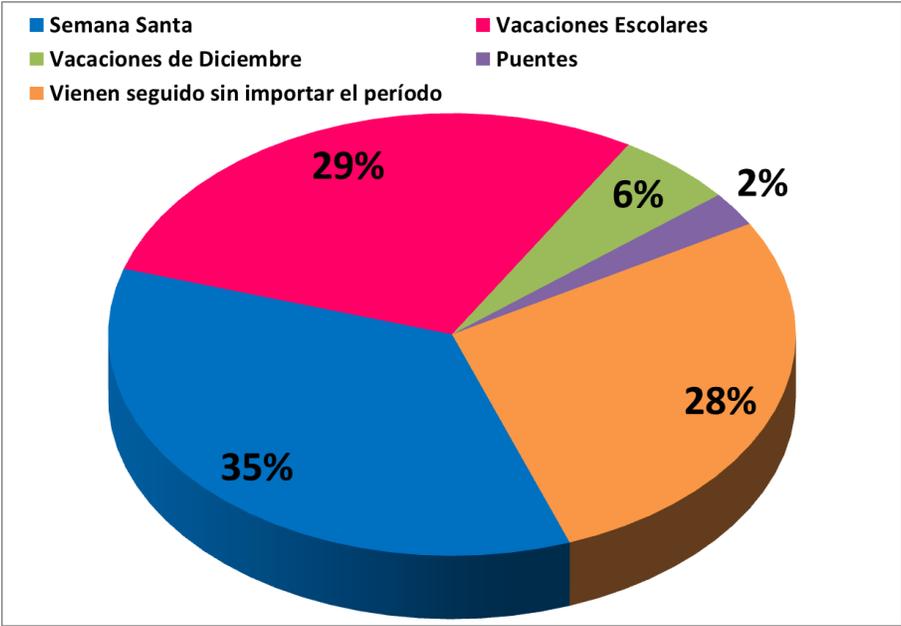
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Con lo mostrado en la figura 24 y según los datos obtenidos, el medio de promoción y difusión, resulta un detonante para los diversos motivos del viaje, la estadía, la temporalidad, la densidad y demás factores de la demanda turística de los visitantes. Es justo a través de los diversos medios de difusión, que se visualizan las características y el tipo de oferta con la que cuenta Zacatlán.

<sup>12</sup> Es una expresión coloquial para hacer referencia sobre que alguien le cuenta a otra u otras personas y esta a su vez le cuenta a otras, lo que genera una cadena de recomendaciones, especificaciones, experiencias y emociones que les genere alguien, algún momento o la visita a algún lugar, estas pueden ser expresiones positivas o negativas.

En el caso específico de la temporalidad, los principales meses de ocupación que se presentan en Zacatlán y que contemplan más días de los marcados en un fin de semana, se dan durante Semana Santa y vacaciones escolares; es decir durante los meses de marzo-abril y julio-agosto respectivamente. En la siguiente grafica se observan los distintos periodos en que los turistas viajan a este destino.

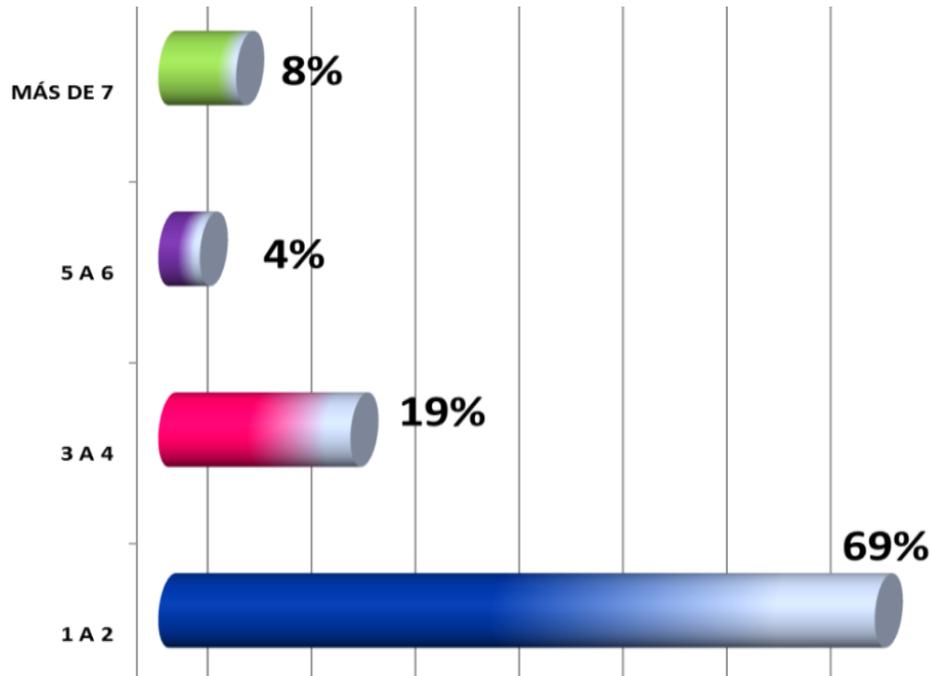
Figura 25. Temporalidad en que los turistas viajan



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El 35% de los turistas viajan a Zacatlán durante las vacaciones de Semana Santa, 29% en vacaciones escolares y 28% sin importar el periodo. El resto prefiere hacerlo en fines de semana largos, puentes y vacaciones decembrinas. Estos mismos visitantes mostraron que, de la estadía en el 2014, el 69% solo permanece de uno a dos días, el 19% de tres a cuatro días, y el resto más de cinco días, debido a que viajan en temporadas donde es posible permanecer hasta una semana alejados de la rutina.

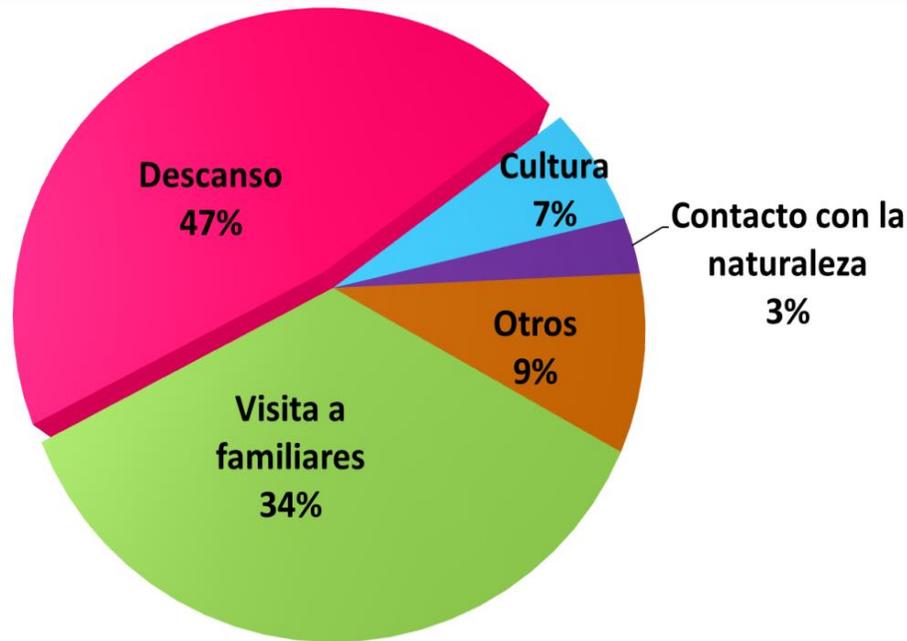
Figura 26. Estadía 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Cabe señalar, que dichas estancias dependen de los motivos que poseen los turistas para viajar a Zacatlán, ya que de esto deriva la estadía que estos contemplen. Los resultados obtenidos muestran que, 47% de las personas visita este PM por descanso, el 34% para visitar a familiares o amigos que habitan en el municipio, 7% por motivos culturales, 3% viaja para tener contacto con la naturaleza, practicar algún deporte o ir de luna de miel y tan solo el 2% viaja por motivos de estudio. El resto viaja por algún otro motivo como se muestra en la figura 27.

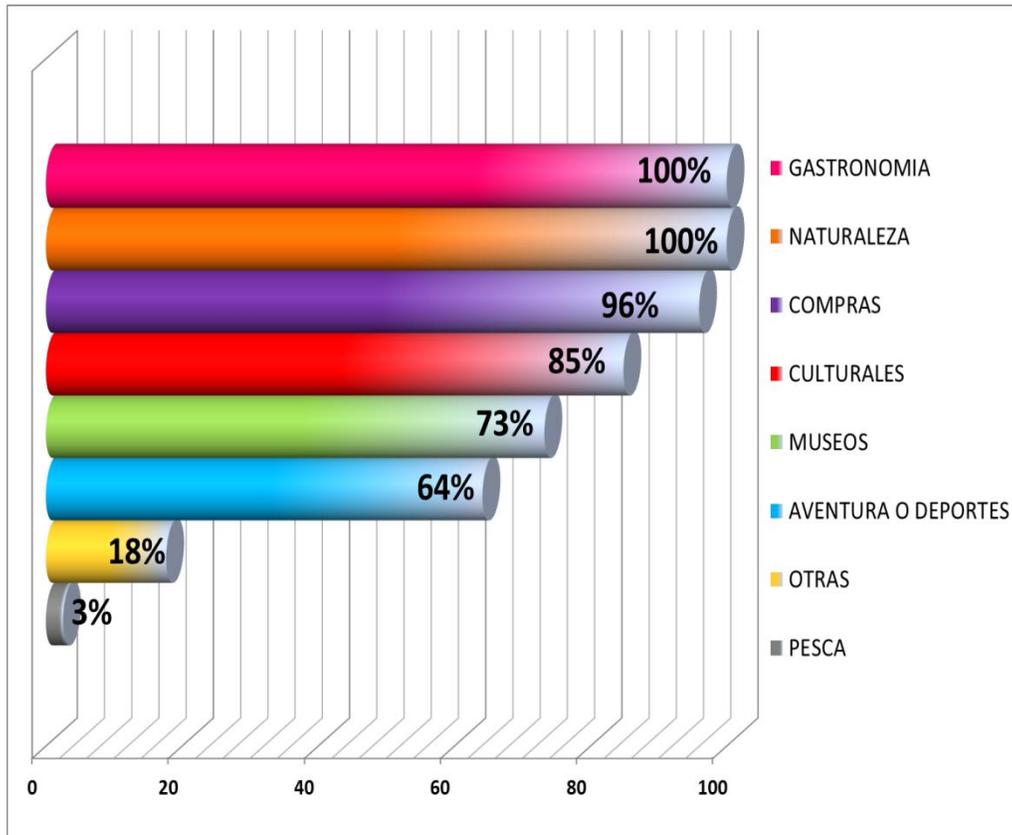
Figura 27. Motivos del viaje a Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Con lo anterior, es posible entender que los visitantes desean realizar diversas actividades, entre ellas: el descanso; así como conocer y buscar espacios de recreación y diversión, por lo que, con el fin de conocer qué acciones llevan a cabo en su visita a Zacatlán, se les preguntó sobre sus itinerarios, durante su estancia. El 100% realizó actividades gastronómicas y otras relacionadas con la naturaleza, el 96% fue de compras, 85% se enfocó al turismo cultural, 73% visitó museos, 64% prefirió algo relacionado con la aventura o el deporte, 3% se dedicó a la pesca y el 18% alguna de otro tipo. Esto queda plasmado en la figura 28.

Figura 28. Actividades que realizan los visitantes en Zacatlán, 2014

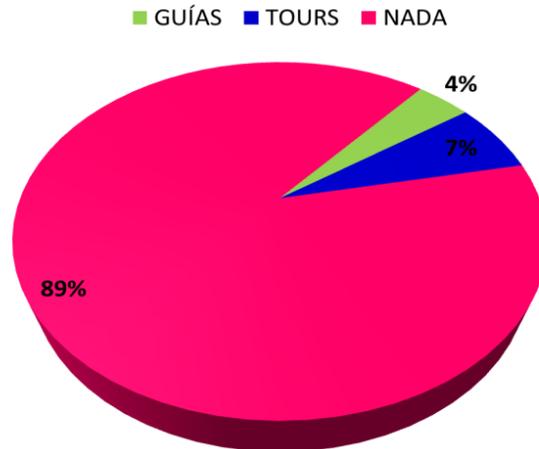


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por lo anterior, es posible afirmar que se trata de un destino cuyos segmentos potenciales son el turismo cultural y el de naturaleza, pues en su mayoría los visitantes buscan actividades de recreación, esparcimiento, relajación y descanso; así como de aventura, actividades culturales y de naturaleza. Su principal motivo según los resultados obtenidos en los instrumentos, es alejarse de su devenir diario; es decir, de la cotidianidad, del trabajo, de la escuela, del tránsito, la contaminación, el ruido, etc.

Para realizar estas actividades, se les preguntó a los visitantes si contrataban algún servicio de guías o *tours*. El resultado fue que el 89% no solicitaba de este tipo de personal; solo el 13% requirió de algún guía o *tour* durante su estancia en el municipio, tal como se muestra en la figura 29.

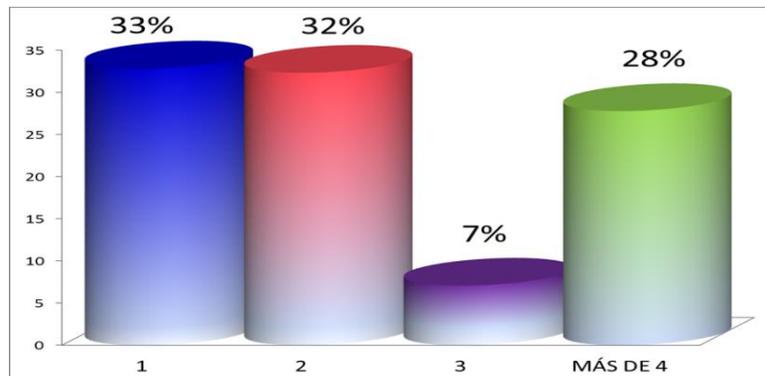
Figura 29. Servicios que contratan los visitantes en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El hecho de que los visitantes no contraten estos servicios, se debe a que no existe un interés por parte de los mismos, de contar con alguien que los guíe durante su recorrido. Un aspecto importante de que esto ocurra, es el que la mayoría de los viajeros ya conocen Zacatlán. Según las encuestas, las personas aseguran haber visitado este sitio en más de dos ocasiones. El 28% ha realizado más de cuatro visitas, el 32% y 7% ha estado dos y tres veces respectivamente; mientras que, para el 33% resultó ser su primera vez en este PM, mismos que aseguraron, regresarían al mismo en ocasiones futuras.

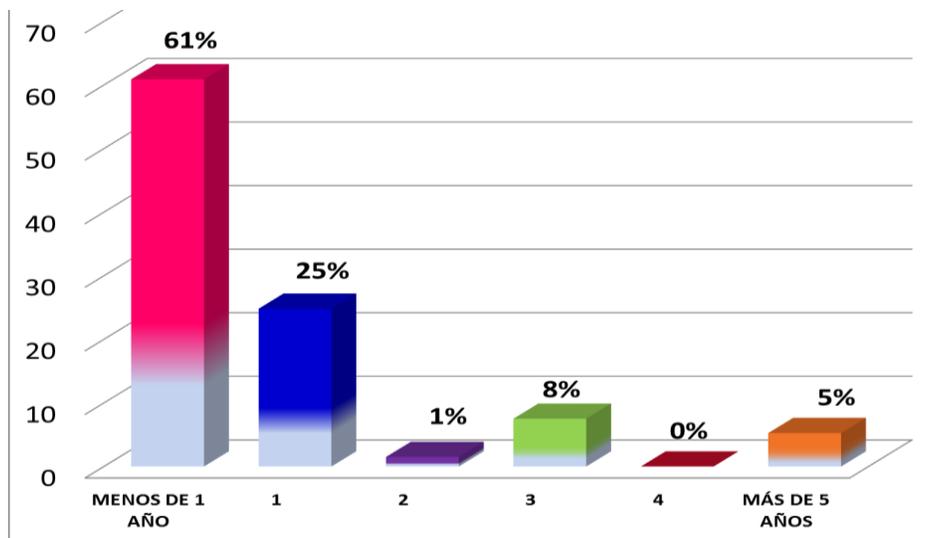
Figura 30. Número de visitas que han realizado a Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En el caso de los turistas que han regresado en varias ocasiones a este destino, se les preguntó acerca del tiempo que había transcurrido desde su última visita al mismo. El resultado fue que el 61% tenía menos de un año desde dicha estancia, 25% había al menos un año, 1% hace dos años, el 8% hace 3 años y el 5% más de cinco años. Tales datos sin duda demuestran que los visitantes regresan constantemente, sin importar periodos vacacionales, ni que en ocasiones, estos ya conozcan los productos turísticos que se ofertan.

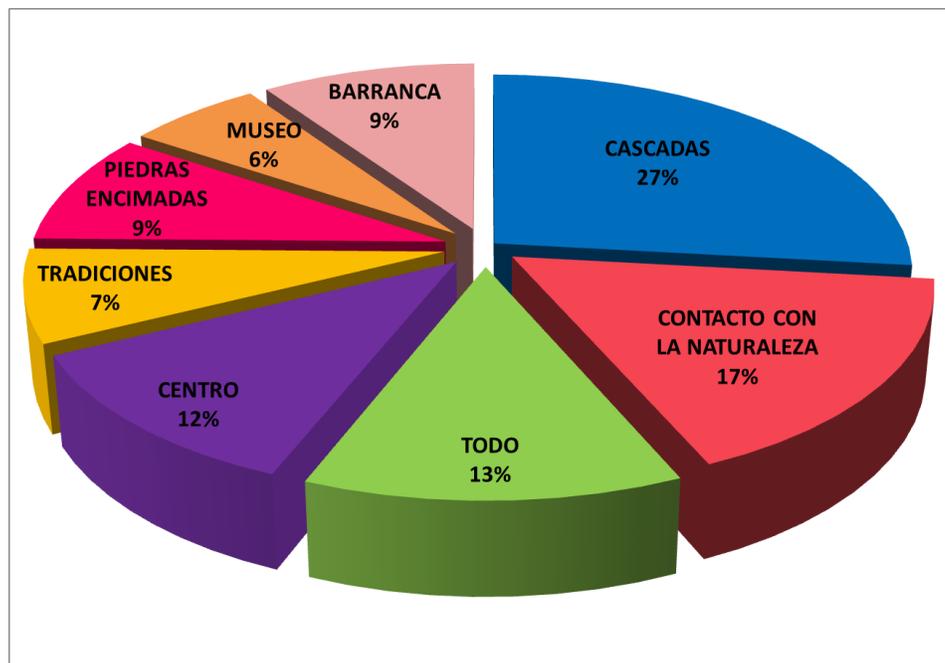
Figura 31. Número de visitas que han realizado a Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En relación con lo anterior, la mayoría de los visitantes regresan a ver y a disfrutar de las Cascadas de Tulimán (27%), del contacto con la naturaleza (17%), de todo de manera en general (13%), del Centro de la ciudad (12%), de las tradiciones (7%), del Valle de Piedras Encimadas (9%) del Museo de Relojería (6%) y de la Barranca (9%), recursos turísticos que, sin duda, son un atractivo constante para observar en más de una ocasión. Especialmente por las actividades que pueden realizarse en algunos de ellos, como de aventura, gastronómicas, culturales, de contacto con la naturaleza o simplemente para apreciar la tranquilidad que el pueblo les ofrece, según sus opiniones.

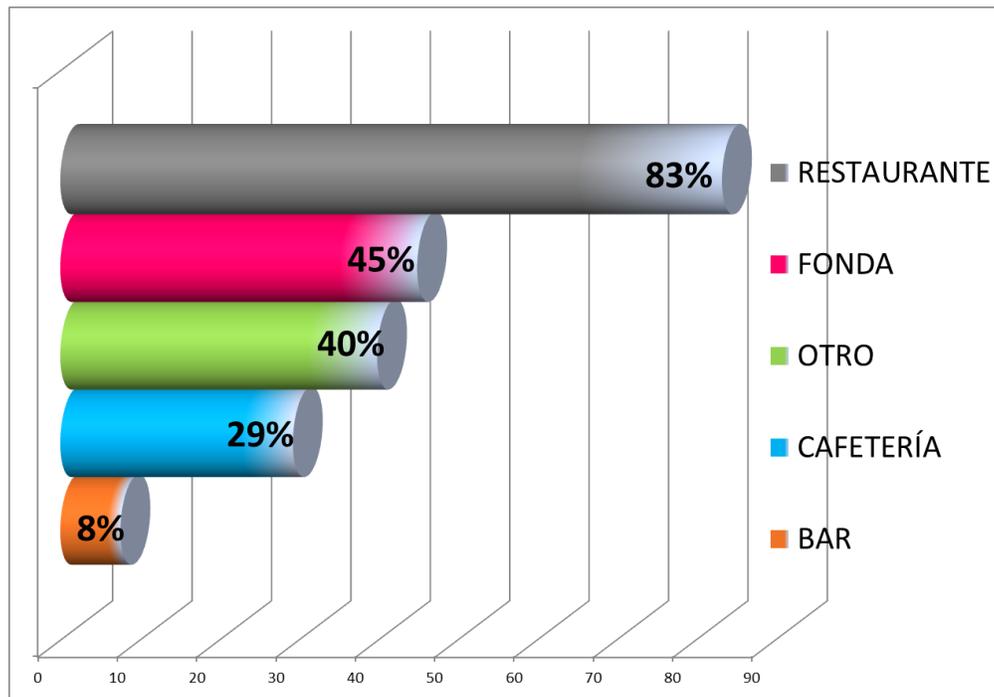
Figura 32. Lo que esperan ver los turistas en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Otro punto importante para los turistas, es el tipo de establecimientos en donde puedan consumir alimentos en los que esperan conocer la gastronomía típica de Zacatlán. Por tal motivo, se les preguntó qué tipo de negocios preferían para degustar algún platillo. Se tomaron distintas variables, ya que las respuestas dependían del tipo de comida, la hora y los gustos de cada uno. Tras la aplicación de la encuesta, se reveló que el 76% acude a restaurantes, 45% a fondas, el 29% a cafeterías y el 8% a bares. Otro 40% aseguró visitar establecimientos de otro tipo, como es el caso de panaderías, taquerías, sitios de comida rápida, entre otros.

Figura 33. Establecimientos de alimentos y bebidas, 2014

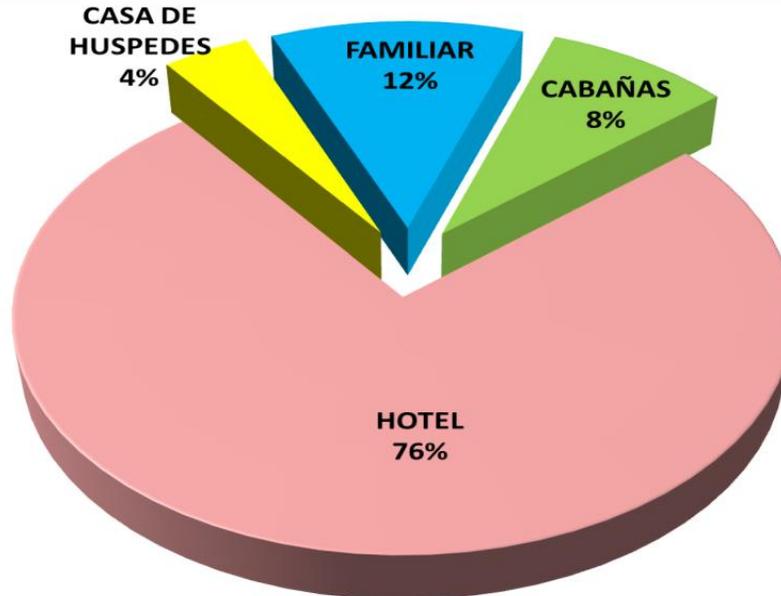


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Cabe señalar que otro factor importante para que los visitantes se conviertan en turistas es la pernoctación, la cual de acuerdo con las personas seleccionadas en la muestra, el 98% pernocta y el resto visita desde temprano la localidad y se va por la tarde, ya que solo están de pasada y en algunos casos su estancia se ubica en el municipio de Chignahuapan, el cual por su cercanía con Zacatlán, les permite hacer un breve recorrido a este PM y realizar algunas de las actividades que en este se ofertan.

En el caso del alojamiento de quienes pernoctan, el 76% de los visitantes prefiere quedarse en hoteles, 8% en cabañas, 12% en casa de alguno de sus familiares - esto recordando que ciertas personas viajan por motivos de visita a parientes que habitan en esa localidad- y el 4% en alguna casa de huéspedes las cuales, en su mayoría, son utilizadas por quienes tienen como motivo el estudio para llevar a cabo su visita a Zacatlán.

Figura 34. Establecimientos de alojamiento, 2014



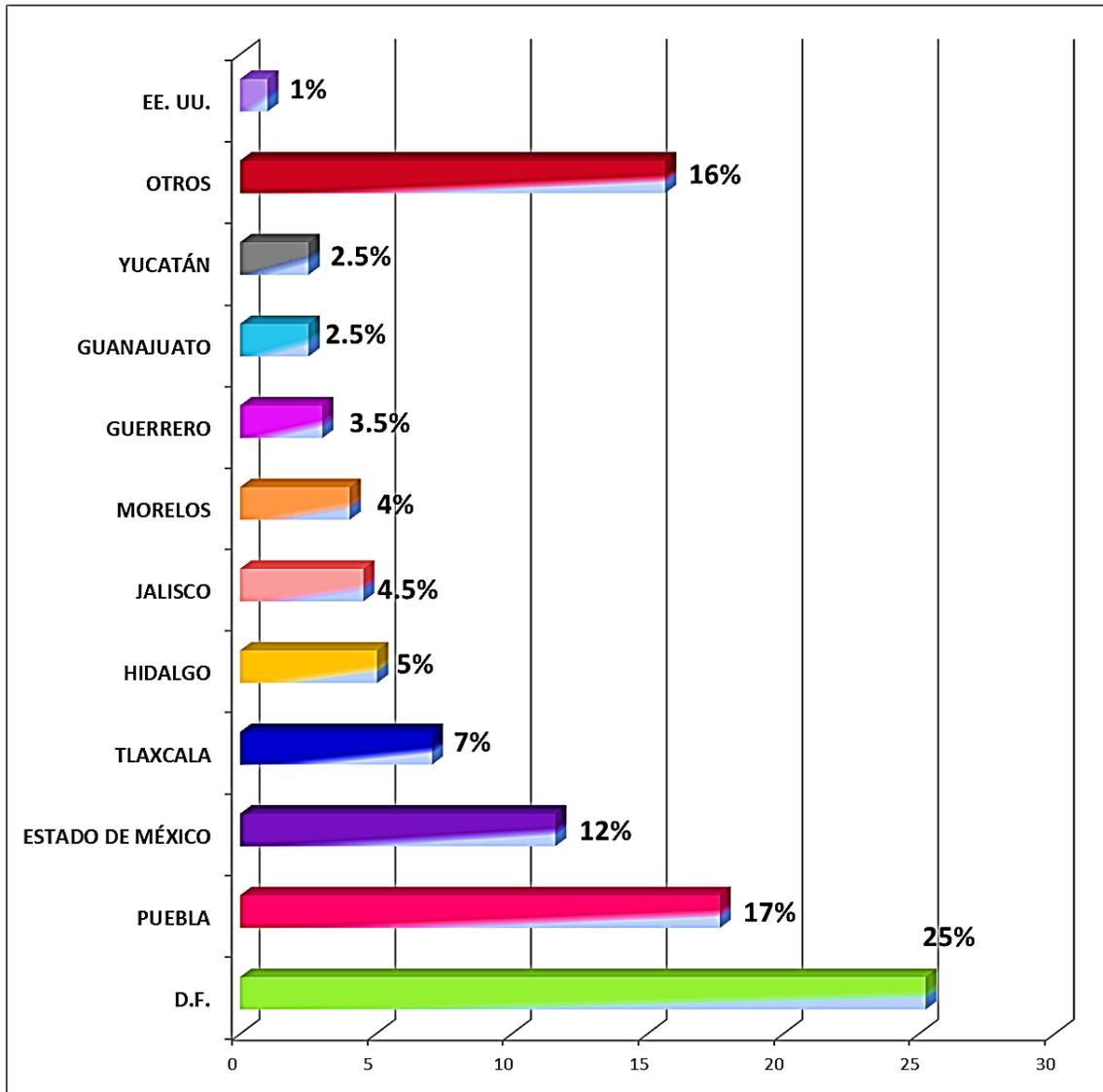
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Otro punto importante del perfil de estos turistas es su lugar de procedencia ya que, a través de este indicador, se registra el mercado al que se dirigirá el turismo de Zacatlán, su zona de influencia y la cercanía con los mercados emisores.

Como podemos apreciar en la figura 35, el principal mercado emisor es el D.F. éste se encuentra a tan solo 2h 30 min. si se viaja en auto particular y a tres horas en autobús. Debido a que se ubica a tan solo 193 km de Zacatlán, facilita la comunicación y conectividad entre ambas entidades.

Otro mercado importante es el estado de Puebla, ya que Zacatlán se localiza dentro del mismo, convirtiéndolo en una opción para el mercado regional y local de los municipios cercanos y de la propia ciudad, pues se encuentra a solo dos horas en auto y dos horas y media en autobús desde la ciudad de Puebla.

Figura 35. Lugar de procedencia de los visitantes, 2014



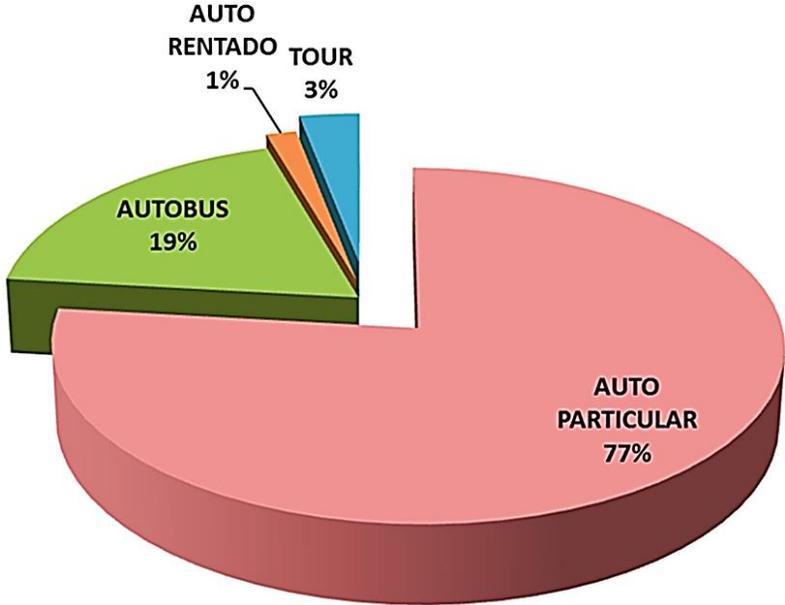
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El tercer mercado de mayor importancia para Zacatlán es el Estado de México, el cual se ubica a solo tres horas y media en auto particular y a cuatro horas en autobús. Asimismo, los estados de Tlaxcala, Hidalgo, Jalisco, Morelos, Guerrero, Guanajuato y Yucatán y, en menor medida, algunos otros. Cabe señalar que en algunos casos, los viajeros venían no solo en familia, sino en grupos de hasta 45 personas.

En relación con lo anterior, otro aspecto importante dentro del perfil del visitante que llega a Zacatlán es su medio de transporte. Como se muestra en la figura 36, 77% viaja en auto particular, lo que facilita el traslado a los atractivos turísticos con los que cuenta el municipio; otro 19% viaja en autobús y solo el 3% y 1% viajan en algún *tour* o en un auto rentado, respectivamente.

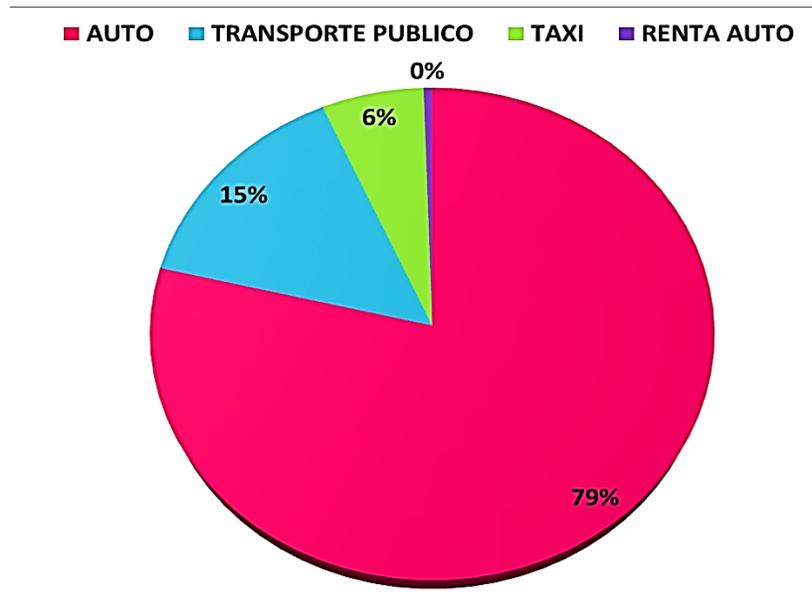
En el caso de la trasportación dentro de Zacatlán, el 79% usa su propio automóvil; esto incluyendo a quienes viajan en *tour* y que arriban en el autobús del grupo. Solo entre 15% y 6% de los visitantes se mueven en transporte público y en taxis respectivamente, pero cabe mencionar que para los atractivos cercanos el 100% de los turistas prefiere realizar caminatas esto de acuerdo los resultados obtenidos por parte de los entrevistados, ya que buscan tranquilidad y hacer lo que en sus ciudades no pueden, disfrutar de un buen recorrido a pie.

Figura 36. Forma de transportación de los visitantes, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Figura 37. Medio de transporte de los visitantes estando en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Así, tal y como se muestra a lo largo de este apartado, es posible reafirmar la idea de que aquellos que visitan Zacatlán, son principalmente turistas de los segmentos familiar, de parejas y tercera edad. Se trata de visitantes que normalmente tienen una estadía de 1 día para viajeros que solo visitan de paso Zacatlán y de 1.5 cinco en el caso de quienes pernoctan, así como una densidad de 2.8 personas, que prefieren viajar en fines de semana sin importar la temporada del año y, cuando se trata de vacaciones de Semana Santa y vacaciones escolares, su estancia aumenta hasta una semana.

En su mayoría viajan en auto particular y provienen del D.F., Puebla y el Estado de México, en el caso específico de los turistas, estos se hospedan en hoteles. En el tema de alimentos tanto visitantes como quienes pernoctan llevan a cabo su alimentación en restaurantes que ofrecen la comida típica del municipio. Se trata de viajeros que han visitado más de una ocasión este PM, por lo que conocen ya los atractivos turísticos existentes y, por ende, no tienen la necesidad de contratar servicios de guías turísticos.

Finalmente el 80% son personas de entre 20 a 60 años, por lo que se habla de gente económicamente activa y, en menor medida, de personas de la tercera edad que en algunos casos ya se encuentran jubilados. El 50% son solteros y el 40% casados, en ambos casos estos generan una alta derrama económica para el municipio.

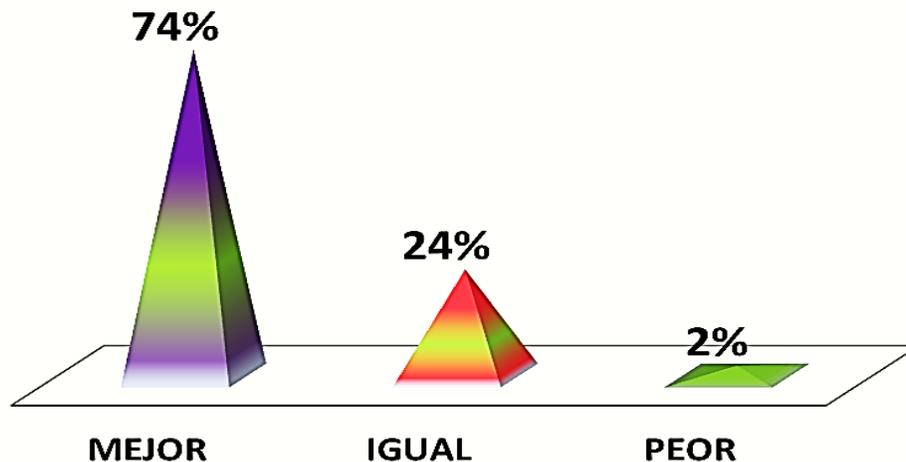
### **5.7. Grado de satisfacción del turista**

El grado de satisfacción obtenido a través de los instrumentos aplicados permite conocer los indicadores de satisfacción, por lo que es posible confirmar qué aspectos de la actividad turística se encuentran en óptimas condiciones y cuáles requieren de mayor atención para mejorarlos. Es por ello, que de la muestra seleccionada, se obtuvieron los siguientes resultados ante la pregunta de “¿Cuál era su percepción sobre el estado actual de Zacatlán como Pueblo Mágico?”. La mayoría (el 74%), consideró que, a raíz de su integración al PPM, este se encontraba mejor de como lo habían observado desde su última visita. Por su parte, el 24% lo encontró igual y solo el 2% lo encontró peor.

Lo anterior indica que el estado de conservación, las mejoras y los cambios realizados en diversos recursos turísticos, han propiciado un cambio favorable para la imagen de Zacatlán.

Cabe señalar que la mayoría de los encuestados han visitado este destino, al menos dos o más de cuatro veces; y su temporalidad, desde su última visita con respecto de las anteriores, van de menos de un año a más de cuatro años; dando cabida a que conozcan las diferencias existentes antes y después de la declaratoria como PM.

Figura 38. Cómo perciben los turistas Zacatlán desde su declaratoria como Pueblo Mágico, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

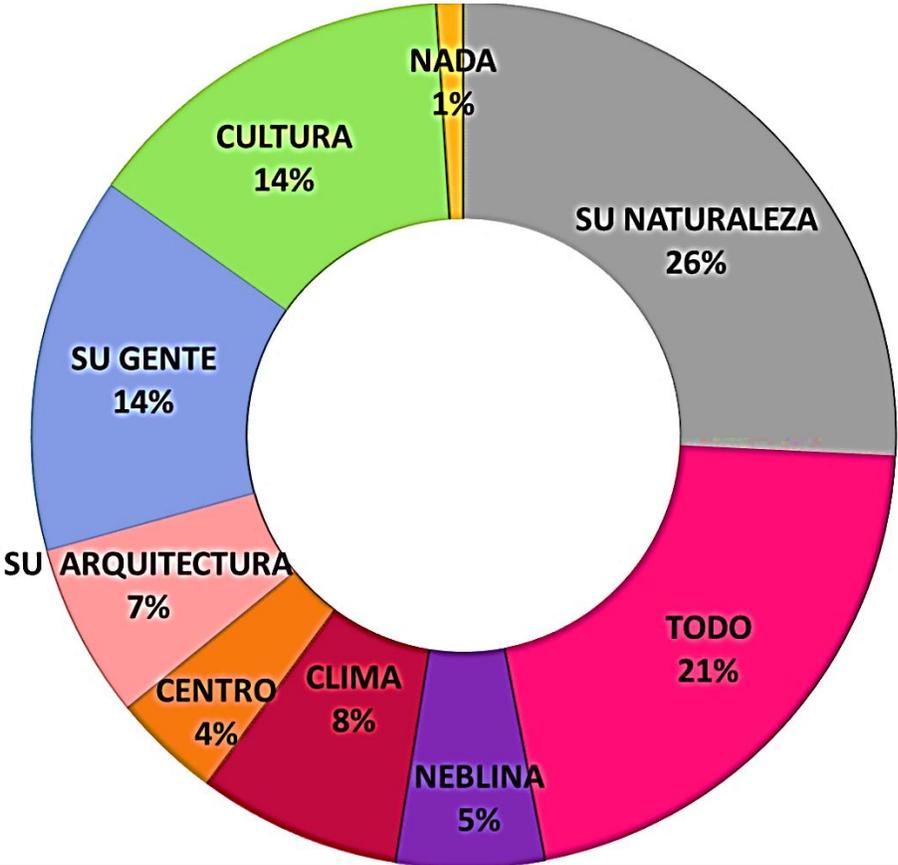
Así, al preguntarles el porqué de su respuesta, en el caso positivo opinaban que se encontraba más limpio, con mejores servicios y productos turísticos, así como una mayor seguridad e información turística. Para quienes lo percibieron igual, no notaron cambio alguno, ya que consideraban que la oferta turística era la misma; sin embargo, esto no era motivo para dejar de visitar el municipio debido a que les ofrecía un ambiente de paz y tranquilidad.

Finalmente, para quienes lo visualizaron peor, se debió a algunas de las modificaciones realizadas en el centro de la ciudad; entre las que se incluyó la extracción de algunos los árboles que anteriormente les proporcionaban sombra y la reparación de ciertos edificios con valor histórico, los cuales fueron restaurados sin respetar la arquitectura original con la que contaban y en algunos casos, adecuados a tiendas comerciales, lo que generó una pérdida de valor histórico para quienes conocían y son parte de la cultura zacateca.

Aunado a lo anterior, la percepción de la *Magia* con la que cuenta Zacatlán, varía de acuerdo a los gustos de cada visitante, pues más allá de haber sustentado este requisito en el expediente para ser un PM con el Valle de Piedras Encimadas, los

turistas consideran otros elementos que vuelven especial a este pueblo. En su opinión no se trata de un atractivo sino de todo lo que hay en municipio. Al preguntarles qué había sido lo mágico durante su estancia, tal como se observa en la figura 39, 26% consideró que la naturaleza con la que cuenta es inigualable, sin importar si es el Valle, Tulimán o su Barranca.

Figura 39. La magia de Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El 21% expuso que todo en general convertía a este pueblo en algo mágico, ya que en conjunto formaba un lugar místico, típico, lleno de tradiciones, festividades, cultura y, sobre todo, de armonía, lo que les transmitía paz. 14% consideró que lo que vuelve mágico a Zacatlán es *su cultura* y *su gente*, debido a la calidez y hospitalidad que esta presenta y difícilmente encontrada en sus lugares de

procedencia. El 7% expresó que lo más trascendente era la arquitectura con la que cuenta, y el 8% y 5% consideraron respectivamente como elementos únicos el clima y la neblina respectivamente.

Al respecto de ese último punto, comentaron “que era impresionante verse envueltos en una cortina blanca que los hacía sentirse como en las nubes”. Lo que se debe a la neblina que se presenta en este PM y que proviene de un fenómeno natural de gases generados por las temperaturas y cambios constantes de la precipitación y del calor emanado por el sol. Asimismo algunos de los visitantes expresaron que otro aspecto fascinante era la posibilidad de vivir en un solo día las cuatro estaciones del año. El resto de los encuestados consideró que su magia proviene de Centro Histórico y solo el 1% opinó que nada lo hace mágico.

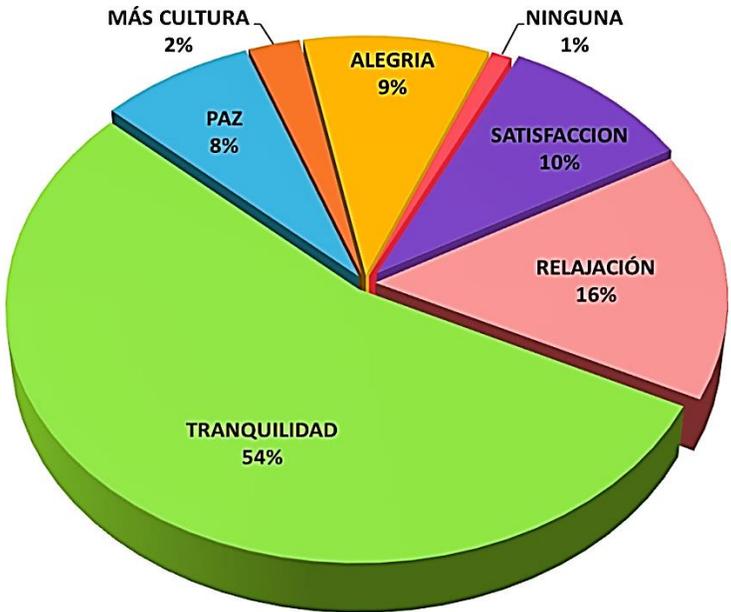
De manera que, como observamos en la figura 39, las respuestas sugieren que la magia para los visitantes no solo está sustentada en los recursos turísticos con que cuenta y que van de la mano con la tesis establecida en el expediente integrado al PPM; en donde la comunidad, tal como se vio en el tercer capítulo, considera la cultura, las tradiciones, la naturaleza, la gente, los espectáculos naturales, la arquitectura y los propios atractivos, como la magia que emana de este lugar. Desde el punto de vista de los viajeros, dichos elementos concuerdan con la esencia de los propios habitantes, de manera que todo el municipio es un lugar único para quienes habitan y para quienes lo visitan.

De ahí que se preguntara también, ¿cuál era la experiencia que les propiciaba visitar este lugar? El 54% respondió que era una experiencia de tranquilidad, ya que no solo los hacía olvidarse de su cotidianidad, sino que, además, era un destino idóneo para el descanso, la paz y la relajación.

Esto, tal como se observa en la figura 40, también se reflejó en la respuesta de los demás visitantes ya que, de manera general, todas se relacionaban con la tranquilidad, pues el 16% afirmó visitar Zacatlán porque este lugar les propició un

estado de relajación, al 10% y 9% una experiencia de satisfacción y alegría respectivamente, mientras que el 8% experimentó un ambiente de paz. El 2% realizó el viaje por obtención de conocimientos culturales y tan solo al 1% no le generó emoción alguna.

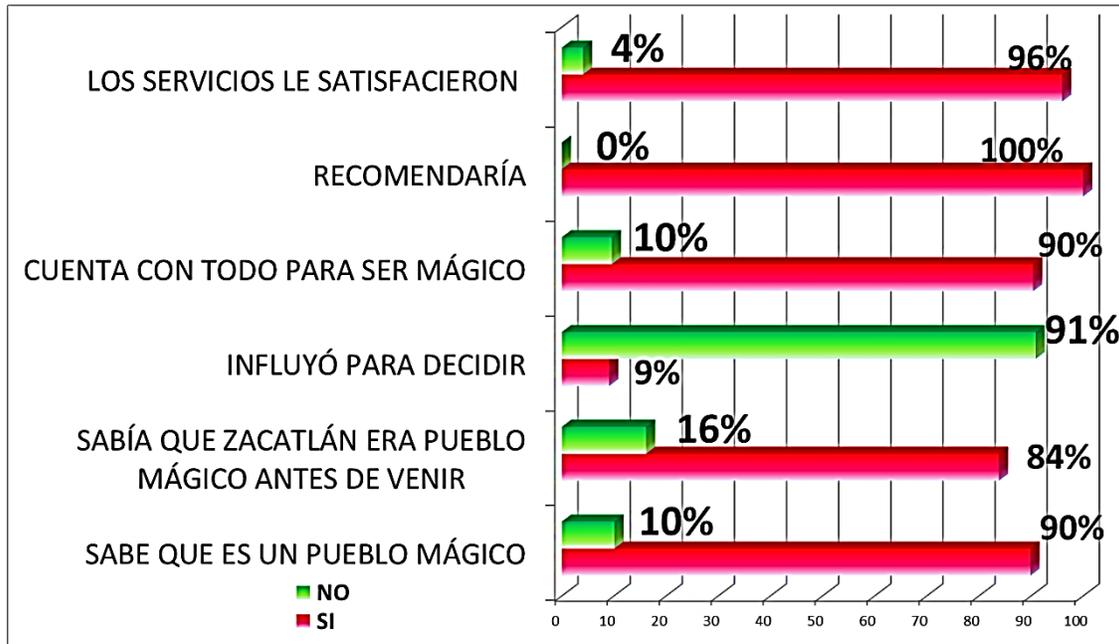
Figura 40. Experiencia que les causa visitar Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Sin embargo, ese 1% que consideró no obtener experiencia alguna ni haber encontrado magia a este destino, mantiene la posibilidad de volver. Esto significa que, a pesar de no sentir a Zacatlán como un PM, la satisfacción de su demanda turística fomenta el regreso de visitantes con este perfil, pues, de la muestra aplicada, el 96% consideró que los servicios encontrados en este destino cubrieron sus necesidades, por lo que el 100% lo recomendaría y algo importante en este caso, es que la mayoría de los visitantes como se vio en el perfil del turista, llegan por esta forma de difusión, sentando las bases para un mayor flujo de visitantes y de derrama económica al satisfacer a los viajeros actuales.

Figura 41. Satisfacción de la demanda turística de los visitantes en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

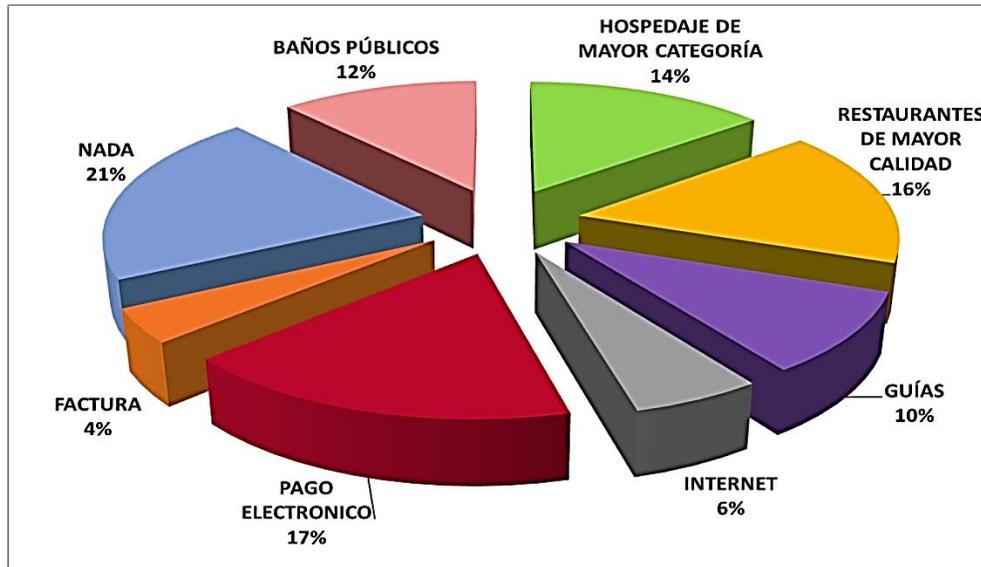
Tal como se observa en la figura 41, la recomendación de los turistas es fundamental, ya que con ésta es posible consolidar a Zacatlán como uno de los PM mejor posicionados a nivel nacional. Además, 84% tenía conocimiento de que era un PM, por lo que el 90% consideró que cuenta con los servicios y productos turísticos necesarios para ser PM.

Sin embargo, este factor no influyó en su decisión para elegirlo como un destino de visita ya que, como hemos visto, la mayoría de ellos son viajeros que recurren con frecuencia al municipio.

De ahí que se les preguntara sobre las necesidades que veían en cada una de sus visitas y que consideraban necesarias para satisfacer al 100% su estancia. Lo anterior mostró como resultado que el 21% consideraba que se tenía de todo en el municipio. Sin embargo, es de destacar que el resto cree necesario mejorar la difusión y promoción de los nuevos recorridos para generar mayor satisfacción, pues esto representa un área de oportunidad para mejorar la oferta turística.

El 17% consideró necesaria la implementación del pago electrónico, 16% y 14% una mayor calidad en los servicios de alimentos, bebidas y de hospedaje.

Figura 42. Satisfacción de la demanda turística de los visitantes en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte el 12% expuso la necesidad de baños públicos, lo cual es un aspecto fundamental para los visitantes, al ser una necesidad básica y que actualmente requiere de mayor atención por parte de las autoridades. El resto ve como complemento la posibilidad de facturas y servicio de Internet. Esto, ya que cada día es más requerida la comprobación de ingresos para quienes facturan, pero en el caso de Internet, esto podría significar la pérdida del ambiente de tranquilidad y alejamiento de la vida cotidiana que la mayoría de los visitantes busca.

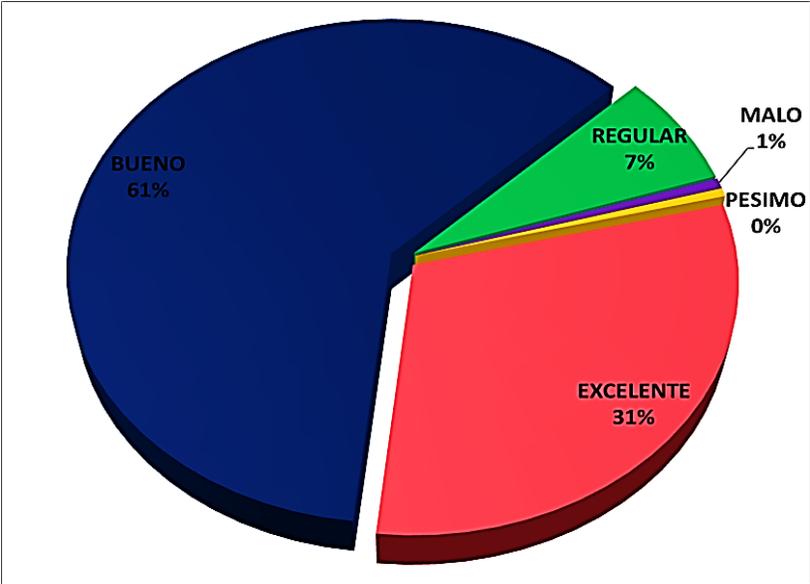
Asimismo se evaluó la transportación, la *señalética*, el hospedaje, las carreteras, los atractivos (conservación y variedad de estos), la imagen, la experiencia, la limpieza, la calidad en general como destino turístico, el tránsito, la hospitalidad, los precios, el estacionamiento, los servicios turísticos, la calidad en los servicios, alimentos y bebidas, la satisfacción, los guías, la seguridad, los policías turísticos, los servicios públicos, la información turística, el pago electrónico, los cajeros, la

accesibilidad para discapacitados y la preservación del medio ambiente; para así contemplar las áreas de oportunidad, de mejora, de fortalezas y de debilidades que presenta la actividad turística en el mismo.

Lo que dio como resultado que, para la mayoría de los visitantes, el destino es *bueno*, con un 60%; mientras que el 31% lo consideró como excelente. Esto habla de un esfuerzo por generar productos de calidad, de hospitalidad y de una adecuada coordinación tanto de prestadores de servicios, como de autoridades en la materia, para hacer que la actividad turística en este PM, se desarrolle satisfaciendo las necesidades de sus visitantes.

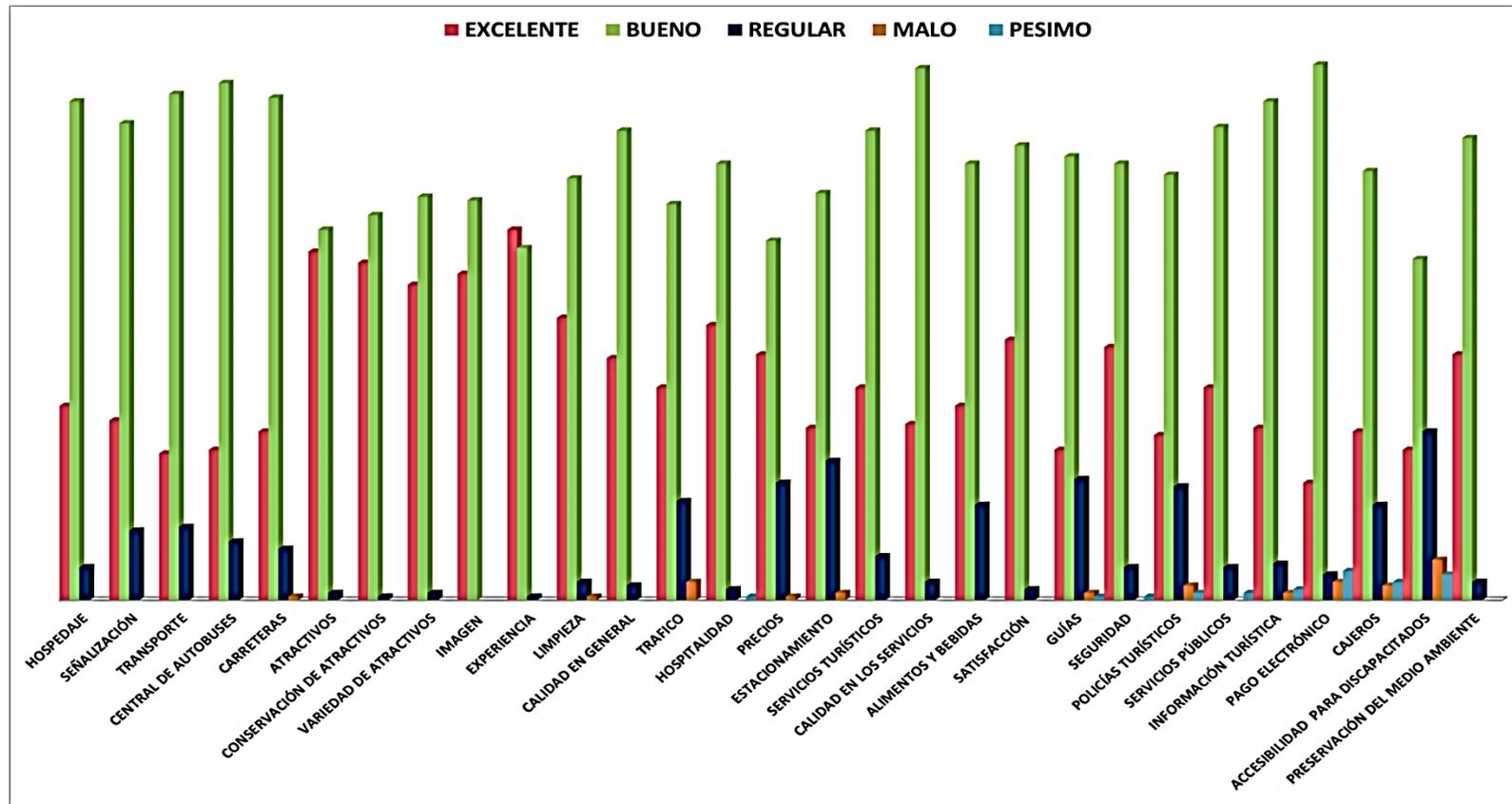
Solo el 7% y 1% consideran a Zacatlán como un destino regular y malo respectivamente, tal como se muestra en las figuras 43 y 44.

Figura 43. Grado de satisfacción del visitantes en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Figura 44. Grado de satisfacción por categorías, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

A grandes rasgos, cada uno de los aspectos evaluados arrojó, en su mayoría, un resultado positivo con calificación “buena y excelente”. Cabe señalar que cada uno de estos factores fueron analizados minuciosamente y se encuentran desglosados en el anexo 2. Grado de satisfacción de los visitantes por temas, 2014.

## **Capítulo 6. Evaluación del desarrollo sustentable en Zacatlán a raíz de su declaratoria como PM**

En este capítulo se abordan los resultados obtenidos en la aplicación de los instrumentos de investigación utilizados, tales como los cuestionarios, las entrevistas y las fichas de caracterización de los recursos turísticos, así como el análisis de los indicadores seleccionados para medir el grado de contribución que ha presentado la actividad turística de Zacatlán en el desarrollo sustentable del municipio, a partir de su ingreso al PPM. Por lo anterior, se muestran dos aspectos importantes, el primero de ellos un análisis FODA y el segundo, la evaluación directa de los factores y elementos que sustentan el objetivo de la presente tesis.

### **6.1. Análisis FODA**

Como ya se observó en los apartados anteriores la oferta y demanda son fundamentales para propiciar el desarrollo de la actividad turística en el municipio, por lo cual, es conveniente hacer un análisis de las Fortalezas, las Oportunidades, las Debilidades y las Amenazas con las que cuenta la actividad turística en la localidad y que permitirán entender si es o no ésta, un factor de desarrollo sustentable para la comunidad.

En el caso de las Fortalezas, estas implican todas las cualidades o características positivas de carácter interno con las que se cuentan en Zacatlán y que le permiten ser competitivo ante otros destinos. Entre estas encontramos:

- Su hospitalidad
- La variedad de recursos turísticos naturales y culturales con los que cuenta.
- Su clima y su neblina.
- La certificación de todos sus prestadores de servicios turísticos.
- El total de sus guías certificados y capacitados.
- La diversificación de actividades recreativas, de esparcimiento y de eventos culturales
- Una cartera de ferias y festivales típicos consolidados y de interés para los visitantes.
- Un amplio número de establecimientos de hospedaje certificados y en su mayoría de tres estrellas.
- Sus diversas campañas de promoción y difusión.
- Su reconocimiento como Mejor PM.
- Sus tradiciones, arquitectura y paisajes naturales.
- El posicionamiento que ha adquirido por recomendaciones “de boca en boca”.
- La coordinación existente entre prestadores de servicios y autoridades en materia turística.
- Su gran producción manzanera, que permite la elaboración de diversos productos comercializables.
- Genera un alto grado de satisfacción en sus visitantes.
- Es un destino para recorrer a pie.
- Se cuentan con buenos espacios de estacionamiento.
- Cuenta con diversos módulos de información turística, así como con kioscos virtuales.

En el caso de las Oportunidades, se trata de aquellas ventajas externas que se relacionan con el entorno y que favorecen el desarrollo de Zacatlán como destino turístico, pues le permiten contar con elementos de competitividad ante otros destinos de características similares. Tales puntos son:

- Cuenta con una ubicación que le permite la cercanía con grandes mercados emisores como la Ciudad de México y Puebla, así como con los estados de Veracruz, Hidalgo, Tlaxcala, y el Edo. de México.
- Su variada segmentación.
- Se ubica dentro de la ruta Sierra Mágica del estado de Puebla.
- Cuenta con apoyo de la Secretaría de Turismo estatal, para crear campañas de promoción y difusión.
- Su adecuada accesibilidad, le permite conectarse directamente con los estados de Hidalgo, Puebla y Veracruz.
- Cuenta con dos líneas comerciales de trasportación, una hacia la Ciudad de México y la otra hacia la ciudad de Puebla.
- Su entorno climático, le permite una amplia producción manzanera que no solo se oferta como producto típico, sino que además e hace tener relaciones comerciales con grandes empresas como Júmex y Pepsi.
- Cuenta con apoyo del gobierno estatal para incrementar la infraestructura municipal.
- Cuenta con inversiones públicas y privada para desarrollar equipamiento turístico.
- En los últimos años su participación en diversas ferias en materia de turismo, ha propiciado su reconocimiento a nivel nacional.
- Se ha posicionado como destino de fines de semana.
- Su cercanía con Chignahuapan le permite ser incluido dentro de las rutas locales de ese municipio.
- Su cercanía con tres de los PPMM de Puebla (Xicotepec, Chignahuapan y Pahuatlán), le permite mantener relaciones comerciales para propiciar el intercambio de visitantes.

Para las Debilidades, éstas representan aquellos factores internos en el municipio que no permiten la consolidación total del mismo, por lo que se trata de todas las carencias de habilidades y actividades que hasta el momento se tienen. Dichas carencias son:

- La falta de capacitación para atender a los visitantes en los establecimientos de alimentos y bebidas en temporadas altas.
- Existe una falta de interés por parte de los visitantes para contratar recorridos.
- La señalización existente no es suficiente y clara para ubicar los atractivos turísticos que se encuentran fuera de la cabecera municipal.
- Algunos de los atractivos turísticos no se encuentran totalmente limpios.
- No se reconocen de manera inmediata los accesos y lugares destinados a personas con alguna discapacidad.
- La información turística para llegar a los atractivos, solo se explica a aquellos que arriban en automóvil.
- No se tienen identificados los transportes públicos que llegan o pasan por los recursos turísticos.
- La hora de salida del transporte que va al Valle de Piedras Encimadas, es únicamente cada hora, lo que no permite el constante flujo turístico, en el caso de quienes no viajan en auto particular.
- No existe una adecuada promoción de los distintos establecimientos de alimentos y bebidas con los que se cuentan, lo que monopoliza la visita a estos, solo hacia los locales que se ubican en el primer cuadro del centro.
- Las rutas y recorridos que se ofrecen, no se encuentran aún consolidados.
- Aun el 41% de los establecimientos de hospedaje se encuentran por debajo de la categoría de tres estrellas.
- El municipio no cuenta con estadísticas que permitan ver el comportamiento de la actividad turística.
- El cableado subterráneo requiere ser realizado totalmente en el primer y segundo cuadro de la ciudad, para mejorar la imagen urbana.

- No existen corredores turísticos en los que se aprecien de manera clara los diversos productos típicos que se elaboran en el municipio.
- Falta de seguimiento a los planes y proyectos entre una administración y otra.
- La falta de coordinación entre las mismas dependencias que integran el ayuntamiento desfasan el desarrollo de la actividad turística.
- La desarticulación con el resto de las localidades que integran al municipio.

En el tema de las Amenazas, éstas son los factores externos que podrían propiciar un riesgo hacia la consolidación y el desarrollo de Zacatlán como destino turístico, entre las que se encuentran:

- La disputa de las Cascadas de Quetzalapa propician conflictos entre Chignahuapan y Zacatlán.
- La cercanía y alta competencia con Chignahuapan.
- Los constantes incrementos en los precios a nivel nacional y bajos salarios a nivel nacional, propician menos gastos por parte de los visitantes.
- La existencia de una noción de inseguridad en el país, baja el flujo de visitantes.
- La visión de desigualdad en el desarrollo sustentable, propicia conflictos de intereses entre los habitantes.
- A mayor demanda, se posibilita el aumento de costos en los productos, lo que dificulta la adquisición para los habitantes.
- El posicionamiento de la feria de la manzana, encarece y privatiza los servicios para los habitantes.
- Actividades culturales que anteriormente eran gratuitas, se han convertido en negocio para las autoridades, lo que genera conflictos entre estas y los habitantes.
- Descontento social al no ser considerados dentro de las decisiones que se toman en materia de turismo.

- Apoyo de las autoridades a ciertos prestadores turísticos, propicia conflictos entre los mismos.
- Falta de capacitación en los prestadores de servicio bajan la competitividad y la calidad de los propios servicios.

Así, con lo anterior se entiende, que a pesar del desarrollo que ha presentado la actividad turística en los últimos años, esta sigue teniendo algunas deficiencias que deben atenderse, ya que de ellas depende que el turismo pueda ser considerado o no, una herramienta para la contribución del desarrollo sustentable de Zacatlán.

## **6.2. Resultados obtenidos de la evaluación del desarrollo sustentable en Zacatlán a raíz de su declaratoria como PM**

Como se ha observado a lo largo de los capítulos anteriores, la actividad turística representa uno de los aspectos económicos más importantes para el municipio de Zacatlán, pues desde el 2003 comenzó a cobrar relevancia con la aparición de mejor infraestructura y equipamiento turístico. Pero fue con la integración al PPM, que el turismo se consolidó, como una de las actividades prioritarias para la comunidad y para el desarrollo de la misma. Desde el 2011, la oferta y la demanda turística se duplicó y triplicó en el 2012 y 2013 respectivamente, esto en comparación con las cifras observadas de 2003 a 2010, por lo que estas han representado un constante crecimiento en dicha actividad.

Resulta entonces necesario, en este apartado, responder la pregunta de investigación, para así analizar y conocer el grado de contribución que ha representado la actividad turística en el desarrollo sustentable de Zacatlán desde su integración al PPM. Esto, mediante la evaluación cuantitativa de los indicadores de lo que fuera la Agenda 21 para el Turismo Mexicano y los instrumentos

aplicados, los cuales, de manera cuantitativa arrojan elementos relevantes sobre algunos indicadores económicos, sociales y ambientales; así como también, de forma cualitativa, la suma de opiniones obtenidas en la aplicación de los mismos, y cuyas respuestas refieren a tres sectores distintos: *la sociedad, las autoridades federales en materia de turismo y las autoridades municipales.*

Como ya hemos mencionado, el desarrollo sustentable se enfoca en tres esferas, las cuales corresponden a los aspectos social, económico y ambiental, mismos que generan la equidad, la viabilidad y *el soporte* necesario, para producir sustentabilidad. En este caso, la actividad turística como generadora de desarrollo para la comunidad de Zacatlán.

Para entender si dicha actividad propicia o no un desarrollo sustentable, comenzaremos por analizar dichas esferas en el objeto de estudio que nos compete, es decir; en Zacatlán. Cabe recordar que, en el caso de los instrumentos aplicados a los habitantes, se trata de personas económicamente activas de entre 20 a 59 años.

En el caso de la *esfera social*, se habla de un desarrollo cuyo fin, es la obtención de una mejor calidad de vida para las comunidades, por lo que se consideran, algunos indicadores relacionados con el impacto social que genera la actividad turística en la población de Zacatlán.

Uno de ellos es la presión demográfica, cuya medición se da a través de la tasa de crecimiento poblacional, la cual solo fue posible medir hasta el 2010, es decir, un año antes de la integración al PPM. Esto, ya que los censos poblacionales solo se realizan cada diez años, y cabe aclarar que, para el caso de este indicador, se consideran al municipio, de manera general, y a la localidad de Zacatlán, cabecera municipal; ya que, específicamente esta, es la que recibió la declaratoria como PM. En el caso de la Tasa de Crecimiento (TC) en el municipio, ésta fue de 9.2% entre el 2005 y el 2010, por lo que la media histórica entre esos años fue de 1.8%,

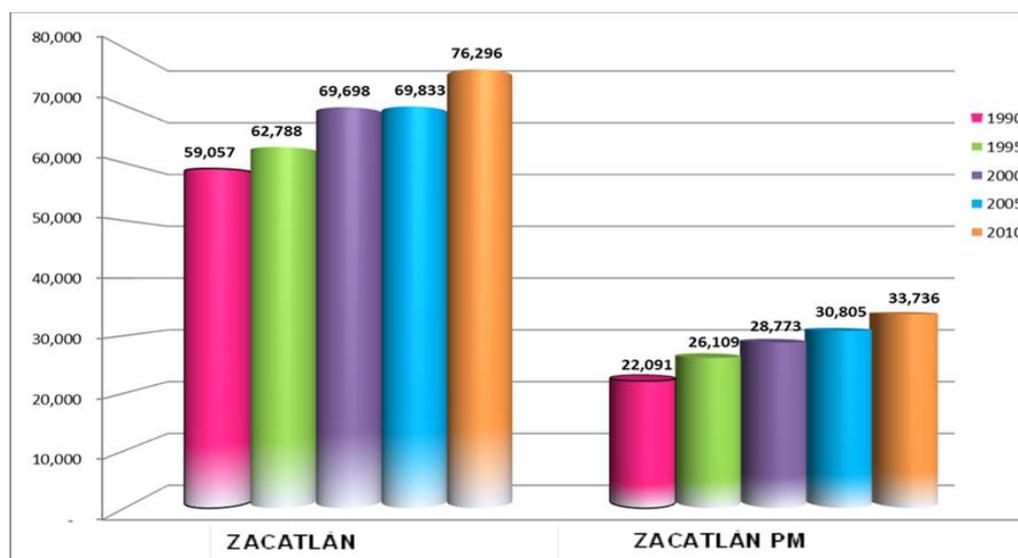
pasando así, de los 69,833 a los 76,296 habitantes. Por su parte, la cabecera municipal registró una TC de 9.5% y una media histórica del 1.79%, lo que muestra el constante crecimiento demográfico y el cumplimiento de uno de los requisitos de integración al PPM, en el que se establecía contar con más de 20,000 habitantes, habiéndose alcanzado en 2010 la cifra de 33,736 personas, tal y como se observa en la tabla 15, que muestra el comparativo histórico del índice de crecimiento poblacional que se ha dado desde 1990 hasta el 2010.

Tabla 15. Comparativo histórico del crecimiento demográfico en Zacatlán 1990-2010

<b>Crecimiento demográfico</b>	<b>1990</b>	<b>1995</b>	<b>2000</b>	<b>2005</b>	<b>2010</b>
Habitantes en el municipio	59,057	62,788	69,698	69,833	76,296
Tasa de crecimiento a 5 años	ND	6.32%	11.01%	0.19%	9.25%
Habitantes en la localidad (PM)	22,091	26,109	28,773	30,805	33,736
Tasa de crecimiento a 5 años	ND	18.19%	10.20%	7.06%	9.51%

Fuente: elaboración propia con base en los censos poblacionales del Inegi 1990,1995, 2000, 2005 y 2010 y estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2005-20013.

Figura 45. Crecimiento demográfico



Fuente: elaboración propia con base en los censos poblacionales del Inegi 1990,1995, 2000, 2005 y 2010 y estadísticas Estatales del Estado de Puebla y Municipales de Zacatlán 2005-20013.

La pregunta es, entonces, ¿En qué manera, esta tasa de crecimiento se relaciona con la actividad turística? Pues bien, al haber crecimiento demográfico, existe la necesidad de mayores programas de seguridad social, más y mejores empleos, el requerimiento de mejores niveles de educación que propicien mayor concientización y capacitación en los habitantes, así como una notable reducción en la pobreza, impactando así en el bienestar social de la comunidad, mismo que propicia el trabajo en conjunto de la sociedad por fines comunes, por lo que la actividad turística se vuelve no solo una actividad económica, sino un modo de vida que permite a los pobladores alcanzar, de manera directa o indirecta, estos beneficios sociales. Es ahí, en donde el turismo juega un papel relevante en la esfera social, pues si bien los programas sociales no son exclusivos para este sector, ya que son parte de las obligaciones gubernamentales que las autoridades federales, estatales y municipales tienen como parte de sus gobiernos; estas sí pueden verse impulsadas con la actividad turística.

En el caso específico de Zacatlán, la actividad turística comenzó desde el 2003 a ser parte de la vida de sus habitantes. En 2010, donde termina nuestro indicador demográfico, el turismo aún no estaba consolidado. No fue sino hasta 2011 (cuando este se integra al tan mencionado PPM), en el cual se busca generar desarrollo sustentable a través de la actividad turística; por lo que, entre las medidas a seguir, se establece que sea la sociedad quien solicite ser parte del programa, y por ende, estar en total relación con la evolución de la propia actividad.

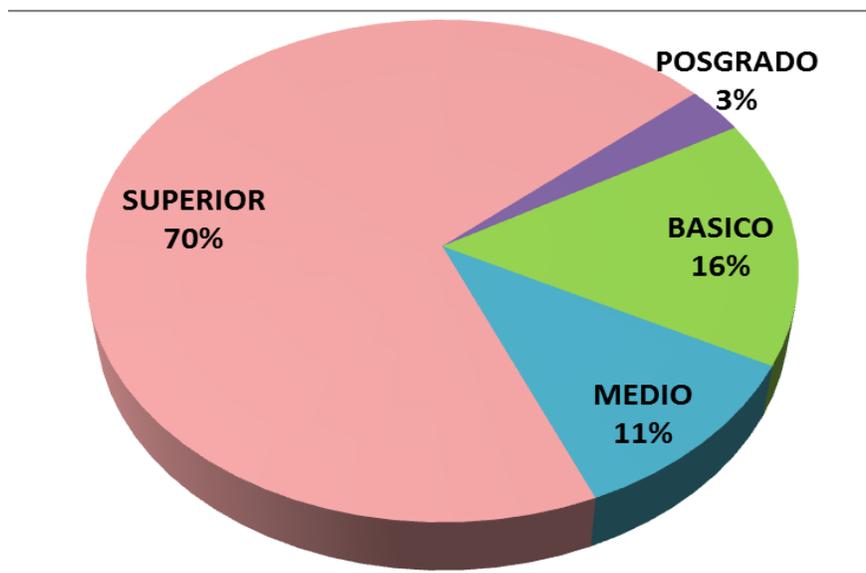
Al integrarse Zacatlán al programa, se creó el *Comité Pueblo Mágico*, mismo que representa los intereses de los habitantes ante las decisiones en materia turística del municipio, por lo que no es exclusivo de quienes laboran directamente en el sector turístico.

Invocando con ello, nuevamente a la esfera social del desarrollo sustentable, de manera que, para comprobar y evaluar si, en efecto, el beneficio social es equitativo, se establecieron en los instrumentos aplicados otros tres indicadores:

*educación, cambios sociales observados y nivel de vida*; los cuales, por el corte hasta el 2010 en los censos de población y 2009 en los económicos no pueden ser cuantificados.

En el caso del nivel educativo, la muestra arrojó que la mayoría de los habitantes seleccionados en ella, cuentan con un nivel de estudios superior (70%), muchos de ellos provenientes de la licenciatura en Docencia. Otro 3% cuentan con un posgrado, el 16% con un nivel básico y el 11% con un nivel medio, tal como se muestra en la figura 46.

Figura 46. Indicador: Nivel educativo de la población encuestada en Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

El 3% de la muestra seleccionada consideró que desde que son PM, ha mejorado el nivel educativo, ya que en el municipio se cuenta con una universidad en la que se ofrece la carrera de Turismo, lo que implica que cada día sean más los jóvenes interesados en esta área. En especial, al verse ya como una actividad de suma

importancia para la economía de Zacatlán, pues el 72% la visualiza como parte de su vida diaria, especialmente en fines de semana.

Además de ello, se han incrementado los programas de capacitación tanto para productores agrícolas, comerciantes, prestadores de servicios y autoridades en materia de turismo; lo que, de cierta manera, propicia contar con otro indicador que muestra la existencia de capacitaciones que proveen de conocimientos a los habitantes que se ven inmersos en la actividad turística. Cabe señalar, que muchos de estos programas, dependen directamente del presupuesto asignado a la actividad, de los programas de trabajo municipales, estatales y federales en esta materia y de la participación que los propios habitantes tienen para mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Aunado a esto, a través del Comité PM, desde el 2014 se ha establecido un programa especial para concientizar a la sociedad de la importancia de ser un PM, de sus beneficios y de formar parte como sociedad de un proyecto que involucra más allá del beneficio económico. Esto, mediante visitas a escuelas y reuniones con prestadores de servicios para mostrarles que, el fin común de haber sido declarados Zacatlán PM, es rescatar sus tradiciones, su cultura, costumbres, historia, su entorno ambiental y, en especial, su identidad como habitantes de ese municipio; lo que ha traído como consecuencia, la incipiente participación de los niños para transmitir en sus casas que ser parte del PPM, significa ser más que un destino turístico, es ser parte de una sociedad en la que su esencia radica la belleza cultural y natural con la que se diferencian ante el resto de los municipios del país.

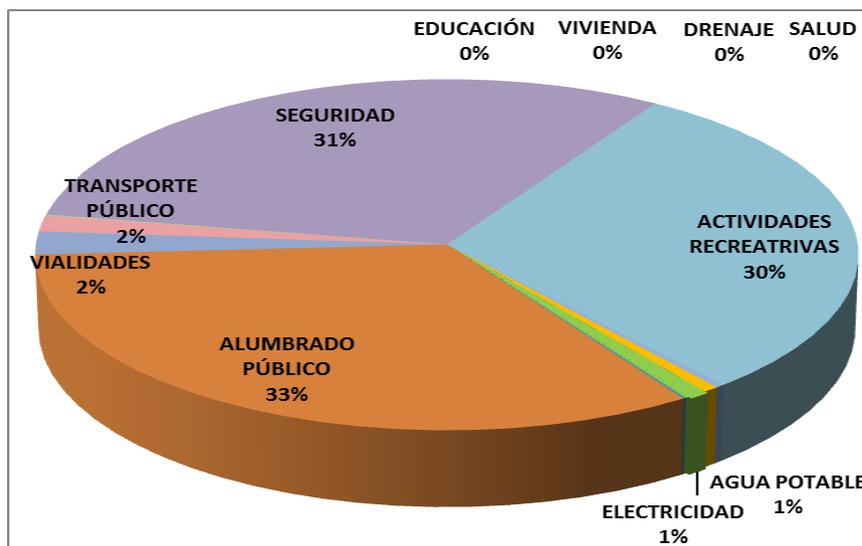
Lo anterior, desde el punto de vista de quienes consideran la presencia de un mejor nivel educativo a raíz de la integración al PPM. El 97% que consideró que no existe una mejora en dicho nivel, explicaron que la educación no tiene nada que ver con la actividad turística, ni con ser parte de dicho programa, pues esto se ha mantenido igual que antes de la declaratoria. En su mayoría los niños no

basan su decisión de asistir o no a clases, por el hecho de ser un PM, sino por el nivel económico de sus familias, ya que de éste depende su educación y finalmente, prestar el servicio educativo es una obligación del gobierno, no del sector turístico.

Aun y cuando parte de la sociedad considera que dicha actividad no es responsable de proveer la educación, si tiene un impacto sobre esta. Como se ha visto en el apartado de *desarrollo sustentable*, para que exista, debe haber una interacción entre las tres esferas que lo conforman. Cuando existen los medios económicos para solventar la educación familiar, se convierte en un factor que impacta, quizá no de manera directa, pero si a través de dar la posibilidad a la sociedad de contar con recursos para pagar la educación de sus hijos o capacitar a los trabajadores. Si la actividad turística propicia la generación de empleos, produce la recepción de ingresos y con ello, un mejor nivel de vida.

Otros indicadores importantes para conocer el impacto social del turismo en la comunidad de Zacatlán, son justamente los cambios sociales que se han presentado desde su integración al PPM. Según la muestra, la cual debe ser tomada de forma indicativa, un 56% afirma que la existencia de cambios, están relacionados con la inserción de artesanos indígenas y de clase baja en la actividad turística, una baja en la discriminación, creación de empleos, cambios en algunos servicios básicos como agua potable (1%), electricidad (1%), drenaje e infraestructura, como alumbrado público (33%) y vialidades (2%); creación de más y diversificadas actividades recreativas y culturales (30%) y la existencia de mayor seguridad (31%).

Figura 47. Indicador: Servicios en los que la sociedad nota cambios desde su integración al PPM, 2014



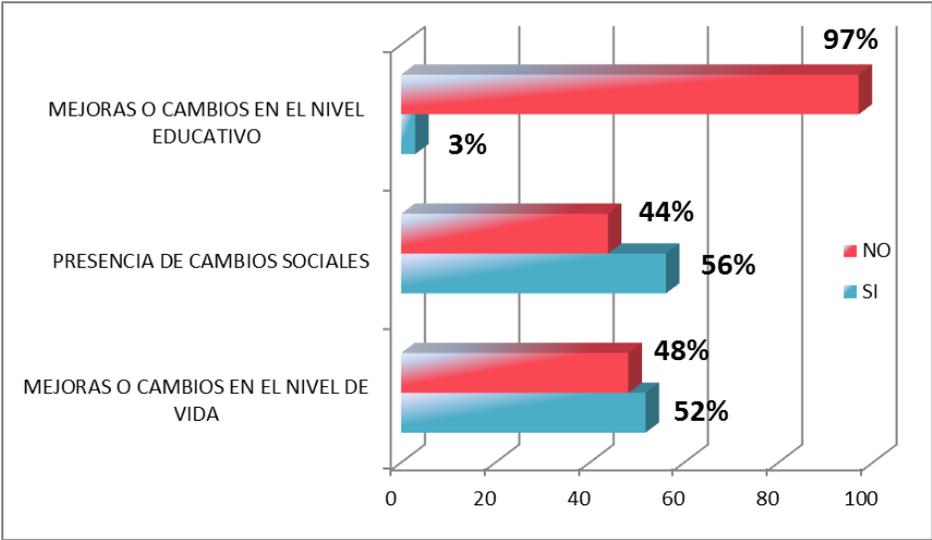
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014

El 44% de las personas encuestadas que negaron notar algún cambio, explicaron que las diferencias existentes solo benefician a quienes laboraban directamente en el sector turístico, por lo que, para ellos, no cabía la posibilidad de tener mejoras por ser o no un PM. Mucho menos por ser un destino turístico, pues su desarrollo personal y profesional no se veía influido ni relacionado de ninguna manera con esta actividad, siendo un 11% de la muestra la que opinó que el turismo en su localidad, le era completamente indiferente, lo que no deja de ser un hallazgo más que significativo pues supone que hasta un 89% de la población tiene un interés en la actividad turística.

De manera general, el 52% considera que los cambios sociales antes mencionados, les permiten tener un mejor nivel de vida y, en algunos casos, ha transformado su calidad de vida gracias a las oportunidades que la propia actividad turística genera, no solo para los visitantes, sino también para la recreación de la propia comunidad. Aunado a ello, a través de las ferias y fiestas tradicionales se preserva su cultura y les permite pasar de generación en generación las costumbres que se tienen el municipio.

Además, son mostradas a los visitantes para que estos las conozcan, lo que les produce orgullo y un sentido de identidad cultural como sociedad. Cabe señalar que todas las fiestas y ferias que se realizan a lo largo del año, son organizadas por la Dirección de Turismo, lo cual implica la importancia de este sector en la conservación de tradiciones sociales que se han realizado a lo largo del crecimiento histórico y demográfico del municipio.

Figura 48. Indicadores: nivel educativo, de vida y cambios sociales, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

Otro factor importante a medir en el desarrollo social, es la percepción de la seguridad. Este, de acuerdo con los cambios sociales observados por los habitantes, es uno de los aspectos en los que ellos encuentran mejoras, no solo en cuestión de delitos, sino también en su forma de vida, en el desenvolvimiento de las actividades sociales y en la presencia de programas de seguridad social. La tranquilidad al vivir en Zacatlán, es otro de los aspectos que los turistas calificaron como excelentes, pues la visita a este destino les produce paz y una enorme tranquilidad, lo cual refleja, aunque de manera indicativa, que este indicador es considerado como uno de los cambios sociales más importantes antes y después de la integración. Al convertirse en PM, se estableció mayor vigilancia, la

presencia de policías turísticos y la mejora de caminos y alumbrado; lo que les propiciaba mayor seguridad.

Por su parte, el ambulante es otro de los indicadores sociales que permiten evaluar el desarrollo social después de la inserción de Zacatlán al PPM. Este punto es uno de los cambios solicitados en la conformación del expediente de integración, en el cual, se cumple con un reglamento que regula el comercio semifijo y el ambulante; sin embargo, este aún no se encuentra publicado en el Periódico Oficial del estado de Puebla, por lo que es uno de los puntos a considerar por las autoridades en materia de turismo e imagen urbana, ya que a través de la regulación de este tipo de comercios, es posible mejorar y reordenar los espacios territoriales libres a los que tienen derecho los habitantes, para que puedan transitar libremente y contar con espacios dignos en su comunidad.

Otros reglamentos y programas con los que el municipio cuenta y que establecen estrategias y acciones para obtener una mejor calidad de servicios en la localidad – lo cual, por consecuencia, mejora el nivel de vida de los habitantes – son los relacionados a la imagen urbana, a los estacionamientos y parquímetros, a los mercados y centrales de abasto, a la protección civil, a las construcciones y al programa de desarrollo urbano, ya que estos generan el ordenamiento territorial, la conservación de la imagen urbana, y la creación de espacios protegidos y regulados dentro de este PM.

Una estrategia importante, en la que la actividad turística, a través del Comité PM, integró a la sociedad, es el concurso llamado *Fachadas Mágicas*, ya que este refleja la participación de la comunidad como parte de la identidad y la integración de esta al PPM. En dicho evento, se invita a la comunidad del municipio en general, a participar en la conservación de la arquitectura de sus propias viviendas, en dos maneras distintas: una de ellas, en aquellas casas cuyas fachadas preserven la arquitectura original con la que se construyeron; la otra, en las cuales, la fachada haya sido restaurada con los tintes arquitectónicos de los siglos XVII y

XVIII, con el que se identifica la arquitectura de Zacatlán; recibiendo con ello una placa que identifica a las casas ganadoras como *las fachadas mágicas*, pues cuentan con las características necesarias de conservación y originalidad establecidas.

De esta manera, los habitantes se sienten parte de la magia con la que cuenta Zacatlán, y se ven inmersos en la conservación de su historia, de sus tradiciones, de su arquitectura y de su propia cultura. Además de sentirse incluidos en las actividades realizadas como PM, se concientizan de la importancia de rescatar su imagen urbana, además de ser admirados por los visitantes, ya que cuentan con una fachada mágica que los muestra como habitantes conscientes, interesados en la sociedad y, en especial, involucrados en las decisiones y requisitos que se establecieron al integrarse como parte del PPM.

Así, con los elementos antes mencionados, es posible afirmar que la actividad turística impacta de manera significativa en el desenvolvimiento social de la localidad desde que se integró al PPM, pues a pesar de no existir totalmente un desarrollo equitativo en toda la comunidad que conforma al municipio, sí comienzan a verse cambios que permiten contar con un mejor nivel de bienestar social.

Lo anterior, a pesar de que en su mayoría, los beneficios se dan directamente en aquellos habitantes que laboran o conforman parte de la actividad turística. En el caso de los cambios en las actividades recreativas, en las mejoras de infraestructura, servicios, seguridad, etc., estos producen de manera indirecta, una mejor calidad de vida a los habitantes, pues les permite contar con servicios, programas y, en especial, con espacios de recreación que propician un mayor bienestar social.

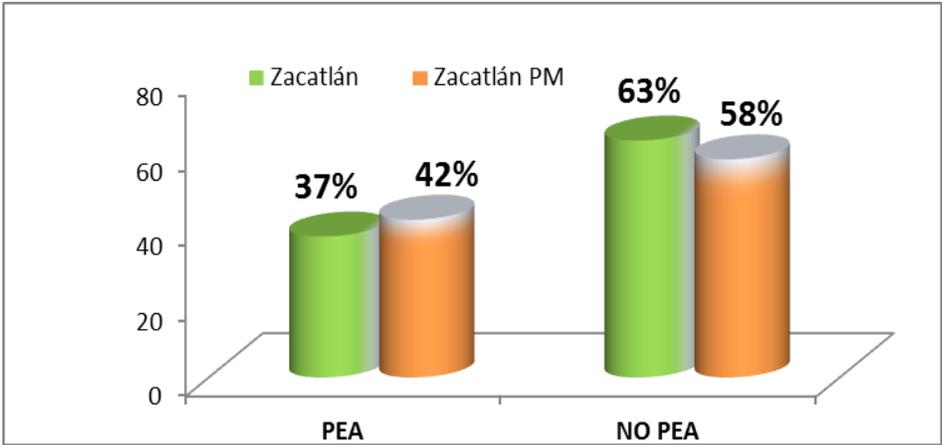
Sin embargo, aun y con todos las estrategias que en materia social se han buscado implementar, la equidad, es uno de los puntos a trabajar por parte de las

autoridades, esto con el fin de lograr la inclusión social en toda la población, tanto de las localidades cercanas a la cabecera municipal y a los atractivos turísticos, como de aquellas que se encuentran alejadas; ya que la finalidad del desarrollo social es la articulación de toda la comunidad para contar con mejores condiciones de vida, las cuales dependen también de otros aspectos como el económico y el ambiental, que veremos más adelante.

En el caso del *factor económico*, este se enfoca principalmente en el crecimiento equitativo del capital monetario, a través del aprovechamiento de los recursos de manera sustentable, ambiental y socialmente, por lo que debe ser financieramente posible y rentable.

De ahí que, para medir y evaluar el grado de desarrollo económico que se genera a través de la actividad turística, se tomaron algunos indicadores como la Población Económicamente Activa (PEA), la cual, según datos del Inegi, en el 2010 fue de 28,589 personas. Es decir, solo el 37% del total de la población. En el caso de la cabecera municipal, fue de 14,149 habitantes, es decir solo el 41%.

Figura 49. Indicador: Población Económicamente Activa (PEA) 2010

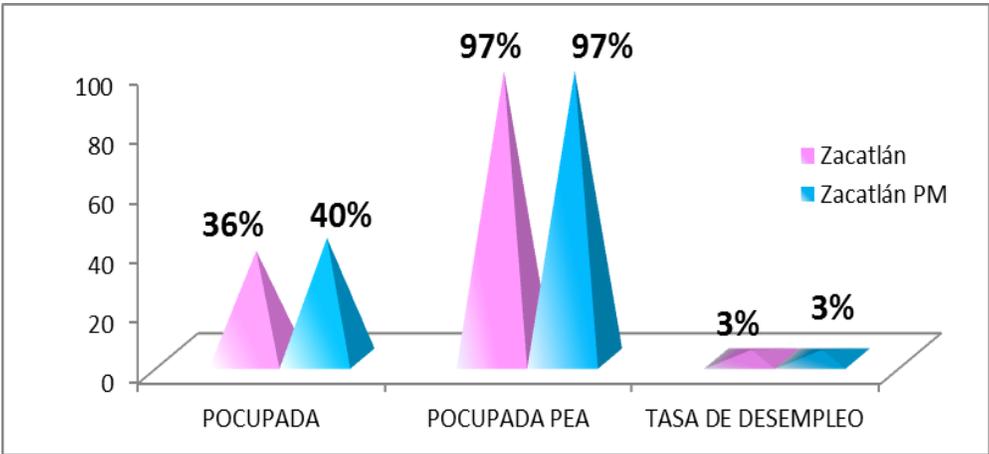


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

De la PEA, el 97% se encontraba ocupada; es decir, 27,616 habitantes en el municipio y 13,657 para el caso de la cabecera municipal. En datos generales, existía hasta el 2010, una tasa de desempleo del 3%, tanto para el municipio en general como para la cabecera, la cual, recordemos, es la que actualmente sustenta la declaratoria como PM.

En el caso del estado la PEA ocupada es del 38%, con un total de 21'778,686 habitantes, por lo que la población ocupada en este PM, representa el 1.3% con respecto a la cifra estatal.

Figura 50. Indicadores: Población total ocupada (POCUPADA), población ocupada de la PEA (POCUPADA PEA) y tasa de desempleo, 2010



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

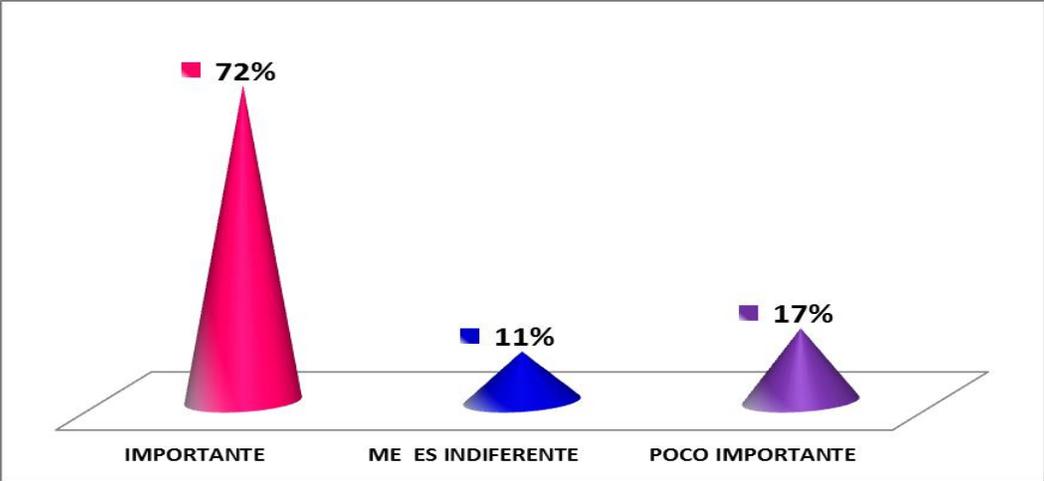
Se observa, hasta ese año, un tasa de desempleo baja, en donde la mayoría de los habitantes ocupados en ese momento, se enfocaban principalmente al magisterio, al comercio, la agricultura y, en menor medida, al turismo; el cual, en el 2010 (Inegi, 2010), como ya hemos observado, cobra importancia y comienza a generar empleos, al duplicarse la infraestructura y servicios turísticos en el municipio.

Lo anterior, sin duda, significa la inserción de la sociedad en la actividad turística. A pesar de que las autoridades en esta materia no cuentan con estadísticas sobre el empleo generado por la actividad, se estima que la presencia de los 243 establecimientos registrados como turísticos en el 2014, generan un aproximado de 2,430 empleos directos. Esto, considerando que en algunos casos tienen entre 6 a 15 empleados en promedio.

Asimismo, se generan empleos indirectos, los cuales van desde los comerciantes, agricultores, productores industriales, ganaderos, servidores públicos, entre otros. Por tal motivo, es posible decir que la actividad turística es relevante actualmente para el crecimiento económico de Zacatlán, ya que, con la consolidación del mismo como PM, cada día es mayor la participación de sus habitantes en la propia actividad.

Solo el 17% de dicha población local la considera como poco importante para su desarrollo económico. Esto debido, a que opinan que los beneficios e ingresos se quedan solo en quienes laboran directamente en el sector.

Figura 51. Indicador: Importancia de la actividad turística para los habitantes, 2014

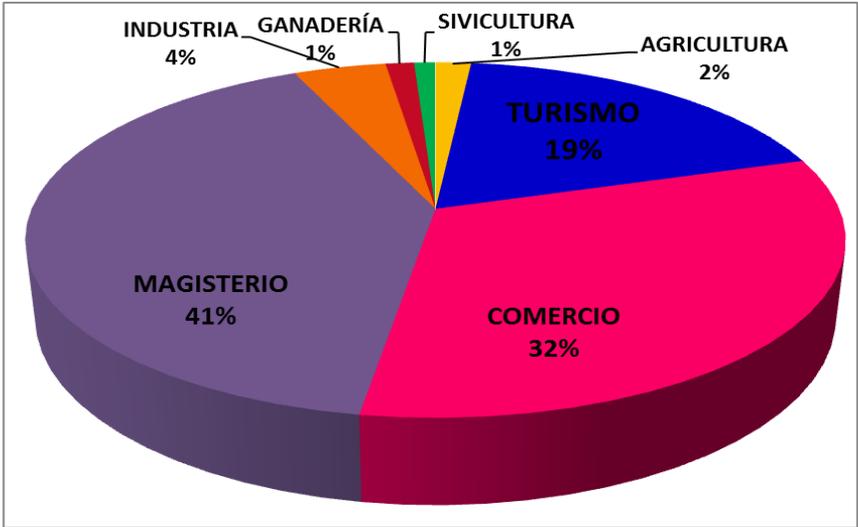


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

Cabe señalar que la muestra calificó al turismo como la tercer actividad económica más importante del municipio con el 19%; después del comercio<sup>13</sup> con el 32% y el magisterio<sup>14</sup> con el 41%, dejando a la industria en el cuarto lugar con el 4%, en el quinto a la agricultura con el 2%; y en el sexto y séptimo lugar, a la ganadería y la silvicultura respectivamente.

Lo anterior, representa un dato llamativo, ya que en muchos sitios de internet como ‘La Enciclopedia de los Municipios’, de la Secretaría de Gobernación (Segob), se maneja que la principal actividad es la agricultura. Esto, por la producción manzanera con la que se caracteriza e identifica a Zacatlán; sin embargo, según datos obtenidos de los propios habitantes, se considera que después del magisterio, la comercialización de los productos que se obtienen en el municipio es la segunda fuente de ingresos y la principal actividad de la comunidad.

Figura 52. Indicador: Principal actividad económica para los habitantes, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

<sup>13</sup> Cabe destacar que los habitantes consideraron al comercio como una actividad económica y no como una ocupación, dicha aclaración, ya que la pregunta señalaba como opciones, solo a ciertas actividades económicas y no a ocupaciones y profesiones de las personas.

<sup>14</sup> Ídem.

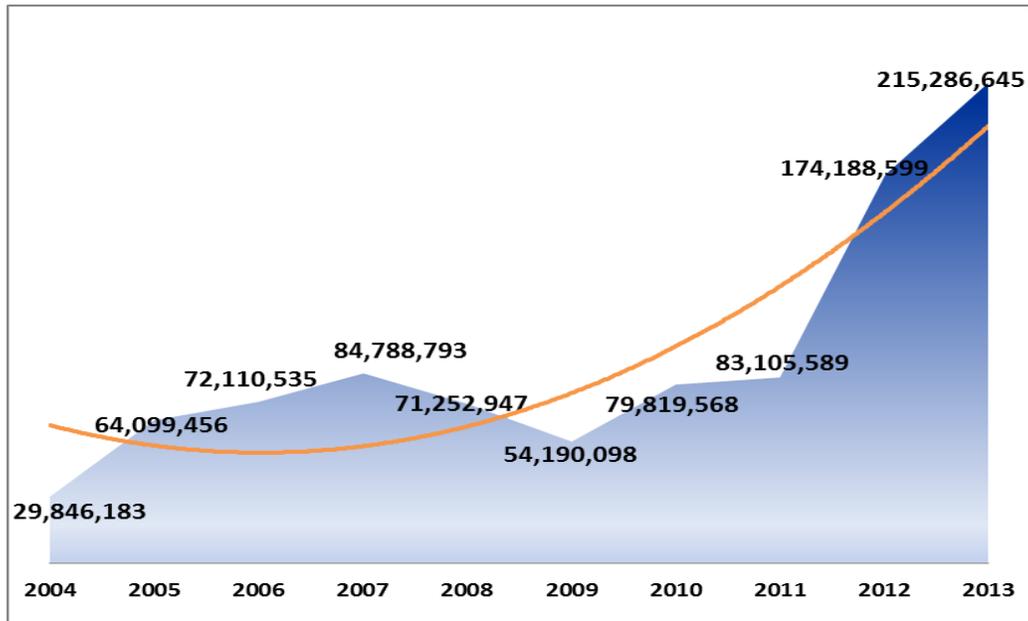
En el caso de la derrama que genera la actividad turística en el municipio, esta se ha incrementado constantemente, pues se observa una tasa de crecimiento anual del 24.6% entre el 2004 al 2013, pasando de los 29'846,183 pesos, a los 215'286,645 pesos; a excepción del año 2009, en el que se presentó una baja, tal como se muestra en la figura 53.

Como recordamos, en ese año se dio una crisis económica, que aunada con el problema sanitario del virus de influenza tipo AH1N1 surgido en nuestro país, el turismo ocasionó una contracción en el flujo de visitantes y en los ingresos recibidos en todo el país. Según Madrid (2009), esta actividad es vulnerable pero resistente, ya que a pesar de las bajas que pueda presentar, prevalece de manera que vuelve a levantarse en poco tiempo.

Como se observa en la figura 53, la derrama económica a partir de la integración de Zacatlán al PPM, se vió incrementada un 110% en el 2012, en comparación con el año anterior, cuando, según el análisis del mercado turístico realizado, se enmarca la consolidación de la actividad.

Por todo lo anterior, el crecimiento económico observado durante el 2012 se duplicó y triplicó en el 2013 en relación con el 2011, siendo este indicador una muestra de la importancia que el turismo representa para su comunidad.

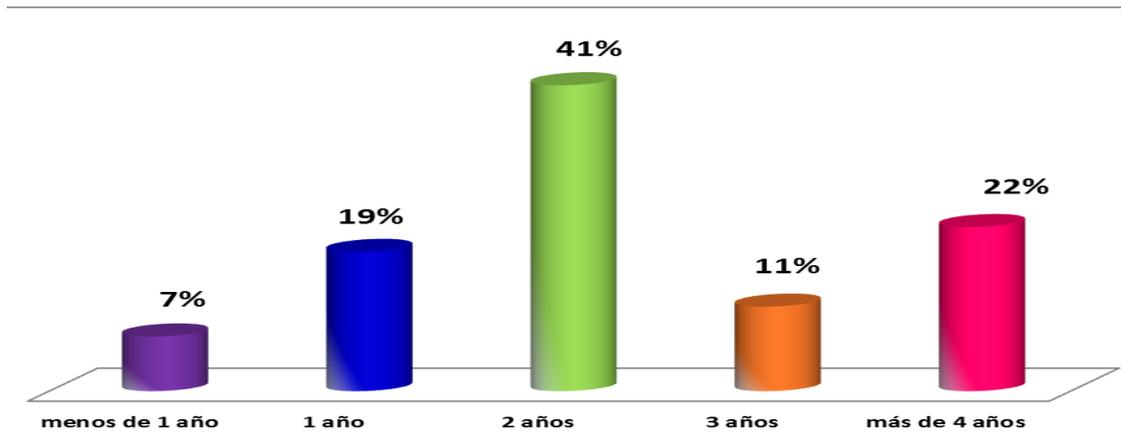
Figura 53. Indicador: Derrama económica de la actividad turística, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

Cabe señalar que de acuerdo a la muestra de habitantes encuestados, el 15% de ellos laboran de manera directa en el sector turístico, por lo que se preguntó el tiempo que han laborado en la actividad turística, para constatar, si de alguna manera, influyó la integración al PPM en la generación de sus empleos. Ante tal aspecto, el 78% afirmó tener máximo tres años en su trabajo, lo que coincide con el tiempo que posee Zacatlán siendo un Pueblo Mágico. En su mayoría, el 41% tienen exactamente dos años en el sector, lo que indica que su integración a dicha actividad se dio durante la generación de nuevos empleos al duplicarse la oferta de servicios turísticos; es decir, durante la consolidación de la actividad, misma que se vio reflejada en el 2012.

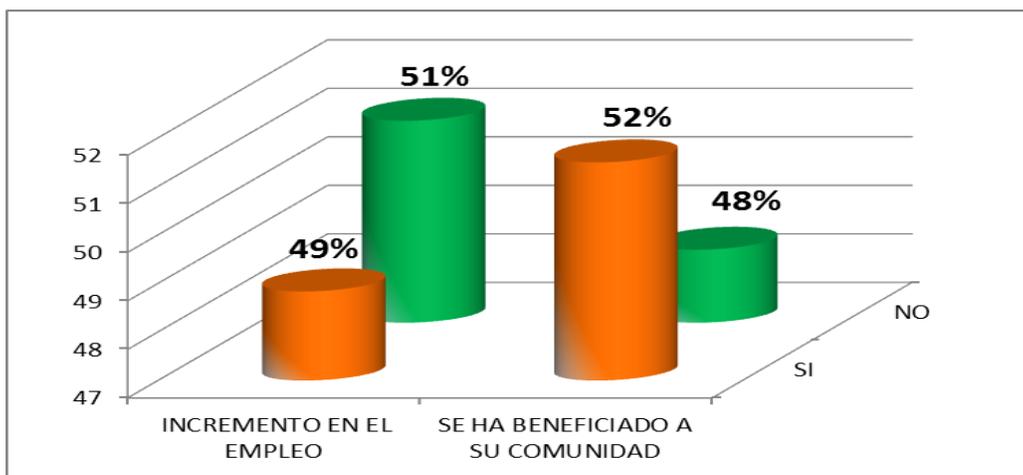
Figura 54. Indicador: Tiempo que tienen laborando en la actividad turística, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

Por otra parte, al preguntar a los habitantes su percepción sobre los beneficios económicos que ha traído consigo la integración del municipio al PPM en materia de empleos, el 49% consideró que sí se han incrementado ya que, actualmente, existen más comercios dedicados a la actividad turística y por ende, más posibilidades laborales.

Figura 55. Indicador: Beneficios económicos que la actividad turística ha propiciado desde su integración al PPM, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los habitantes durante los meses de marzo, abril y mayo de 2014.

En el caso del 51% que consideró nula la generación de nuevos empleos, se debió a que, para ellos, este incremento solo se da en quienes laboran en dicho sector, no así para quienes laboran en otras áreas ajenas a la actividad turística. Para ellos los empleos siguen siendo los mismos y cada vez son menos.

Lo anterior, de alguna manera refleja que el desarrollo económico que produce la actividad turística, no se da de manera equitativa para todo el municipio, pero sí resulta un medio para generar más empleos (directos e indirectos), en aquellos que, de una u otra manera, tienen relación con el sector. Si se trata de generar cadenas productivas entre las distintas actividades económicas con las que cuenta Zacatlán, posiblemente el turismo pueda resultar un polo de crecimiento económico para aquellas localidades alejadas de la cabecera municipal, y en especial, en aquellos habitantes que consideran que esta no es satisfactoria para sus intereses laborales.

De acuerdo a la opinión de los habitantes sobre si el turismo ha generado beneficios a la comunidad desde la obtención de la declaratoria como PM, el 48% opinó que estos no existen, pues solo se favorece a quienes están involucrados de manera directa con la actividad turística. Aunado a esto, la vida en Zacatlán se encareció a raíz de dicha integración. Por el lado contrario, el 52% que opinó que, en efecto, sí se perciben beneficios económicos en la comunidad, se deben en gran medida a la aparición de nuevos servicios y establecimientos turísticos, ya que al incrementarse, se generan más empleos, una mayor competencia que permite ofrecer mejor calidad en los mismos y con ello, un incremento en el flujo turístico.

En consecuencia, el aumento en la derrama económica que se percibe por este sector, genera mayores ingresos, que se traducen en un mejor nivel económico, con el cual los habitantes no solo satisfacen sus necesidades básicas, sino también, recreativas y por ende, tienen una mejor calidad de vida y un mayor bienestar social.

En el caso de los habitantes que laboran directamente en el sector, al verse inmersos en la dinámica constante del turismo, requieren programas de capacitación que los ayudan a mejorar sus capacidades, habilidades y aptitudes como prestadores de servicios, lo que a la larga los posibilita para incrementar sus ingresos con trabajos mejor remunerados.

De manera general, podemos deducir, mediante la evaluación de los indicadores antes mencionados, que si bien el desarrollo económico, a través de la actividad turística, no se da de forma equitativa para todos los habitantes tanto de la urbe como de las localidades aledañas a la misma, sí juega un papel importante como detonador de crecimiento económico para la población que se dedica de manera directa e indirecta a la misma, lo que genera que no solo mejoren o se incrementen sus ingresos económicos, sino también sus posibilidades de acceso a mejores condiciones de vida, a través de la cobertura de sus necesidades básicas y de recreación.

El desarrollo económico generado por el turismo en Zacatlán, representa en términos económicos, el 8.4% del *Producto Interno Bruto* (PIB) del municipio (H. Ayuntamiento de Zacatlán, 2014), pero de manera cualitativa, propicia la inclusión de los habitantes a la actividad, mayores inversiones en materia turística, mejoras de infraestructura, de servicios y de actividades recreativas y culturales; que son solventadas por la propia actividad para generar una mayor oferta turística que no solo cubre la demanda de los visitantes, sino también de la comunidad. También, posibilita la articulación de las cadenas productivas, dando como resultado, que el turismo sea un factor para producir desarrollo económico en el municipio.

En el tema de la rentabilidad que se menciona en el desarrollo sustentable, esta se dirige principalmente a los beneficios que las empresas adquieren al considerar el aprovechamiento de los recursos e implicar el término de sustentabilidad dentro de sus procesos productivos. En el caso de Zacatlán, esto se vio reflejado en el

incremento de negocios en materia de turismo durante el período 2010 al 2013, pues se pasó de veinticuatro a los cincuenta y nueve establecimientos de hospedaje, de cuarenta y siete a los ciento un negocios de alimentos y bebidas, de tres a once *touropadoras* y de tres a veintidós guías de turistas.

Lo anterior demuestra que el turismo resulta ampliamente rentable, pues cada día son más las personas de la localidad que comienzan a integrarse en la actividad turística, pues no solo les genera empleos, sino que además permite incrementar los ingresos y con ello propiciar oportunidades económicas para ellos y sus familias.

Asimismo, estas empresas no solo han crecido desde la integración de Zacatlán al programa, sino que además estas buscan reducir sus costos y con ello mejorar sus ganancias, esto aplicando procesos sustentables, como es el ahorro del agua en el caso de los hoteles, la reducción de desechos y desperdicios en los establecimientos de alimentos y bebidas, la capacitación de mejores técnicas para mejorar la calidad de los servicios, e incluso la adquisición de certificaciones que demuestren que son empresas amigables con el medio ambiente.

La obtención de ganancias y beneficios por parte de estas empresas, ha sido notoria en el incremento de nuevos establecimientos. Aunado a esto el aprovechamiento de la sustentabilidad les proporciona a los empresarios un plus, mismo que les permite incrementar los precios en sus servicios y con ello ofrecer a los visitantes un sentido de responsabilidad con el medio ambiente, tema por el cual sin pensarlo muchos de los visitantes adquieren como parte de las estrategias de comercialización, pues los hacen sentirse partícipes del cuidado ambiental.

Asimismo, al mejorar los ingresos bajo el lema de la rentabilidad que contempla la sustentabilidad, ha propiciado la idea de que entre mejor le vaya a la empresa, mejores condiciones tendrán sus empleados, lo que al día de hoy para los habitantes de Zacatlán ha funcionado, ya que de acuerdo con las opiniones que

los encuestados proporcionaron, esta que el desarrollo sustentable se da principalmente para quienes laboran directamente en el sector turismo.

Otro factor que propicia la rentabilidad para las empresas turísticas, es la articulación de cadenas productivas, lo que permite que se consuman los productos que se elaboran dentro de las localidades que conforman al municipio, logrando con ello el consumo local y la comercialización de las materias primas, su industrialización y la venta de servicios de manera que, los tres sectores de las actividades económicas, se mantengan en relación constante y necesitando uno del otro.

Sumado a lo anterior las empresas turísticas en Zacatlán, han buscado la innovación, a través de la creación de nuevos productos para ofertar al visitante, atendiendo con ello no solo la demanda turística, sino también la búsqueda del aprovechamiento de los recursos con los que se cuenta en el municipio, de tal manera que es posible decir que si existe un rentabilidad económica para quienes laboran en el sector turismo, pues las empresas de este giro, no solo han alcanzado un crecimiento económico, sino también eficacia, calidad y nuevos productos que día a día son más demandados y envuelven al visitante con el entorno natural y cultural que este PM presenta.

El *aspecto ambiental*, por su parte, es la esfera del desarrollo sustentable más difícil de medir en el caso de Zacatlán, ya que no existe información disponible por parte de las autoridades en esta materia.

Se debe entender en principio, que el desarrollo sustentable busca la interacción entre las actividades económicas y sociales, en relación con el aprovechamiento y la preservación del entorno ambiental, tratando así de evitar su degradación, contaminación y la desaparición del mismo. Es por ello que los indicadores que para este caso se manejan, tienen relación directa con la medición del estado actual de los recursos naturales que existen.

Cabe señalar que, en el caso específico de Zacatlán, el área de desarrollo ecológico está bajo la Dirección de Desarrollo Urbano, y actualmente no cuentan con estadísticas sobre el estado de conservación del aire, agua y de residuos, por lo que se dificulta la medición estricta de estos indicadores. Esto debido a que no se tienen las bases para generar mediciones y no se han implementado nuevas propuestas que propicien las bases estadísticas en el municipio.

De lo que sí se tiene la certeza, es de la existencia de algunas infraestructuras en materia ambiental, la cual consta de un tanque de agua y una planta de tratamiento de aguas residuales actualmente funcionando (y una más en proceso de creación). Aunado a esto, se cuenta con un relleno sanitario que recibe no solo los desechos generados en el municipio, sino de los municipios colindantes, lo que implica una alta capacidad para soportar la carga de basura. Asimismo, está en proceso de creación un tiradero a cielo abierto controlado, para poder incrementar la capacidad de control sobre los desechos generados en Zacatlán. Cabe señalar que no se cuenta con plantas de reciclaje, lo que dificulta el aprovechamiento de residuos para su reutilización.

En este mismo sentido, al hablar de la producción de basura, aplicada a un flujo turístico con una estadía promedio de dos días, se habla de una carga promedio de 1,301 toneladas de basura producidas por los visitantes en el 2013<sup>15</sup>. Tal medición implica que, entre mayor sea el flujo turístico, mayor será el volumen de basura producido por este.

En cuanto a reservas naturales se refiere, la *Barranca de los Jilgueros* se encuentra en proceso para ser declarada a nivel estatal como Área Natural Protegida (ANP), por lo que, de concluirse el proceso, se deberá contar con el *Plan de Manejo* de la misma para así preservar su estado actual. Por su parte, la *Cuenca Hidrográfica del Río Necaxa*, es considerada como Área Natural

---

<sup>15</sup> Cálculo obtenido del promedio de 2 kilos de basura producidos por persona en un día, de manera que se multiplica esta cifra por el número de visitantes registrados en el 2013.

Protegida de Recursos Naturales por la Comisión de Áreas Naturales Protegidas (Conanp), de tal forma que esta cuenta ya con un plan de manejo para su conservación.

Del total de los cuestionarios aplicados, el 89% de los habitantes mostraron un conocimiento sobre la existencia y ubicación de las plantas de tratamiento, del tanque de agua, de las áreas naturales existentes y del relleno sanitario, mientras que el 11% desconoció al menos dos de estos recursos o bien la ubicación de los mismos.

En el caso de las viviendas que disponían de agua de la red pública, en el 2010, según el Inegi, sumaban un total de 16,020 viviendas, de las cuales, el 90% contaban de drenaje, es decir más de 14, 356. Por otra parte, las descargas de aguas residuales, en su mayoría, van directamente a los ríos Ajajalpan, Tulimán, Atotonilco, Canautla, Hueyapan, Cedazo, Maquixtla, Tepexco, La Ferrería, Tlayaquia y Atlixcala; así como a la cascada de San Pedro. Debido a lo anterior, en ocasiones esta presenta olores fétidos que propician desagrado tanto para habitantes como para visitantes. El agua de los ríos antes mencionados es trasladada directamente, mediante entubado, a la planta de tratamiento con la finalidad de usarla en el riego de la producción agrícola con la que cuenta Zacatlán.

En este sentido se cuenta en el municipio con una superficie de 289.26 km<sup>2</sup> para el uso agrícola, de las cuales 21,956 hectáreas son sembradas, según datos de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación, Servicio de Información Agroalimentaria y Pesquera (Sagarpa, 2009). Asimismo, 6.12km<sup>2</sup> pertenecen a uso de pastizal, 139.95km<sup>2</sup> a bosque y 51.75km<sup>2</sup> a otro tipo de vegetación. En su mayoría, se trata de un uso de suelo de conservación.

También, se llevan a cabo diversas campañas de reforestación, en las cuales se plantan alrededor de 5,500 árboles al año, lo que muestra la preocupación de las autoridades para la conservación y restauración del entorno ambiental.

El municipio no cuenta con un *Programa de Ordenamiento Territorial* (POET), lo que dificulta la conservación del suelo y de las zonas de aprovechamiento. Cabe mencionar que, a partir del mes de octubre del año 2014, se sometió a cabildo el tema de la creación de dicho programa a raíz del cambio en los lineamientos de operación del PPM, en donde se establecen las nuevas estructuras de permanencia de las localidades en el mismo.

Uno de los requisitos que ahí se mencionan, es contar con dicho instrumento de planeación, mismo que está establecido también, entre los objetivos del *Programa de Desarrollo Urbano Sustentable de Zacatlán*, el cual, a la fecha, aún no se encuentra publicado en la gaceta oficial del estado.

En materia turística, se cuenta con diversos recursos de carácter natural que propician el desarrollo de la actividad, mismos que presentan un estado de conservación óptimo, según la opinión de los propios turistas y habitantes, ya que, a pesar de la falta de programas especiales para la preservación del medio ambiente, la población que hace uso de estos recursos se encuentra concientizada de que el aprovechamiento controlado de los mismos les brinda una oportunidad de ingresos a largo plazo. Si tales recursos son explotados de manera desmesurada, el único resultado será su desaparición.

Uno de los principales objetivos de los habitantes y prestadores de servicios, es conservar el estado actual de los atractivos turísticos, de manera que no se altere el uso del suelo, la flora y la fauna existente. En materia de equipamiento, se han establecido productos y edificaciones de bajo impacto ambiental, como cabañas ecológicas, baños secos o ecológicos, zonas de acampado, actividades ecoturísticas, de aventura y de turismo rural.

Tales medidas, muestran que, a pesar de la falta de instrumentos de medición, y de planes y programas ambientales, los habitantes hacen un uso responsables en

las áreas naturales que poseen un potencial turístico, lo que se ve reflejado en el estado actual de los productos turísticos que se ofertan, así como de la propia concientización a los turistas para que respeten el entorno natural que visitan.

Asimismo, la ubicación de Zacatlán dentro de la Sierra Norte del estado de Puebla, le permite verse inmerso en un amplio paraje natural, que al ser un entorno para recorrerse a pie, propicia apreciar, sin altos índices de contaminación del aire, el follaje de la vegetación nativa, así como la neblina en la que los visitantes quedan envueltos durante sus visitas.

Al preguntarles a los habitantes sobre los cambios en las políticas ambientales que ellos perciben a partir del ingreso de Zacatlán al PPM, estos consideraron en un 95%, que sí existen mejoras en las políticas ambientales, ya que los prestadores de servicios y habitantes de las localidades en las que se encuentran los atractivos turísticos, tienen mayor conciencia de la importancia que tiene su cuidado y conservación. Estos son su fuente de ingresos y el medio de subsistencia en el que se encuentran inmersos, por lo que es necesario mantenerlos limpios y en buen estado, ya que también de esto depende que aumente el flujo del turismo de naturaleza, lo que en consecuencia producirá una mayor derrama económica.

La población consideró que el mejoramiento y la preservación de estas áreas naturales con las que se cuenta en el municipio, son también áreas de recreación para sus familias. Al haber sido proveídas con equipamiento turístico, les permite también como habitantes, disfrutar de servicios y áreas de esparcimiento, especialmente durante los fines de semana. Ejemplo de ello es el *Valle de Piedras Encimadas*, el cual, más allá de ser el producto turístico con el que se diferenció a Zacatlán dentro del expediente de integración al PPM, significa para la población un parque recreativo al que pueden ir con sus familias los fines de semana.

El 5% que consideró que no se han dado cambios positivos en materia ambiental desde la integración al PPM, explicaron que aún existe, aunque no de manera grave, una falta de limpieza en los atractivos turísticos. Esto por los desechos que los visitantes producen, de los cuales no se hacen responsables, por lo que encuentran un foco de deterioro para sus recursos naturales.

Es posible decir, en materia de indicadores, planes y programas como método de medición del aspecto ambiental, que Zacatlán al no contar con este tipo de instrumentos en teoría no estaría cumpliendo con índices que sustenten la existencia de un desarrollo sustentable en el municipio. Sin embargo, las acciones que realizan, los habitantes y prestadores de servicios turísticos para conservar los diversos atractivos naturales con los que se cuentan, han permitido el uso responsable, la concientización de la propia comunidad en la preservación del entorno y la realización de actividades de bajo impacto ambiental.

Esto, a pesar de no tener planes de manejo y *Manifestaciones de Impacto Ambiental* (MIA), lo que en consecuencia permite observar la existencia de un desarrollo en el aspecto ambiental, que hace que los recursos soporten la actividad turística y, además, sean fuentes viables para el auto sustento, ya que generan ingresos que son destinados tanto para la paga de quienes laboran en el sector, como para la preservación y el mantenimiento de los propios recursos turísticos.

El percibir al turismo como una actividad rentable, permite a los habitantes llevar a cabo estrategias y acciones que se traducen en el óptimo estado en el que actualmente se encuentra el medio ambiente.

Así, una vez analizadas las *tres esferas del desarrollo sustentable*, se observó una contribución por parte de la actividad turística, ya que esta ha logrado contribuir al crecimiento económico, a la participación social y al aprovechamiento y a la preservación de los recursos naturales. Si bien, no es posible decir que el

desarrollo sustentable está siendo equitativo para todos los habitantes, sí se sugiere que los resultados emanados por turismo, han coadyuvado en dicho desarrollo para la comunidad, pues se ha favorecido tanto al crecimiento económico, como al establecimiento de mejores condiciones de vida para habitantes.

Al integrarse la localidad al PPM, esta se vio beneficiada ya que, antes de la incorporación a dicho programa, el municipio no contaba con una oferta turística consolidada. Fue hasta después de la declaratoria que las autoridades en esta materia de turismo y la propia población, comenzaron a establecer nuevos servicios, más establecimientos de hospedaje, de alimentos y bebidas y de actividades recreativas, lo que sin duda implicó el crecimiento de la actividad, propiciando con ello que la oferta y la demanda turística se duplicaran en solo un año entre el 2010 y 2011, cuando se recibió el nombramiento como PM.

Esto trajo como consecuencia la inserción de habitantes a la actividad, mediante la generación de empleos, la interacción entre las cadenas productivas y los comerciantes con respecto a la venta y elaboración de productos para ofertar a los visitantes, y la integración de la comunidad a las actividades recreativas que se consolidaron y en las que se reafirmaba la identidad de la cultura zacateca.

Fue en el 2012, que la actividad alcanzó su máximo esplendor, triplicándose la oferta y la demanda que hasta antes del nombramiento se tenía, es decir, con relación al 2010, por lo que se cree que al comenzar su consolidación, permitió además contribuir en el desarrollo sustentable. Cabe destacar que para alcanzar este desarrollo, se deben considerar el resto de las actividades económicas y los programas, proyectos y planes en otras materias que competen a las autoridades municipales, pues solo de esa manera se podrá hablar en un futuro de un municipio con desarrollo sustentable.

A comparación de otros Pueblos Mágicos, Zacatlán presenta un avance significativo para la actividad turística y para el propio programa, pues en solo dos años, ya ha alcanzado un grado de avance. Otro factor que impulsó al reconocimiento y posicionamiento de Zacatlán como destino turístico ese mismo año, fue la obtención del galardón como mejor PM, el cual se debió justo a los avances tan notables que se habían alcanzado a tan solo un año de su nombramiento.

Para el 2013 y 2014, dicha localidad se encontró ya posicionada a nivel nacional con la marca PM. Esto se ve reflejado en el mercado que la visita, pues se reciben durante todo el año, turistas tanto del norte como del sur y centro del país, sin importar las distancias que existen entre los estados con respecto del municipio. Además, se ha posicionado como un destino por excelencia de fines de semana, el cual es visitado principalmente por el turismo familiar, de parejas y tercera edad; quienes buscan tranquilidad y alejamiento de la vida cotidiana, identificando a Zacatlán como un destino de paz, en el que se puede estar en contacto directo con la naturaleza.

En este sentido, su integración al programa resultó ampliamente favorable para el desarrollo de la actividad turística y para la generación de beneficios económicos, sociales y ambientales, por lo que es importante conocer cómo percibe la propia comunidad a la actividad como generadora de desarrollo sustentable y lo que los propios habitantes entienden por dicho concepto.

Para ello se preguntó a los habitantes, qué significaba para ellos el desarrollo sustentable, a lo que, de manera general, relacionaron con la naturaleza. Si bien no todos identificaban las esferas que lo conforman, explicaron que, para ellos, era el aprovechamiento o el uso de los recursos naturales mediante las actividades económicas, buscando el cuidado de los mismos. Algunos establecieron que era el uso consciente del medio ambiente en sus actividades diarias y económicas, por lo que estas debían satisfacer sus necesidades y las de sus familias. Solo

menos de un 10% de la muestra, no identificó que era el desarrollo sustentable y en algunos casos, solo lo definieron como la existencia de recursos naturales en algún lugar.

Después de conocer su conceptualización sobre dicho término, se les preguntó si consideraban que la actividad turística propiciaba este tipo de desarrollo en su comunidad, a lo que el 71% respondió que sí, y explicaron que utilizaban los recursos naturales para algunas de sus actividades y que, por ende, el cuidado del medio ambiente se reflejaba en la conservación de los atractivos. El resto que contestó negativamente, explicó que la actividad turística solo beneficia a cierto sector de la población, en especial a quienes laboran directamente en ella.

Más del 50% de la población seleccionada en la muestra, consideró que en efecto, la actividad turística generaba desarrollo sustentable. Esto, bajo el concepto que ellos percibían. Además, se les cuestionó si, desde su punto de vista, el convertirse en un PM propició mejores resultados de la actividad en la generación de este desarrollo, a lo que el 66% consideró que sí, ya que antes de ser PM había menos flujo de turistas y servicios turísticos. Al integrarse al PPM, estos se incrementaron y más gente comenzó a insertarse dentro de la actividad, teniendo así, empleos y beneficios económicos, que conservaban de mejor forma el medio ambiente, pues representaba la fuente de ingresos para algunos de ellos.

El 34% que consideró que la integración no benefició en nada la generación de desarrollo sustentable, opinaron que los beneficios solo se concentraban en quienes se dedicaban al turismo y que pocos eran los resultados de beneficios que se tenían para la comunidad. Los anterior parece apuntalar que desde la percepción de los habitantes, la actividad turística si es coadyuva en el desarrollo sustentable del municipio, pero que a pesar de ello, aún existe un rezago social en la repartición equitativa de los beneficios que de esta se obtienen.

Por tal motivo, se les dio una conceptualización sobre lo que significaba el desarrollo sustentable, explicándoles que éste, es aquel que establece el aprovechamiento de recursos de manera consciente, de tal forma que estos perduren para el futuro y sirvan para satisfacer tanto a las poblaciones actuales, como a las futuras, logrando con ello su bienestar social y económico, así como la preservación del medio ambiente.

Se les preguntó, también, si la actividad turística puede ser generadora de desarrollo sustentable, dando como resultado un incremento en las respuestas positivas. En esta ocasión, el 97% consideró que el turismo sí contribuye a este desarrollo, pues no solo crea empleos, sino también propicia mejores condiciones económicas y sociales, así como una conciencia sobre el uso adecuado de los recursos naturales.

El 3% que consideró que el turismo no es un generador de desarrollo sustentable, basó su respuesta en que la actividad beneficia solo a los habitantes que están inmersos en ella, lo que cierra la posibilidad de beneficios al resto de la población. De tal forma, que, para ellos, no es equitativo el desarrollo que se genera en el municipio, pues en su mayoría solo el centro de la ciudad cuenta con apoyo para el desenvolvimiento de la propia comunidad.

Por su parte, al preguntarles nuevamente sobre si la integración al PPM de Zacatlán ha contribuido en la generación de desarrollo sustentable, el 11% opinó que no, puesto que no existen cambios ambientales ni sociales, ya que la actividad se centra solo en determinada población. Además, el resto de las localidades que se encuentran alejadas al centro de la ciudad, difícilmente perciben algún cambio en sus niveles económicos y sociales. Aunado a esto, el deterioro ambiental es visible, pues los turistas llegan y consumen productos que terminan por convertirse en contaminantes para el municipio, generando basura, ya que no se cuenta con una conciencia de limpieza por parte de estos. Al no

contar con plantas de reciclaje, toda la basura se convierte en desechos que no son reutilizables.

A esto, se suman la falta de cultura de los propios habitantes para hacer un uso adecuado de los recursos con los que se cuentan, y la falta de conocimiento sobre lo que implica el concepto de desarrollo sustentable, mismo que, si las autoridades les inculcaran, quizá se aprovecharían de mejor forma y mayores serían los beneficios obtenidos de su interacción con la actividad turística. Hasta ahora, solo consideran como beneficiarios a un determinado sector, el cual bien podría, según su opinión, interactuar con el resto de los habitantes y sus labores económicas.

El resto (un 89%), consideró que desde la integración al PPM, sí se ha visto beneficiado el municipio en la generación de desarrollo sustentable. Cabe aclarar que estos resultados, son reflejados solo a través de la actividad turística, pues se tiene claro que es un desarrollo parcial. Alcanzarlo al 100% implica el resto de las actividades económicas, las acciones del gobierno y la participación de la sociedad, por lo que ven reflejada la inserción como un medio de apoyo en el que la propia actividad turística tuvo un crecimiento que ha beneficiado a las tres esferas del desarrollo sustentable. Consideran que, al haberse incrementado la oferta de servicios, se generaron nuevos empleos (directos e indirectos) y, por consiguiente, la inserción de habitantes al área laboral, lo que se traduce en un mayor bienestar social.

Esta participación social, en actividades recreativas y turísticas, se refleja en una mayor concientización y participación de los habitantes, para preservar sus recursos. De acuerdo a su opinión, esto les permite reafirmar su identidad cultural no solo ante los visitantes, sino con sus propias generaciones.

En el aspecto ambiental, la muestra consideró que el entorno natural se ha visto beneficiado. Al ver que estos son aprovechables turísticamente, buscan cuidarlos para poder darlos a conocer a los visitantes y así conseguir ingresos económicos,

lo que además les permite mantener tanto al propio entorno natural, como a sus familias, dando con ello nuevamente un bienestar social.

Por su parte, las autoridades en materia de turismo de Zacatlán, perciben a su PM como un lugar cuyos recursos naturales y culturales, lo convierten en un recinto único ante el resto del país, por lo que su integración al PPM fue un proceso en el que el reconocimiento de su cultura, sus tradiciones y recursos naturales, los llevó a consolidar el turismo como una de sus principales actividades económicas, pues hasta antes del nombramiento, no representaba lo que hoy en día significa para el desarrollo de su municipio.

Consideran, además, al desarrollo sustentable, como aquel que genera beneficios económicos y sociales, mediante el aprovechamiento adecuado de sus recursos naturales, por lo que sí perciben a la actividad turística como contribuyente a la generación del mismo.

Desde el ingreso al PPM, la creación de una oferta y políticas turísticas más consolidadas, así como de un incipiente crecimiento en el flujo turístico, han propiciado no solo el posicionamiento de Zacatlán como un PM, sino la participación de su comunidad por formar parte de una marca turística que refuerza la propia identidad cultural de la localidad. Esto genera la creación de empleos, de mejores ingresos y de una mayor derrama que propicia la rentabilidad de la propia actividad, a través del aprovechamiento consciente de los recursos con los que se cuentan y de una mayor participación social que se ha caracterizado por la concientización y preparación de la misma, con respecto a la actividad turística.

Asimismo, consideraron que para alcanzar el desarrollo sustentable en su totalidad, se debe lograr la participación de toda la sociedad y de las distintas actividades económicas que se desempeñan en el municipio, pues según la opinión de los habitantes, la actividad turística sí funciona como herramienta para

obtener beneficios económicos, sociales y ambientales. En cuanto al tiempo que lleva alcanzar este desarrollo, consideran que en dos años, Zacatlán ha logrado contribuir a este desarrollo. Sin embargo, siguen en el proceso, por lo cual no se tiene un estimado del tiempo exacto que debe pasar para que la actividad genere beneficios más equitativos para las localidades que se encuentran alejadas del centro de la ciudad.

En el caso de las autoridades federales, el PPM sirve como una herramienta con la cual las localidades pueden propiciar, mediante la actividad turística, el desarrollo sustentable en sus comunidades, ya que el turismo representa una actividad importante para el crecimiento económico del país y para el aprovechamiento de recursos mediante el segmento de naturaleza y cultural, que, aunado con la diversidad de oferta turística, establece una interacción entre los habitantes y los turistas, lo que permite a la propia comunidad reafirmar su cultura y participar en las actividades recreativas que se ofertan.

De tal manera, la integración de las localidades es una oportunidad para generar beneficios para la población que en ellas habita; por lo tanto, no existe un lapso específico en el que propicie el desarrollo, pues esto dependerá directamente de la disposición de la sociedad, del compromiso de las autoridades y de la forma en que la propia actividad turística evolucione y se consolide.

En este sentido, el PPM representa una oportunidad para mejorar a través del turismo, la calidad de vida de los habitantes. Esto siempre y cuando, se cumpla con los principios rectores del Programa.

Con lo anterior, y con los elementos analizados en cada una de las tres esferas del desarrollo sustentable, es posible afirmar que los resultados obtenidos en esta materia han resultado favorables, pues sí se presentan cambios a través de los diversos indicadores utilizados. Estos muestran la presencia de mejoras económicas, sociales y ambientales en Zacatlán, mismos que han incrementado

(en un periodo de dos años) la tasa de población, empleos, ingresos económicos, flujo turístico, derrama por turismo, capacitaciones a prestadores de servicios, concientización y participación de la sociedad en el programa, oferta recreativa para los habitantes, mayor concientización para la preservación y el aprovechamiento de los recursos, entre otros aspectos.

Es importante señalar que la presencia de cambios en las tres esferas es parcial, ya que no todo el municipio se ve beneficiado. Sin embargo, es posible decir que, al menos en este caso de estudio, sí existe contribución de la actividad turística en el desarrollo sustentable de la localidad, tal como se plasma en uno de los objetivos del programa, en donde se plantea al turismo local como una herramienta que coadyuve a la generación de desarrollo sustentable, de manera que, en efecto, la actividad turística logra de forma significativa contribuir a dicho objetivo, pues como ya se ha comprobado es más que una actividad económica, en la cual se interactúa directamente con la sociedad y el medio ambiente, logrando con ello beneficios que, si bien no son para los todos los habitantes de Zacatlán, sí se expresan como detonantes para propagar los resultados en el resto de las localidades que conforman al municipio.

Esta condición, gracias a que la actividad turística, parece estar siendo factible y visible en la localidad de Zacatlán.

## **Conclusiones y recomendaciones**

A manera de conclusión, es posible reconocer que los resultados obtenidos a lo largo de la investigación, sugieren una contribución por parte de la actividad turística en el desarrollo sustentable de Zacatlán, a partir de su declaratoria como PM. Esta afirmación se sustenta en los beneficios económicos, sociales y ambientales que la localidad ha presentado desde su incorporación al PPM.

En el caso de la esfera económica, es donde se puede apreciar con mayor claridad la mejora en las condiciones para los habitantes de la localidad, ya que gracias a la actividad turística, se generaron desde la integración al PPM, mayores ingresos y empleos, producto del incremento en el flujo de visitantes, pues esto, a su vez, trajo consigo un aumento en su gasto, lo que se traduce en una mejora de la economía municipal.

Por otra parte, se han creado algunas estrategias para articular a las diversas actividades económicas con las que cuenta Zacatlán, esto con el objetivo de establecer cadenas productivas en las que el turismo haga uso de los propios recursos con los que el municipio cuenta, de tal forma que el consumo local se incremente y con ello se beneficie la economía municipal.

El problema en esta esfera, es que muchos de los beneficios obtenidos, se quedan principalmente en los dueños de negocios o de los habitantes que están involucrados directamente en el turismo, por lo que aún se requiere de acciones

más integrales, con las cuales, el crecimiento económico del municipio se vea reflejado en todas las localidades que lo conforman y no solo en donde la oferta turística se concentra.

Lo cierto, es que el turismo ha permitido la construcción de infraestructura y el establecimiento de nuevas unidades en la planta turística que han propiciado la creación de empleos directos e indirectos y la generación de cadenas productivas en las que se integran a productores, agricultores, comerciantes, artesanos, etc. Es por ello, que estos beneficios que se han logrado desde la integración al PPM, son realmente un punto de referencia para afirmar que la actividad turística sí contribuye al desarrollo del municipio, pues no solo se incrementó la demanda y oferta turística, sino también las oportunidades económicas para la comunidad.

En el aspecto social, la oferta recreativa que ha incrementado el turismo en el municipio, ha beneficiado no solo a los visitantes, sino también a los habitantes, ya que les permite contar con actividades de esparcimiento, las cuales mejoran sus condiciones de vida y de bienestar social. Asimismo, se han establecido estrategias en las que se conservan las tradiciones, la imagen urbana y se preservan los espacios culturales, lo que dignifica la identidad cultural de la comunidad.

A su vez, se han establecido concursos y programas de concientización que han vislumbrado el reconocimiento de la propia sociedad como parte importante de la magia de Zacatlán, pues son los propios habitantes los que se auto-reconocen como un pueblo con un amplio valor cultural, por lo que hoy en día, consideran a Zacatlán no solo como su lugar de origen, sino también como un destino turístico, cuyas raíces, tradiciones y recursos, les dan una identidad como sociedad y como cultura zacateca.

Además, al involucrarse cada día más los habitantes en la actividad turística, han buscado mejorar sus niveles educativos, capacitándose para obtener mayores

ingresos y mejores oportunidades laborales, que les permitan un bienestar social para ellos y sus familias.

Por su parte, la esfera ambiental es la menos vislumbrada dentro del desarrollo sustentable en Zacatlán, pues actualmente no se cuentan con planes de ordenamiento ecológico territorial, ni con reglamentos en materia ambiental, así como con otros instrumentos que reporten los índices de contaminación del suelo, agua y aire; por lo que los resultados sugieren una falta de preocupación de las autoridades en cuanto a los aspectos relacionados con el medio ambiente.

No obstante lo anterior, se encontraron resultados favorables que, en cierto modo, indican la presencia de una contribución positiva por parte de la actividad turística, para la preservación del entorno ambiental, pues en el caso de los habitantes se ha presentado una preocupación por el cuidado de sus recursos naturales, ya que al ser aprovechados turísticamente, estos les permiten obtener ingresos, lo que implica que existe una consciencia del valor de los recursos y, en consecuencia, una preocupación por asegurar su conservación en el tiempo.

Esta preocupación por mantener la viabilidad y el aprovechamiento de los recursos, ha creado la interacción social y económica del resto de las actividades y de los intereses de la propia sociedad, por hacer soportable el uso del entorno ambiental. Aunado a esto, al tratarse en su mayoría de un suelo de conservación, se llevan a cabo campañas de reforestación, así como la propia concientización y capacitación de quienes se enfocan turísticamente a prestar un servicio en áreas naturales, para preservar en el mejor estado posible, los propios recursos, de manera que la infraestructura y el equipamiento turístico sean de bajo impacto ambiental.

Esta conciencia por parte de la sociedad y de los propios prestadores de servicios, refleja en gran medida que el turismo sí ha influido en la preservación ambiental y en el adecuado uso de los recursos con los que se cuentan.

Si bien, de manera general, es posible decir que sí existe una contribución por parte de la actividad turística en el desarrollo sustentable del municipio, no debemos olvidar que a pesar de los resultados positivos, aún no se ha logrado del todo una integración de toda la población, dentro de las dimensiones del desarrollo sustentable.

Es rescatable, en todo caso, señalar que a tan pocos años de su integración al PPM, sí se vislumbran impactos positivos del turismo, en la contribución a dicho desarrollo. Sin duda, Zacatlán es un caso de éxito, gracias a las estrategias de planeación turística que se han implementado y al apoyo de los habitantes, de las autoridades y de los prestadores de servicio.

Cabe señalar, que el hecho de que el PPM funcione apropiadamente en una localidad, depende directamente de las características de cada pueblo, ya que cada uno es distinto y responde a su propia circunstancia, por lo que no pueden generalizarse las estrategias y acciones de planeación turística a aplicar.

Otro resultado de suma importancia obtenido en este trabajo, más allá de la contribución que ha presentado el turismo en el desarrollo sustentable, es que la integración de Zacatlán al PPM, ha permitido a sus habitantes, valorarse y autoconocerse, reforzando su identidad cultural y rescatando sus propias raíces, costumbres y tradiciones.

Por lo anterior y como apoyo para un mejor aprovechamiento del turismo en Zacatlán, desde la perspectiva del desarrollo sustentable, se recomienda diversificar las actividades en los atractivos turísticos de carácter recreativo y mejorar la calidad de los servicios, así como implementar una oferta gastronómica y artesanal, pues a la fecha, no existe un corredor gastronómico ni artesanal, que muestren los principales productos y platillos que en el municipio se realizan y que serían propicios para diversificar la muestra de las tradiciones que caracterizan este PM.

Asimismo, deben realizarse talleres de planeación turística para los prestadores de servicios, ya que en su mayoría no están capacitados para recibir grandes grupos de visitantes en temporadas altas, lo que dificulta la atención a los viajeros y *alenta* los servicios, de manera que esto genera la insatisfacción para los turistas. Además, deben realizarse prácticas de responsabilidad social y de empresas amigables con el medio ambiente, mediante el uso de servicios y productos sustentables, que les permitan a los establecimientos regirse bajo el esquema de la sustentabilidad.

A su vez, deben llevarse a cabo talleres tanto para los prestadores de servicios, como para las autoridades y habitantes, en materia de sustentabilidad, esto con el fin de involucrar más al municipio con este concepto, de manera, que estos comprendan la importancia de convertirse en una localidad sustentable, en la cual, se articulen cadenas productivas, se coordinen e integren cada uno de los habitantes con respecto a las estrategias y acciones que las autoridades establezcan y se concientice sobre la importancia de contar con políticas que regulen y cuiden el medio ambiente.

Es necesario también, mejorar los servicios de transportación para los visitantes, ya que actualmente se consideran las opciones del caso de los viajeros que usan auto particular, olvidándose por completo de las necesidades de aquellos que arriban en autobús y que requieren un medio para moverse dentro del municipio.

Por otro lado, es urgente la implementación de estrategias para propiciar el interés de los visitantes con respecto a la contratación de *tours*, ya que de acuerdo a los resultados obtenidos, menos del 1% contrata recorridos, por lo que de nada sirve incrementar la oferta de estos productos, si a la fecha no son utilizados como debiera ser. De manera que aunado a la creación de dichas estrategias, deben también consolidarse y realizarse campañas de promoción y difusión, para que estos puedan ser reconocidos y sean atractivos, aumentando su demanda.

En el caso específico de la esfera económica, debe visualizarse a la cabecera municipal, como un polo de crecimiento, pues en ella se concentra la mayor parte de la oferta turística, de tal forma, que esta sirva como ancla para articular el resto de los atractivos, teniendo como consecuencia, el intercambio de flujos monetarios entre una y otra localidad, el fortalecimiento de las cadenas productivas y del consumo local de los recursos naturales y la integración de los habitantes que viven a las afueras del centro.

Por su parte, en la esfera social, debe aprovecharse la aceptación de los habitantes hacia la declaratoria como PM, para que estos visualicen los beneficios que ha producido el turismo como promotor de su propia identidad cultural, por lo que se recomienda aumentar los concursos y programas sociales, en los que la sociedad se sienta parte de la magia zacateca, ejemplo de ellos, son la realización de productos artesanales, de platillos típicos, de muestras gastronómicas, de eventos en donde se muestren las distintas tradiciones, la música, los trajes típicos, e incluso hasta muestras fotográficas, de imágenes que los propios habitantes tengan guardadas y que reflejen la historia de su ciudad.

En materia ambiental, se recomienda realizar el programa de ordenamiento territorial, para preservar de manera estratégica los recursos naturales, crear una planta de reciclaje, establecer indicadores de medición ambiental y en especial tomar conciencia del desarrollo ecológico por parte de las autoridades, ya que al tratar este tema como un área más de la Dirección de Desarrollo Urbano, no consideran dentro de sus acciones la necesidad de regular el entorno ambiental.

Por último, no debe olvidarse que Zacatlán, solo cuenta con tres años de ser PM desde su integración al PPM, por lo que sigue en proceso de convertirse en un municipio sustentable. De manera, que se recomienda en conclusión, seguir realizando como hasta ahora, las estrategias turísticas que han los han consolidado como un destino turístico capaz de contribuir a dicho desarrollo.

Finalmente y para culminar la presente tesis, es preciso señalar que el objetivo general: *Analizar la contribución que ha presentado la actividad turística de Zacatlán en el desarrollo sustentable del municipio, desde su integración al Programa Pueblos Mágicos*, ha sido cumplido. Esto a través de los seis capítulos que conforman esta investigación.

En el caso de los objetivos específicos: *Explicar qué es y cómo surge, la operación y los objetivos del PPM* y *Examinar los resultados que ha tenido el programa en otros estudios ya realizados*, estos fueron cubiertos en el capítulo dos.

Por su parte, los propósitos de *Ubicar y caracterizar física, económica y socialmente a la localidad de Zacatlán* y *Analizar el proceso de integración de la localidad al PPM*, quedaron concluidos en el capítulo tres.

Asimismo, el objetivo: *Analizar el mercado turístico con el que cuenta Zacatlán* fue abordado en los capítulos cuatro y cinco, mientras que la intención de *Evaluar la contribución de la actividad turística, en el desarrollo sustentable de Zacatlán*, fue abordada y realizada lo largo de capítulo seis.

Por último, con las conclusiones anteriores, se cumple el objetivo de: *Realizar recomendaciones para un mejor aprovechamiento del turismo en Zacatlán desde la perspectiva del desarrollo sustentable* y con ello, queda finalizada la presente tesis.

## Anexo 1. Instrumentos de investigación

### Introducción para cada cuestionario

*Buenos días:*

*Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional, acerca del desarrollo que genera la integración de Zacatlán al Programa Pueblos Mágicos y quisiéramos pedir su ayuda para contestar unas preguntas que no llevarán mucho tiempo.*

***Sus respuestas serán confidenciales y anónimas, por lo que es importante señalar, que la selección de las personas a contestar dicho cuestionario, no se realizó por nombres, empleos o ingresos, sino al azar.***

*Las opiniones de todos los encuestados serán sumadas y reportadas en la tesis profesional, pero nunca se reportarán datos individuales, de manera que le pedimos conteste este cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas.*

*Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que solo puede responder a una opción, a varias opciones, o bien, responder abiertamente, dependiendo la información solicitada.*

*Muchas gracias por su colaboración.*

## Cuestionario para Turistas

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  F  M Estado Civil: Soltero  Otro  Casado

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Nivel de Estudios: Básico  Medio  Superior  Posgrado

Ingreso Mensual: Menos de 5 mil  De 5 mil a 9 mil  De 10 mil a 19 mil  Más de 20 mil

### Motivos del :Viaje

Visita Familiar/Amigos  Vacaciones  Cultura  Contacto con la naturaleza  Religión   
Estudio/Investigación  Negocios  Luna de Miel  Congresos/Convenciones

Aventura/Act. Deportivas  Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

Medios por los que conoció Zacatlán: Agencia de Viajes  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

T.V. o Radio  Internet  Red Social  Sitios Web Consultado \_\_\_\_\_

Recomendación  Folletos  Revistas  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

### Forma de Viaje:

#### Cuántas veces ha venido a Zacatlán:

#### Noches de Estancia:

#### Época en la que prefiere viajar

Auto Particular

1

De 1 a 2 Noches

Semana Santa

Autobús

2

De 3 a 4 Noches

Vacaciones Escolares

Auto Rentado

3

De 5 a 6 Noches

Vacaciones de diciembre

Tour

4 o más

Más de 6 Noches

Otro período o mes

¿Cuál? \_\_\_\_\_

### ¿Cuánto tiempo tiene de su última visita a Zacatlán?

Menos de 1 año

1 año

2 años

3 años

4 años

5 o más años

### ¿Desde su última visita como encuentra a Zacatlán?

Mejor

Igual

Peor

### ¿Qué actividades ha realizado o va a realizar durante su estancia?

Gastronomía

Museos

Deporte

Naturaleza

Aventura

Pesca

Compras

¿Qué atractivo le ha interesado más en su visita? \_\_\_\_\_

¿Con qué destino compararía este lugar? \_\_\_\_\_

¿Sabe usted, qué es un Pueblo Mágico? \_\_\_\_\_

¿Sabía usted antes de venir a Zacatlán que era un Pueblo Mágico, esto influyó en su visita? \_\_\_\_\_

¿Cree usted que Zacatlán cuenta con todo lo necesario para ser un Pueblo Mágico? Sí, No, por qué? \_\_\_\_\_

¿Para usted, cuál es la magia de Zacatlán? \_\_\_\_\_

**¿Con quién Viaja?**

Familia  Pareja  Amigos  Compañeros de Trabajo  Grupo   
Otro (especifique) \_\_\_\_\_ Número de Acompañantes \_\_\_\_\_

**¿Qué servicios y equipamiento considera debería contar o mejorar Zacatlán para hacer su estancia placentera?**

Hospedaje  Restaurantes  Guía Turístico  Internet  Pago Electrónico  Factura   
Otros  ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

**¿Cree usted, que Zacatlán cuenta con los servicios necesarios para satisfacer su estancia?** \_\_\_\_\_

**Medio de transporte para desplazarse estando ya en Zacatlán**

Auto particular  Transporte Público  Taxi  Renta Auto  Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**¿Qué opina de los transportes públicos que lo llevan hacia los atractivos?**

**¿Cree que existen adecuadas vías de acceso hacia los atractivos?**

**¿Qué opina de la señalización que existe en el municipio, es suficiente y clara?**

**Pernocta**      **Sí**  **No**

**Tipo de Alojamiento**

Hotel  Casa de Huéspedes  Familiar  Renta de Casa  Campamento   
Hostal  Cabañas  Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**Tipo de establecimiento donde llevo a cabo su alimentación**

Bar  Restaurantes  Cafeterías  Fondas  Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**¿Durante su viaje, qué servicios contrató?**

Visita Guiada  Guía de Turistas  Tours  Ninguno

**¿Le produjo alguna experiencia su visita a Zacatlán, cuál?**

**¿Qué emociones les produjo visitar Zacatlán?**

**¿Recomendaría visitar Zacatlán?**

Sí  No  ¿Por qué? \_\_\_\_\_

**Cantidad de dinero que invierte en su viaje (pesos)**

	Menos de mil	De mil a 5 mil	De 5 mil a 10 mil	Más de 10 mil
<b>Alojamiento</b>				
<b>Alimentación</b>				
<b>Transporte</b>				
<b>Actividades Turísticas</b>				
<b>Compras</b>				
<b>Otros</b>				
<b>Promedio Total</b>				

**¿Cómo calificaría la prestación y estado del servicio y/o equipamiento?**

	<b>Excelente</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>	<b>Pésimo</b>
Hospedaje					
Señalización					
Transporte					
Central de Autobuses					
Carreteras					
Atractivos Turísticos					
Conservación de los Atractivos					
Variedad de Atractivos					
Calidad de los Atractivos					
Imagen de Zacatlán					
Experiencia que usted tuvo en Zacatlán					
Limpieza					
Calidad en General					
Tráfico					
Hospitalidad					
Precios					
Estacionamientos					
Servicios Turísticos					
Calidad en los Servicios					
Alimentos y Bebidas					
Satisfacción que le ofreció el viaje					
Guías Turísticos					
Seguridad					
Policías Turísticos					
Servicios Públicos					
Información Turística					
Pago Electrónico					
Cajeros Automáticos					
Facilidades para personas con discapacidad					
Preservación del Medio Ambiente					

Comentarios u observaciones

---



---

**¡Gracias por su colaboración**

## Cuestionarios para Habitantes

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  F  M Estado Civil: Soltero  Otro  Casado

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Lugar de Procedencia: \_\_\_\_\_

Profesión: \_\_\_\_\_

Nivel de Estudios: Básico  Medio  Superior  Posgrado

Ingreso Mensual: Menos de 2,000  De 2,001 a 5,000  De 5,001 a 10,000  De 10,001 a 20,000  Más de 20,000

**¿Cuál es la principal actividad económica que se realiza en Zacatlán?**

Agricultura  Turismo  Industria  Comercio

Ganadería  Silvicultura  Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**De las siguientes actividades, enumera del 1 al 7 en caso de haber una séptima actividad, el grado de importancia de cada una de ellas en su comunidad, donde 1 es la más importante y 7 la menos importante**

Agricultura  Turismo  Industria  Comercio

Ganadería  Silvicultura  Otra  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**¿Qué tan importante es para usted el turismo en Zacatlán:** \_\_\_\_\_

**¿Sabía usted que Zacatlán es un Pueblo Mágico y cuántos años lleva siéndolo?**

**¿Qué entiende usted por Pueblo Mágico?** \_\_\_\_\_

**¿Cuál es la Magia con la que cuenta Zacatlán?** \_\_\_\_\_

**¿Cuáles son los principales atractivos con los que cuenta Zacatlán?** \_\_\_\_\_

**¿Cree usted que desde que Zacatlán es Pueblo Mágico, se ha beneficiado su comunidad y que tipos de beneficios se han obtenido?**

**¿El nivel de vida ha mejorado desde que son Pueblo Mágico y como ha mejorado?**

**¿Se ha incrementado el empleo desde que son Pueblo Mágico, o cuál ha sido el cambio económico que se ha dado?** \_\_\_\_\_

¿Qué cambios sociales se han dado desde que son Pueblo Mágico? \_\_\_\_\_

¿El nivel educativo se ha incrementado desde que son Pueblo Mágico, y como mejoró? \_\_\_\_\_

¿En el caso del medio Ambiente, usted cree que se ha mejorado las políticas de conservación y preservación y cómo se han mejorado? \_\_\_\_\_

¿Cuáles de los siguientes servicios han mejorado desde que son Pueblo Mágico?

Drenaje  Agua Potable  Electricidad  Vivienda  Salud  Seguridad

Alumbrado Público  Vialidades  Transporte Público  Educación

Actividades recreativas  Otro  ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Cuáles de las siguientes opciones se encuentran en su municipio?

Recursos Naturales  Áreas Naturales Protegidas  Rellenos Sanitarios

Plantas de Reciclaje  Plantas Potabilizadoras  Plantas de Aguas Residuales

¿Qué entiende usted por desarrollo sustentable? \_\_\_\_\_

¿Cree usted que al convertirse Zacatlán en un Pueblo Mágico, se ha generado desarrollo sustentable para el municipio, sí, no y por qué? \_\_\_\_\_

¿Cree usted, que la actividad turística puede contribuir a alcanzar un desarrollo sustentable en Zacatlán? \_\_\_\_\_

Entendiendo que el desarrollo sustentable es aquel que establece el aprovechamiento de recursos de manera consiente, de tal forma que estos perduren para el futuro y sirvan para satisfacer tanto a las poblaciones actuales, como a las futuras, logrando con ello su bienestar social, económico así como la preservación del medio ambiente.

¿Cree usted, que después de ser Pueblo Mágico se ha logrado alcanzar un desarrollo sustentable en Zacatlán, si, no y ¿por qué? \_\_\_\_\_

Comentarios u observaciones

¡Gracias por su colaboración!

## **Guía para las entrevistas a autoridades en materia de turismo**

Nombre:

Cargo:

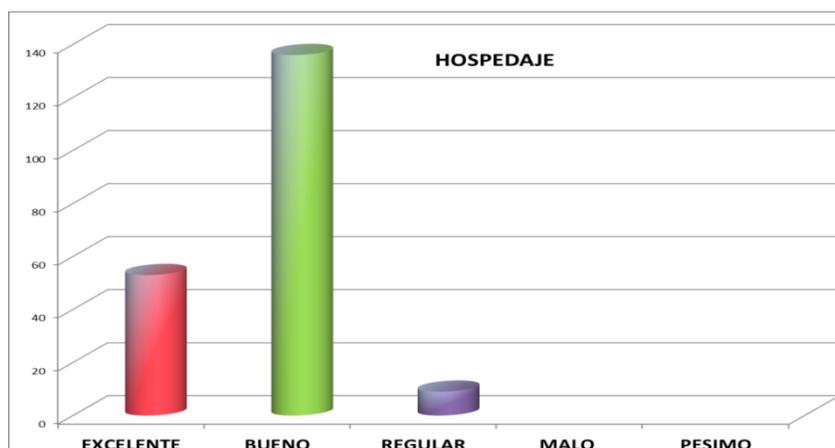
1. Percepción sobre lo que es un Pueblo Mágico
2. Percepción sobre el concepto de *desarrollo sustentable*
3. Manera en que la actividad turística contribuye en la generación de desarrollo sustentable
4. Beneficios que genera la integración de una localidad al PPM
5. Cambios más visibles en una localidad al convertirse en Pueblo Mágico
6. Razones por las cuales una localidad no alcanza un desarrollo sustentable mediante la actividad turística
7. Tiempo estimado para que la localidad alcance el desarrollo sustentable, después de su integración al PPM
8. Indicadores que se manejan para medir el desarrollo sustentable
9. Resultados obtenidos con el PPM

**¡Gracias por su colaboración**

## Anexo 2. Grado de satisfacción de los visitantes por temas, 2014.

Para comenzar, en el caso específico del hospedaje, este fue evaluado con un 69% como bueno, un 27% como excelente y un 4% como regular, lo que muestra que la mayoría de los visitantes lo considera ampliamente satisfactorio respecto a sus expectativas y las necesidades que estos requieren. A pesar de no contarse con categorías mayores a las tres estrellas, estos brindan todos los servicios necesarios para hacer de sus estancias, algo muy placentero.

Figura 56. Grado de satisfacción en la oferta de hospedaje

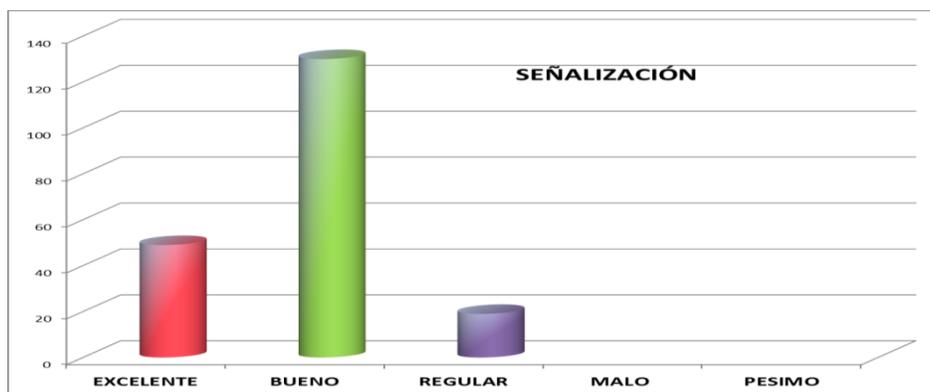


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte, la señalización fue calificada por un 25% como excelente, 65% como buena y el 10% como regular. Sin embargo, los visitantes consideraron que esta requiere ser más clara, visible y mantenerse en buen estado; así como instalar

más señalizaciones que permitan identificar de mejor forma los atractivos turísticos, ya que en algunos casos, no cuentan con estos elementos y esto dificulta su localización para quienes visitan Zacatlán por primera vez.

Figura 57. Grado de satisfacción en la oferta de señalización



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Los transportes públicos, en su caso, fueron evaluados con un 20% como excelentes, 70% como buenos y 10% como regulares. Cabe señalar que la mayor parte de la gente no los utiliza, pues cabe recordar que más del 70% viaja a Zacatlán en vehículo propio. Por otra parte, aquellos visitantes que si los han utilizado, consideran a estos sistemas de transporte público, eficientes y adecuados.

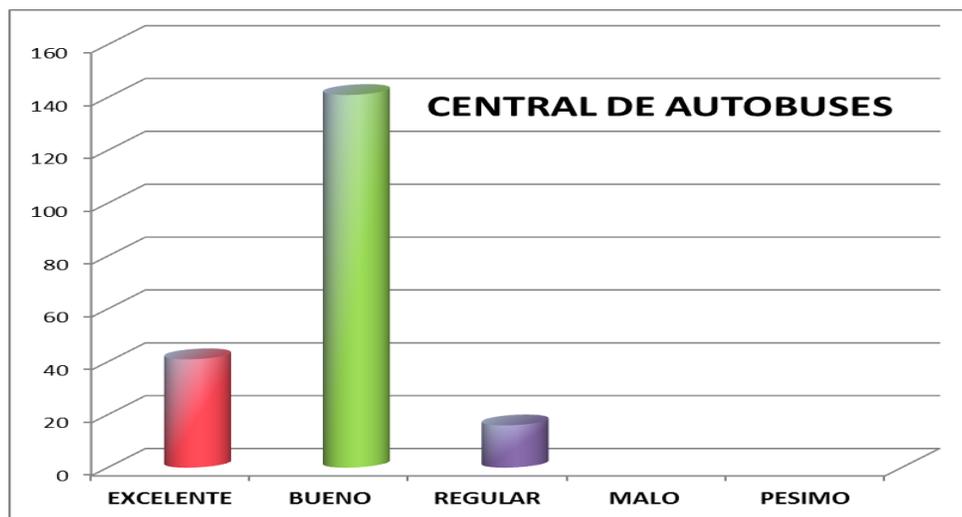
Figura 58. Grado de satisfacción en la oferta de transportes



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Para el caso específico de la central de autobuses, esta evaluación solo se tomó de quienes arriban por dicho medio y que según su experiencia calificaron el servicio y la propia central con un 21% como excelentes, 71% como buenos y solo el 8% como regulares. Cabe destacar que existen diversas rutas: una hacia la Ciudad de Puebla, otra a Chignahuapan y dos al Distrito Federal. Aunado a esto, consideran necesaria la presencia de un módulo turístico eficaz que les brinde desde su llegada, información turística.

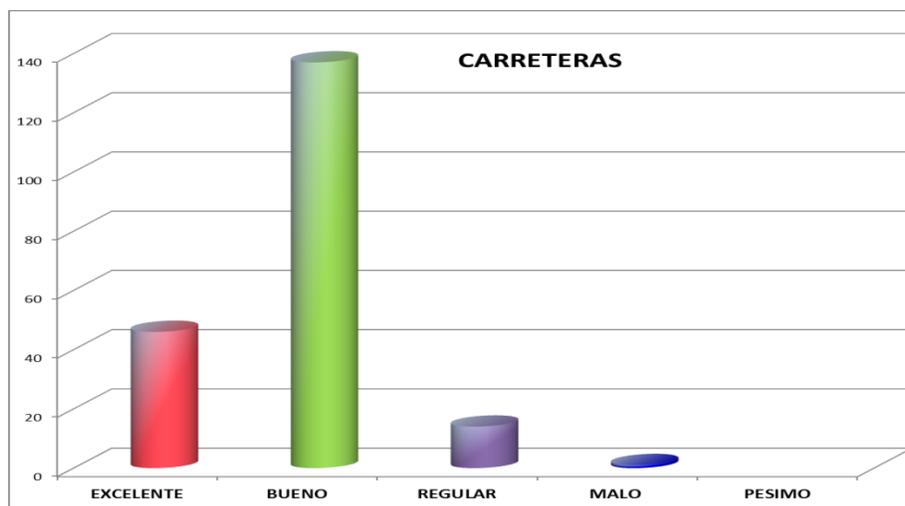
Figura 59. Grado de satisfacción en la oferta de central de autobuses



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte, las carreteras se evaluaron como excelentes en un 23%, buenas en un 69%, 7% como regulares y 1% como malas. Cabe señalar que estas dependen directamente de la Secretaria de Transportes y Comunicaciones (SCT), por lo que cualquier modificación y adecuación debe hacerse por vía de esta dependencia; sin embargo, lo importante para los visitantes es que conectan entre sí con diversos estados y actualmente son accesibles y se encuentran en buenas condiciones.

Figura 60. Grado de satisfacción en la oferta de carreteras

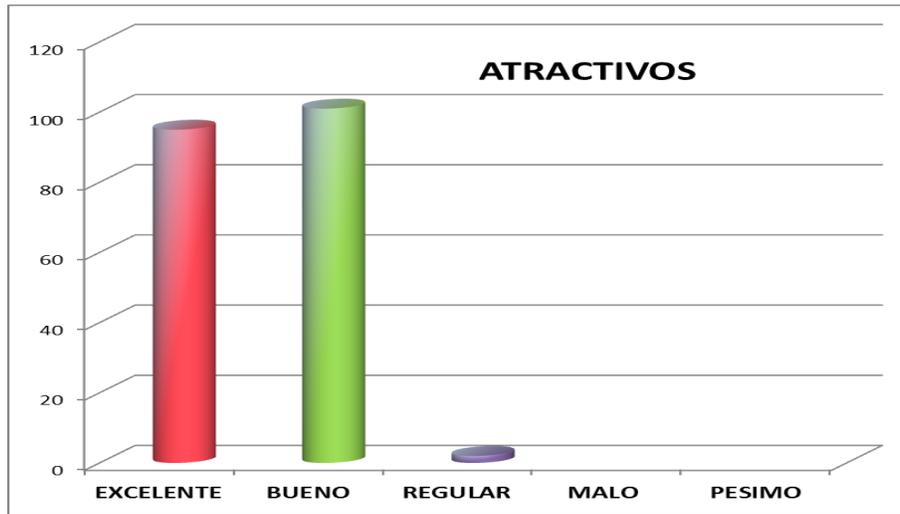


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En materia de atractivos turísticos, Zacatlán cuenta con una amplia diversidad, por lo que estos son visitados constantemente por un número importante de personas. El 48% consideró que estos eran excelentes, 51% cree que son buenos y solo el 1% los evaluó como regulares; de manera que este aspecto es uno de los mejores evaluados por los viajeros.

Entre las observaciones realizadas, consideran que serían mejores, en su mayoría, si estos contaran con servicios de mayor calidad; como guías turísticos certificados, información sobre la historia de los mismos (mitos, leyendas, tradiciones, relatos históricos, etc.), señalizaciones y módulos que promoción y difusión eficaces. Lo que sin duda representa un área de oportunidad para propiciar la competitividad de los recursos turísticos y el fortalecimiento del grado de satisfacción con el que ya se cuenta.

Figura 61. Grado de satisfacción en la oferta de atractivos turísticos

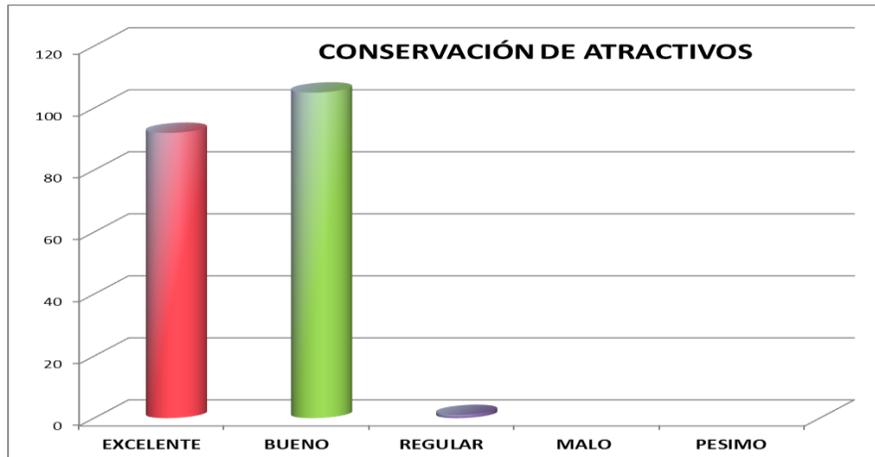


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Aunado a lo anterior, el grado de conservación de los atractivos turísticos es también uno de los aspectos importantes a evaluar por los visitantes y como indicador de desarrollo sustentable, pues a través de esto es posible conocer el grado de preservación que estos poseen y nivel de satisfacción que generan al ser visitados y encontrarse limpios, en buen estado y con sus características naturales y originales en el caso de los atractivos culturales.

De ahí que en esta materia, el resultado de los instrumentos arrojó un 47% de satisfacción excelente, 53% bueno y solo un 1% regular, siendo este último una repuesta a olores fétidos causados por el drenaje cerca de las cascadas de San Pedro y por el estado de limpieza en algunos de los atractivos. Fuera de estos detalles los visitantes consideran que se encuentran en óptimas condiciones y que las autoridades han logrado concientizar, tanto así mismas, como a los habitantes y turistas de la importancia de mantener y preservar estos recursos turísticos.

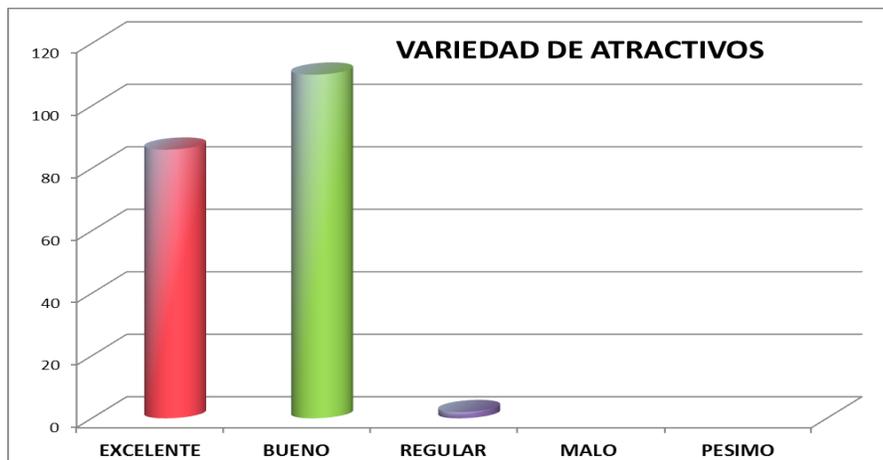
Figura 62. Grado de satisfacción en la conservación de los atractivos



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Para el caso de la variedad de atractivos los visitantes consideraron en un 43% que era excelente, un 56% como buena y solo el 1% que era regular.

Figura 63. Grado de satisfacción en la variedad de los atractivos



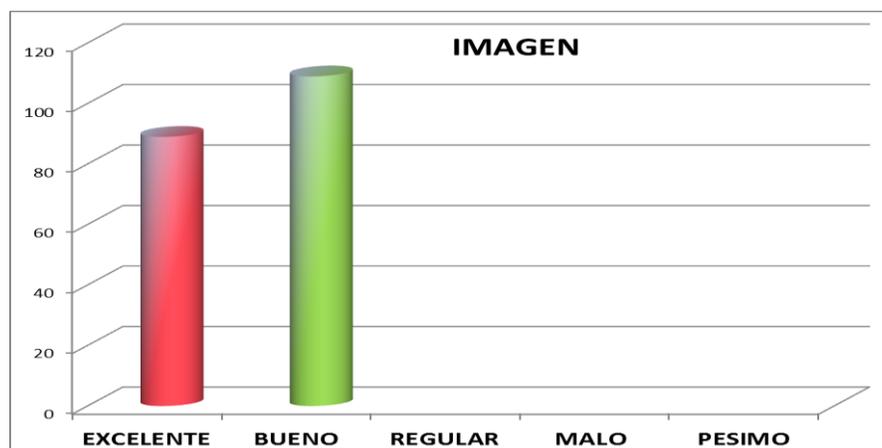
Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Como se observa en las tres figuras anteriores, el 99% concuerda con el hecho de que la variedad y conservación de los atractivos turísticos con los que se cuenta en Zacatlán, son adecuados a sus necesidades de visita y además, cubren su

grado de satisfacción, lo que refleja el porqué de su constante retorno al municipio en más de una ocasión y la recomendación del mismo a familiares y amigos.

Un aspecto de suma importancia y cuya evaluación resultó del todo favorable para el municipio, es la imagen, pues a través de ella se habla mucho de la precepción en general que se tiene sobre este PM, siendo calificada por el 55% como bueno y 45% como excelente. Entre las observaciones del porqué no era en su totalidad “solo excelente”, se debió a cuestiones como el cableado aéreo que aún se percibe, la falta de alumbrado público hacia las calles aledañas al centro, al estado de conservación de la imagen urbana en las vías principales; las cuales, en algunos casos, conectan con ciertos atractivos y causan falta de armonía entre la imagen del centro con los siguientes cuadros de la ciudad. Por lo anterior, esto representa un área de oportunidad para mejorar y elevar el grado de satisfacción ya no solo de turistas, sino para los propios habitantes de este poblado.

Figura 64. Grado de satisfacción en la imagen de Zacatlán



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Así, tanto imagen como atractivos de buena calidad, pueden generar una experiencia altamente satisfactoria, ya que los visitantes buscan momentos únicos por los que estarían dispuestos a invertir en más de una ocasión, representando con ello un área de oportunidad para propiciar viajes inolvidables, mismos que los

visitantes recomendarían y estarían dispuestos a pagar. Con respecto a este tema, el 51% considero que su experiencia había sido excelente y 49% la calificó como buena.

Figura 65. Grado de satisfacción en la experiencia

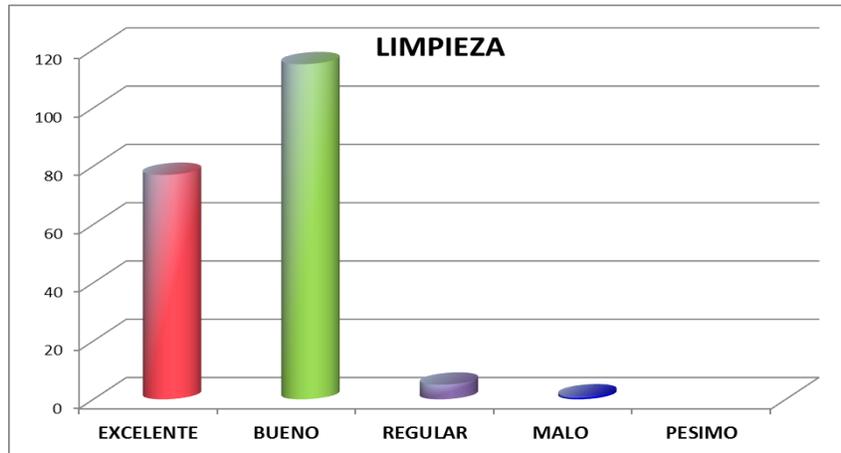


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En el caso específico de la limpieza, como ya hemos observado, representa uno de los problemas que los visitantes encuentran, el cual aunque no lo consideran grave, ya que en general esta es buena, y solo 3% califico este aspecto como regular y el 1% como malo, debido a que perciben sucios ciertos atractivos o zonas del municipio. Cabe aclarar que dicha contaminación no se refiere directamente a la generación de basura, sino a los olores fétidos en las cascadas y al estado de conservación y en algunos casos de deterioro visual en la imagen urbana, en especial en la zona del mercado y del tianguis que se establece a un costado del mismo, el cual denota también una falta de higiene y que justamente durante los fines de semana puede observarse por parte de los visitante.

El resto (96%) considera que el grado de limpieza que existe en Zacatlán es bueno (57%) y excelente (39%).

Figura 66. Grado de satisfacción de la limpieza en Zacatlán



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte, el tránsito en general, no es un problema que perciban los visitantes, gracias a la cercanía de los atractivos del centro con los establecimientos de hospedaje, de alimentos y bebidas y de recreación, lo que les permite caminar y no hacer uso de sus vehículos. Solo el 14% evaluó como regular y un 3% como malo la congestión vial que se crea al interior del municipio en el primer cuadro de la ciudad, pero consideraron que no es algo que les afecte directamente en su estancia.

Figura 67. Grado de satisfacción del tráfico



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El 54% lo consideró como bueno y solo el 29% como excelente. Cabe señalar que, entre las observaciones encontradas por parte de los viajeros, el tránsito existente no es en nada comparable con el que ellos perciben en sus ciudades de origen y que además, el programa de “1X1 primero el peatón”, que se utiliza en este pueblo, les resulta altamente satisfactorio, a pesar de que en un inicio no identificaban a qué se refería la señalética que indicaba el programa.

Asimismo, para el tema de los estacionamientos, estos fueron evaluados con un 24% como excelentes, 56% como buenos, 19% como regulares y 1% como malos. En el caso de la perspectiva positiva, se debió a que, en su mayoría, los propios hoteles contaban con estacionamiento, al igual que en los recursos turísticos, a la existencia de algunos estacionamientos públicos y para el caso del centro, parquímetros que se ubican en las calles aledañas al primer cuadro de la ciudad y que funcionan al enviar, vía mensaje, el número de placas y de parquímetro y que a principios del 2015 tiene un costo de \$2.50 pesos por dos horas. Esto es una de las facilidades que los visitantes consideran ampliamente positiva y por las cual evalúan satisfactoriamente este aspecto.

Asimismo, para quienes evaluaron negativamente el aspecto de estacionamientos, opinaron que la razón de esto, es justa y contradictoriamente por los parquímetros existentes, pues consideran que requieren una señalética más clara, debido a que se dificulta ver en ellas las indicaciones que se señalan, y que además en su mayoría, están deterioradas y no son suficientes para el número de lugares que hay. Aunado a esto, algunos de los cobros que se les efectuaron a los visitantes, fueron excesivos y no conocieron realmente cómo se realizó la operación de pago; aspecto que requiere de una mejor especificación y la explicación detallada sobre el funcionamiento de los mismos.

Lo que representa una debilidad a cubrir por parte de las autoridades en esta materia, con el objetivo de mejorar las condiciones de estacionamiento y de servicios tanto para sus habitantes como para los visitantes.

Figura 68. Grado de satisfacción de los estacionamientos.



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Otro aspecto importante en todo destino turístico, es la hospitalidad, la cual refleja el grado de aceptación de los habitantes con respecto al flujo de visitantes que se perciben y con los cuales se interactúa directamente. En este aspecto en los resultados arrojado por los instrumentos, se alcanzó un 98% de satisfacción, siendo así uno de los factores mejor evaluados por los visitantes, quienes coincidían de acuerdo a sus opiniones, que la gente que los atendía en todos los establecimientos, ya sea de hospedaje, alimentos, información, actividades, etc.; eran muy amables y les generaban una calidez humana por parte de los habitantes. De ahí que algunos de ellos consideran a la gente, como parte de la magia que este PM posee.

Figura 69. Grado de satisfacción de la hospitalidad



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte los servicios turísticos, fueron evaluados como excelentes con el 29%, buenos con 65% y como regulares el 6%, porcentaje que se debe a la falta de promoción y difusión de toda la oferta existente.

Figura 70. Grado de satisfacción de los servicios turísticos



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Lo anterior refleja además, la calidad de los servicios, la cual de acuerdo con los resultados, fue evaluada con 24% como excelente, un 65% como buena y solo 3% como regular; lo que significa que se en su mayoría estos responden a lo esperado por los visitantes.

Figura 71. Grado de satisfacción en la calidad de los servicios turísticos

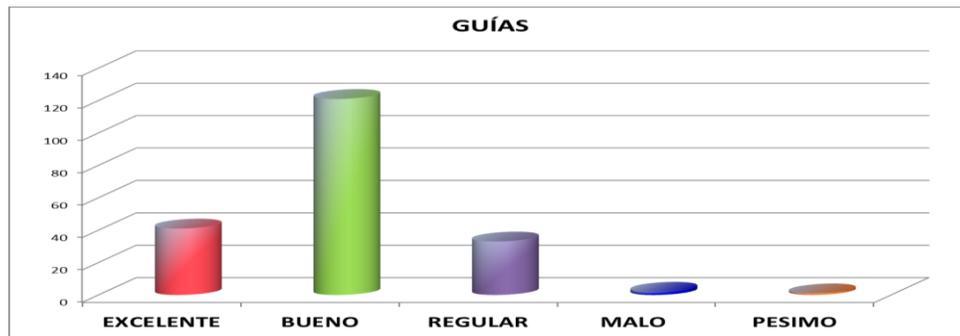


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

El tema de guías turísticos, fue calificado específicamente por quienes contrataron alguno, obteniendo como resultado una evaluación del 21% como excelentes, buenos un 61%, regulares un 17% y pésimos solo un 1%; siendo éste uno de los servicios menos satisfactorios para los visitantes, debido a la falta de módulos de información eficaces y a que en su mayoría, estos no fueron identificados; a pesar de que a principios de 2015 se contaban con 22 guías certificados a través del programa “Vigías del Patrimonio en el Municipio”.

Lo anterior representa una debilidad, ya que no se han logrado posicionar como un elemento necesario en las estancias de los viajeros, de tal forma que se requieren estrategias de comercialización y posicionamiento para ofrecer sus servicios. Según la opinión general de los encuestados, se necesita una mayor promoción de sus servicios, así como una unificación y coordinación por parte de los mismos para su fácil identificación.

Figura 72. Grado de satisfacción de los guías turísticos



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En el caso específico de los servicios de alimentos y bebidas, estos tuvieron una evaluación en su mayoría positiva, con 60% como buenos, 27% como excelentes y solo un 13% como regulares. Este último porcentaje, se debió de acuerdo a la opinión de las personas encuestadas, a dos razones, la primera referida a la atención recibida y la segunda a la calidad de los servicios, ya que cuando estos están a su máxima capacidad, sobre todo en temporadas altas, no cuentan con prestadores de servicios capacitados para atender grandes números de comensales en un mismo tiempo, lo que a lenta el servicio y demerita la calidad en los productos que se oferta, pues en algunos casos, sus insumos se agotan al no prever la cantidad de visitantes que tendrán.

Figura 73. Grado de satisfacción de los establecimientos de alimentos y bebidas, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En materia de información turística, el resultado arrojó que el 24% consideraba a esta como excelente, el 69% como buena, el 5% como regular, el 1% como mala y otro 1% como pésima; lo cual en la opinión de los visitantes, se debe a que la información que se brinda en los módulos es muy deficiente, ya que en comparación con otros destinos que han visitado, desde su llegada les ofrecen en todas partes, recorridos, visitas guiadas, la diversidad de recursos turísticos, etc.; mientras que en Zacatlán, solo conocen esta información si ellos mismos preguntan por los diferentes servicios.

Además, de que en su mayoría, cuando solicitaron información sobre cómo llegar a los atractivos que se ubican fuera del centro de la ciudad, solo les explicaron la ruta para arribar en vehículo particular, de manera que aún y cuando algunos de ellos traían sus autos, notaron que no se considera a quienes requieren de transporte público.

Figura 74. Grado de satisfacción de la información turística, 2014

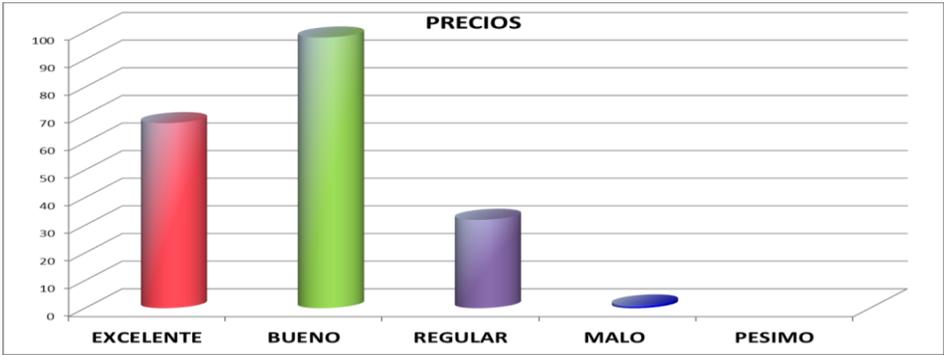


Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En el tema de precios, el 16% de los visitantes los considera regulares y el 1% malos, esto debido a la falta de calidad o atención en los servicios que estos contrataron, por lo que los costos les resultaron excesivos en comparación de lo que estos esperaban. Por otra parte 34% los evaluó como excelentes y 49% como buenos, pues consideraron que los productos y servicios adquiridos, fueron de

bajo costo y satisfacían sus necesidades. Cabe señalar que lo anterior responde directamente de la opinión de los propios viajeros y de los establecimientos que estos visitaron.

Figura 75. Grado de satisfacción de los precios, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En el tema de seguridad, los visitantes ven a Zacatlán como un destino altamente seguro, pues el 95% consideró como buena y excelente la seguridad que se encuentra en el pueblo, pues sin importar la hora, estos podían salir a caminar, comprar, comer y visitar los recursos turísticos con tranquilidad. Solo el 4% y 1% lo evaluaron como regular y pésimo respectivamente, debido a la oscuridad en las noches, por la falta de alumbrado en las calles donde se ubicaban sus hospedajes.

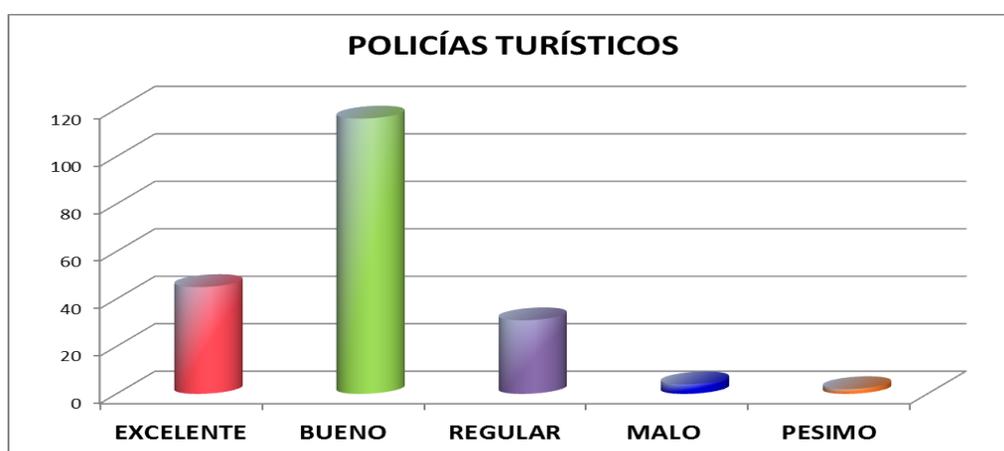
Figura 76. Grado de satisfacción de la seguridad, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En relación con lo anterior, los visitantes evaluaron a los policías turísticos en un 23% como excelentes, 59% como buenos, 15% como regulares, 2% como malos y 1% como pésimos. Gran parte de las personas encuestadas, consideraron que estos prestadores están capacitados tanto para propiciar seguridad como información turística a los visitantes. Los porcentajes negativos, en su caso, se debieron a que los viajeros no lograron identificarlos ni ubicarlos durante su estancia.

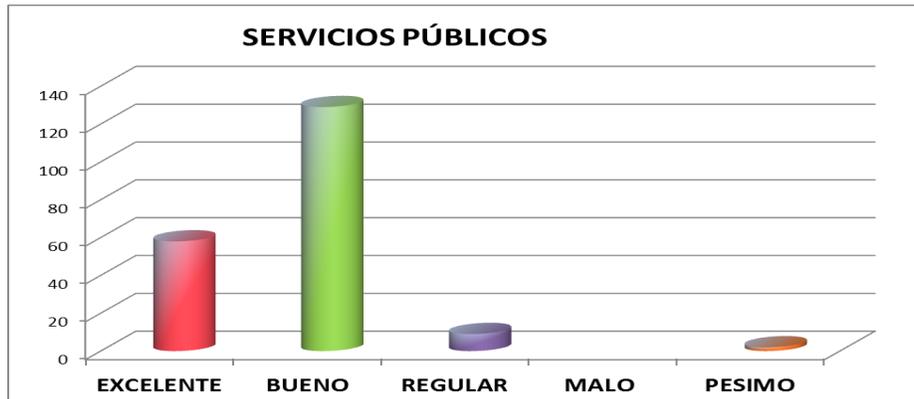
Figura 77. Grado de satisfacción de los policías turísticos, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Otro aspecto que les propicia seguridad a los visitantes es la existencia de servicios públicos y facilidad para acceder a ellos durante su visita en caso de requerirlos, por lo que estos fueron evaluados en un 29% como excelentes y 65% como buenos, ya que sabían la ubicación de algunos servicios en caso de emergencia. Solo el 5% los consideró como regulares y 1% como pésimos, ya que desconocían completamente, la ubicación, números y existencia de servicios públicos tanto de emergencia como de aquellos ofrecidos por el ayuntamiento.

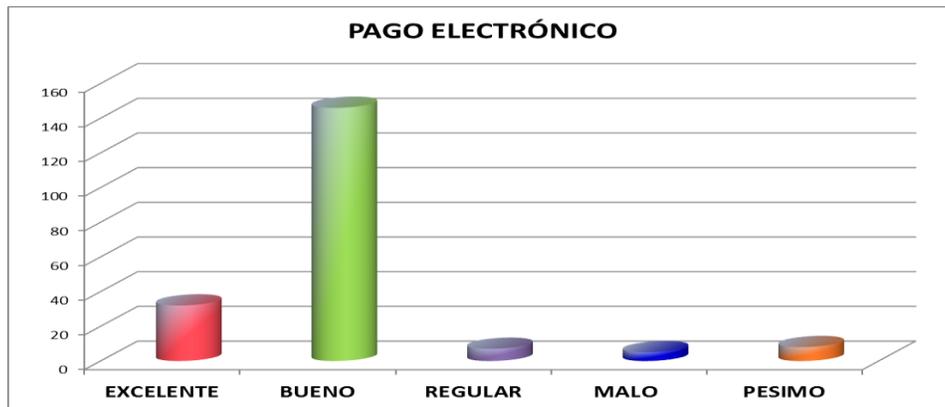
Figura 78. Grado de satisfacción de los servicios públicos, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Otro servicio que los visitantes consideran importante es el pago electrónico ya que según su opinión, el 16% lo calificaron como excelente, un 74% como bueno, el 3% como regulares, otro 3% como malos y solo el 4% como pésimos, esto debido a que en ciertos establecimientos solo se aceptaba efectivo, lo que para algunos de los visitantes resulta deficiente, ya que en la actualidad muchos de los pagos son electrónicos; siendo este tema, una de las áreas de mejora en las que los dueños de los establecimientos podrían comenzar a implementar en el caso de no contar con este servicio.

Figura 79. Grado de satisfacción del pago electrónico, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Los cajeros automáticos son parte fundamental para los visitantes, quienes consideraron que a pesar de no identificar rápidamente sus bancos (esto en algunos casos), lograron ubicar la existencia de estos durante su estancia; por lo que un 23% evaluó su presencia como excelente, 59% como buena, el 13% como regular y solo el 2% y 3% como malo y pésimo respectivamente, ya que no se contaba con señalización que facilitaran su ubicación.

Figura 80. Grado de satisfacción de cajeros (ATM), 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

En materia de accesibilidad para personas con discapacidad, 21% de los turistas evaluó como excelentes los espacios que actualmente se encuentran destinados para este tipo de visitantes, el 47% los consideró como buenos, 23% como regulares, 6% como malos y el 3% como pésimos; esto, ya que no lograron ubicar símbolos que señalaran rampas o espacios reservados, lo que significa un área de mejora por parte de las autoridades en esta materia.

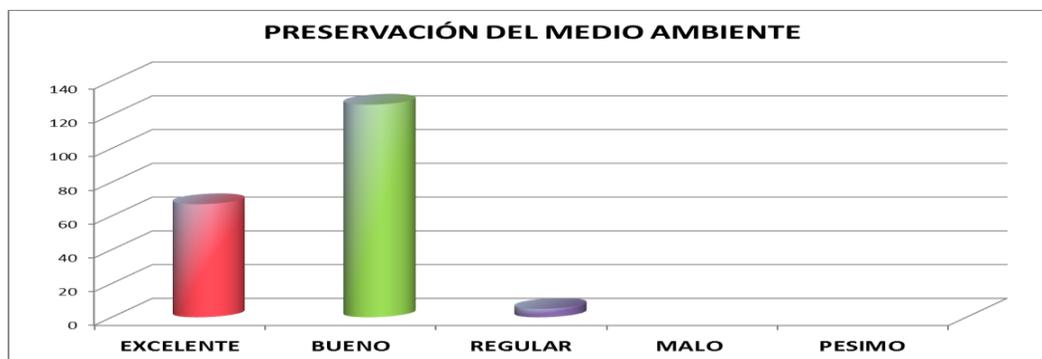
Figura 81. Grado de satisfacción de espacios para personas con discapacidad, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Por su parte, el tema de conservación del medio ambiente resultó uno de los aspectos mejor evaluados ya que el 34% consideró que los recursos naturales y el entorno medioambiental en general, se encontraba en excelentes condiciones; el 64% lo calificó como bueno y tan solo el 2% como regular, pues de acuerdo a su opinión, esto se debió a la contaminación observada en algunos de ellos.

Figura 82. Grado de satisfacción de la conservación del medio ambiente



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Así y de acuerdo con los aspectos evaluados anteriormente, la calidad en general de Zacatlán como destino turístico, fue percibida por un 65% como buena, un 33% como excelente y solo un 2% como regular, pues en su mayoría, los visitantes

tuvieron un alto grado de satisfacción, ya que el 36% opinó que su estancia fue placentera y excelente y el 63% la consideró como buena y satisfactoria; gracias a la oferta turística con la que este PM cuenta y que cumple con sus expectativas de viaje, a tal grado que regresarían sin pensarlo.

Figura 83. Grado de satisfacción en la calidad en general de Zacatlán, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

Figura 84. Grado de satisfacción general, 2014



Fuente: elaboración propia con base en los instrumentos aplicados a los turistas durante los periodos de semana santa, vacaciones escolares y fines de semana, 2014.

## Índice de tablas

Tabla 1. Diseño de la investigación.....	X
Tabla 2. Variables .....	XIII
Tabla 3. ¿Quiénes serán medidos? .....	XXIV
Tabla 4. Indicadores del desarrollo sustentable.....	14
Tabla 5. Crecimiento Demográfico.....	41
Tabla 6. Evolución de la oferta de hospedaje 2003-2014.....	70
Tabla 7. Evolución de la oferta de establecimientos de hospedaje según su categoría 2003-2013	73
Tabla 8. Evolución de la oferta de cuartos según su categoría 2003-2013.....	73
Tabla 9. Factor de ocupación hotelera.....	75
Tabla 10. Evolución de la oferta de cuartos según su categoría 2003-2013.....	78
Tabla 11. Crecimiento anual en relación con la llegada de visitantes 2004-2013.....	84
Tabla 12. Derrama económica 2010-2013.....	85
Tabla 13. Comparativo histórico de densidad 2005-2013 .....	87
Tabla 14. Evolución de la estadia 2005-2013.....	88
Tabla 15. Comparativo histórico del crecimiento demográfico en Zacatlán 1990-2010 .....	125

## Índice de figuras

Figura 1 . Esferas del desarrollo sustentable .....	8
Figura 2 . Edafología .....	40
Figura 3 . Uso de suelo .....	41
Figura 4 . Evolución de la oferta de establecimientos 2003-2013 .....	70
Figura 5 . Evolución de la oferta de cuartos 2003-2013 .....	71
Figura 6 . Oferta de alojamiento de establecimientos según su categoría, 2013 ..	72
Figura 7 . Oferta de alojamiento de cuartos según su categoría, 2013 .....	72
Figura 8 . Factor de ocupación hotelera 2005-2013 .....	76
Figura 9 . Oferta de establecimientos de alimentos y bebidas, 2013 .....	77
Figura 10 . Evolución de la oferta de establecimientos de alimentos y bebidas 2003-2013 .....	78
Figura 11 . Evolución de la llegada de visitantes 2004-2013 .....	82
Figura 12 . Crecimiento interanual en la llegada de visitantes 2004-2013 .....	84
Figura 13 . Derrama económica 2010-2013 .....	86
Figura 14 . Densidad 2005-2013 .....	87
Figura 15 . Estadía 2005-2013 .....	88
Figura 16 . Gasto promedio 2014 .....	89
Figura 17 . Sexo de la muestra de turistas, 2014 .....	90
Figura 18 . Edades de los visitantes, 2014 .....	91
Figura 19 . Ingresos mensuales de los visitantes, 2014 .....	92
Figura 20 . Nivel educativo de los visitantes, 2014 .....	92
Figura 21 . Estado civil de los visitantes, 2014 .....	93
Figura 22 . Número de acompañantes .....	94
Figura 23 . Con quienes viajan los turistas, 2014 .....	95
Figura 24 . Medios por los que los visitantes conocieron Zacatlán, 2014 .....	96
Figura 25 . Temporalidad en que los turistas viajan .....	97
Figura 26 . Estadía 2014 .....	98
Figura 27 . Motivos del viaje a Zacatlán, 2014 .....	99
Figura 28 . Actividades que realizan los visitantes en Zacatlán, 2014 .....	100

Figura 29 . Servicios que contratan los visitantes en Zacatlán, 2014.....	101
Figura 30 . Número de visitas que han realizado a Zacatlán, 2014.....	101
Figura 31 . Número de visitas que han realizado a Zacatlán, 2014.....	102
Figura 32 . Lo que esperan ver los turistas en Zacatlán, 2014.....	103
Figura 33 . Establecimientos de alimentos y bebidas, 2014.....	104
Figura 34 . Establecimientos de alojamiento, 2014 .....	105
Figura 35 . Lugar de procedencia de los visitantes, 2014 .....	106
Figura 36 . Forma de transportación de los visitantes, 2014.....	107
Figura 37 . Medio de transporte de los visitantes estando en Zacatlán, 2014.....	108
Figura 38 . Cómo perciben los turistas Zacatlán desde su declaratoria como Pueblo Mágico, 2014.....	110
Figura 39 . La magia de Zacatlán, 2014.....	111
Figura 40 . Experiencia que les causa visitar Zacatlán, 2014 .....	113
Figura 41 . Satisfacción de la demanda turística de los visitantes en Zacatlán, 2014 .....	114
Figura 42 . Satisfacción de la demanda turística de los visitantes en Zacatlán, 2014 .....	115
Figura 43 . Grado de satisfacción del visitantes en Zacatlán, 2014 .....	116
Figura 44 . Grado de satisfacción por categorías, 2014.....	117
Figura 45 . Crecimiento demográfico .....	125
Figura 46 . Indicador: Nivel educativo de la población encuestada en Zacatlán, 2014 .....	127
Figura 47 . Indicador: Servicios en los que la sociedad nota cambios desde su integración al PPM, 2014 .....	130
Figura 48 . Indicadores: nivel educativo, de vida y cambios sociales, 2014.....	131
Figura 49 . Indicador: Población Económicamente Activa (PEA) 2010.....	134
Figura 50 . Indicadores: Población total ocupada (POCUPADA), población ocupada de la PEA (POCUPADA PEA) y tasa de desempleo, 2010 .....	135
Figura 51 . Indicador: Importancia de la actividad turística para los habitantes, 2014 .....	136
Figura 52 . Indicador: Principal actividad económica para los habitantes, 2014 .	137
Figura 53 . Indicador: Derrama económica de la actividad turística, 2014 .....	139
Figura 54 . Indicador: Tiempo que tienen laborando en la actividad turística, 2014 .....	140
Figura 55 . Indicador: Beneficios económicos que la actividad turística ha propiciado desde su integración al PPM, 2014 .....	140
Figura 56 . Grado de satisfacción en la oferta de hospedaje .....	172
Figura 57 . Grado de satisfacción en la oferta de señalización .....	173
Figura 58 . Grado de satisfacción en la oferta de transportes .....	173
Figura 59 . Grado de satisfacción en la oferta de central de autobuses.....	174
Figura 60 . Grado de satisfacción en la oferta de carreteras.....	175

Figura 61 . Grado de satisfacción en la oferta de atractivos turísticos .....	176
Figura 62 . Grado de satisfacción en la conservación de los atractivos .....	177
Figura 63 . Grado de satisfacción en la variedad de los atractivos .....	177
Figura 64 . Grado de satisfacción en la imagen de Zacatlán .....	178
Figura 65 . Grado de satisfacción en la experiencia.....	179
Figura 66 . Grado de satisfacción de la limpieza en Zacatlán .....	180
Figura 67 . Grado de satisfacción del tráfico .....	180
Figura 68 . Grado de satisfacción de los estacionamientos. ....	182
Figura 69 . Grado de satisfacción de la hospitalidad.....	183
Figura 70 . Grado de satisfacción de los servicios turísticos.....	183
Figura 71 . Grado de satisfacción en la calidad de los servicios turísticos.....	184
Figura 72 . Grado de satisfacción de los guías turísticos .....	185
Figura 73 . Grado de satisfacción de los establecimientos de alimentos y bebidas, 2014 .....	185
Figura 74 . Grado de satisfacción de la información turística, 2014 .....	186
Figura 75 . Grado de satisfacción de los precios, 2014.....	187
Figura 76 . Grado de satisfacción de la seguridad, 2014 .....	187
Figura 77 . Grado de satisfacción de los policías turísticos, 2014.....	188
Figura 78 . Grado de satisfacción de los servicios públicos, 2014 .....	189
Figura 79 . Grado de satisfacción del pago electrónico, 2014.....	189
Figura 80 . Grado de satisfacción de cajeros (ATM), 2014 .....	190
Figura 81 . Grado de satisfacción de espacios para personas con discapacidad, 2014 .....	191
Figura 82 . Grado de satisfacción de la conservación del medio ambiente.....	191
Figura 83 . Grado de satisfacción en la calidad en general de Zacatlán, 2014 ..	192
Figura 84 . Grado de satisfacción general, 2014.....	192

## Referencias citadas

Álvarez Sousa, A. (2005). La contribución del turismo al desarrollo integral de las sociedades receptoras. Aspectos teórico-metodológicos. *Política y Sociedad*, 42(1), 57 - 84.

Arciniega, N. (2009). TESIS La designación de pueblo mágico para conservar la identidad cultural. (C. d. Diseño., Ed.) Recuperado el 7 de agosto de 2012, de La designación de pueblo mágico como herramienta para conservar la identidad cultural en el poblado de Santa Anita, Jal. Universidad Autónoma de Guadalajara: <http://arqnormaarciniega.wordpress.com/tesis-la-designacion-de-pueblo-magico-como-herramienta-para-conservar-la-identidad-cultural-en-el-poblado-de-santa-anita-jal/>

Bianchi, R. V. (2003). Place and power in tourism development: tracing the complex articulations of community and locality. *PASOS*, 1 (1 ), 13-32.

Cervantes Borja, J. F., & Gómez Uzeta, R. (Julio de 2007). El ordenamiento territorial como eje de planeación. (U. d. Mar, Ed.) *Ciencias Sociales Online*, IV(2), 103-118.

Conapo. (24 de julio de 2012). Índice de Marginación por localidad. Recuperado el 17 de noviembre de 2014, de [http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice\\_de\\_Marginacion\\_por\\_Localidad\\_2010](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Indice_de_Marginacion_por_Localidad_2010)

Covarrubias Ramírez, R., Vargas Vázquez, A., & Rodríguez Herrera, I. M. (julio-diciembre de 2010). Satisfacción de residentes con el desarrollo de la actividad turística en los pueblos mágicos de México: Un indicador de competitividad. Casos de Cómala en Colima y de Real de Asientos en Aguascalientes. (U. A. Chile, Ed.) *Gestión Turística* (14), 33-54.

- Dubois, A. (2002). Un concepto de desarrollo para el siglo XXI. Recuperado el 30 de septiembre de 2013, de <http://www.umanizales.edu.co/programs/economia/publicaciones/8/conceptdesar.pdf>.
- Furtado, C. (2006). Teoría y política del desarrollo económico. México: Siglo veintiuno editores.
- H. Ayuntamiento de Zacatlán. (2010). Expediente de integración al Programa Pueblos Mágicos. Zacatlán, Puebla.
- H. Ayuntamiento de Zacatlán. (2014). Estadísticas turísticas. Zacatlán, estado de Puebla.
- Hoyos Castillo, G., & Hernández Lara, O. (julio-diciembre de 2008). Localidades con recursos turísticos y el Programa Pueblos Mágicos en medio del proceso de la nueva ruralidad. Los casos de Tepetzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México. *Redalyc*, 10(2), 111-130.
- Inegi. (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el 27 de septiembre de 2012, de Censo de Población y Vivienda del Estado de Puebla: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpv2010/Default.aspx>
- Inegi. (2010). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Recuperado el septiembre de 13 de 2013, de Censo de Población y Vivienda: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/ccpv/cpv2010/Default.aspx>
- Ivanova, A., & Valiente, C. (2008). Evolución de los discursos y las políticas de conservación en el mundo. En M. Cariño y M. Monteforte (Coords.): *Del saqueo a la conservación: historia ambiental contemporánea de Baja California Sur (1940-2003)*. México: Instituto Nacional de Ecología.
- Madrid Flores, F. (6 de Mayo de 2009). Lo que espera el Turismo. (E. universal, Ed.) Recuperado el 18 de noviembre de 2014, de <http://www.eluniversal.com.mx/editoriales/43965.html>
- Madrid Flores, F. (2012). *Diagnóstico y oportunidades del turismo en México*. México: Limusa.
- Madrid Flores, F. (2014). *Gobernanza turística = destinos exitosos, el caso de los Pueblos Mágicos de México*. México: Universidad Anáhuac Norte, Facultad de Turismo.

- Naciones Unidas. (2015). Conferencia de Estocolmo. Recuperado el 15 de enero de 2015, de <http://www.unep.org/Documents.Multilingual/Default.asp?DocumentID=97&ArticleID=1503&l=en>
- Naciones Unidas. (2015a). Cumbre para la tierra. Recuperado el 16 de enero de 2015, de <http://www.un.org/es/globalissues/environment/>
- Naciones Unidas. (2015b). Conferencia de Barbados. Recuperado el 17 de enero de 2015, de <http://www.un.org/spanish/esa/sustdev/sidstbc.htm>
- Naciones Unidas. (2015c). Cumbre Mundial 2005. Recuperado el 17 de enero de 2015, de <http://www.un.org/spanish/conferences/wssd/coverage/>
- OCDE. (1993). OCDE Core set of indicators for environmental performance reviews. OCDE Environment Monographs(83).
- OMT. (19 de enero de 2012). Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado el 25 de septiembre de 2013, de El turismo internacional alcanzará la cifra de los mil millones en 2012: <http://media.unwto.org/es/press-release/2012-01-16/el-turismo-internacional-alcanzara-la-cifra-de-los-mil-millones-en-2012>
- OMT. (2014). Sustainable Development of Tourism. Recuperado el 23 de enero de 2014, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Presidencia, R. d. (2001). Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006. México.
- Quiroz Bartolo, I., Del amo Rodríguez, S., & Ramos Prado, J. M. (Septiembre-Diciembre de 2011). Desarrollo Sustentable ¿Discurso político o necesidad urgente? La Ciencia y el Hombre, XXIV (3).
- Reyes, G. E. (2001). Principales Teorías sobre el Desarrollo Económico y Social. Nómadas.
- Rodríguez Herrera, I. M., Pulido Fernández, J. I., Vargas Vázquez, A., & Shaadi Rodríguez, R. M. (2015). Dinámica relacional de los Pueblos Mágicos de México. Estudio de las implicaciones de la política a partir del análisis de redes. Recuperado el 3 de febrero de 2015, de <http://congresoacit.org/dinamica-relacional-de-los-pueblos-magicos-de-mexico-estudio-de-las/congress-papers/114/>

- Sagarpa. (2009). Agricultura. Recuperado el 19 de noviembre de 2014, de <http://www.sagarpa.gob.mx/agricultura/Paginas/Agricultura.aspx>
- Salido Araiza, P. L., Bañuelos Flores, N., Romero Escalante, D. M., Romo Paz, E. L., Ochoa Manrique, A. I., Rodica Caracuda, A., & Olivares Cervantes, J. (2010). El patrimonio natural y cultural como base para estrategias de turismo sustentable en la Sonora Rural. *Estudios sociales*, 79-104.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sectur. (2001). Programa Pueblos Mágicos. Recuperado el 1 de junio de 2013, de [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas\\_de\\_operacion.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas_de_operacion.pdf)
- Sectur. (2001a). Programa Nacional de Turismo 2001-2006. México: Secretaria de Turismo.
- Sectur. (2007). Programa Sectorial de Turismo 2007-2012. México.
- Sectur. (diciembre de 2008). Manual de Indicadores del Programa Pueblos Mágicos. Recuperado el 1 de junio de 2013, de <http://portal.veracruz.gob.mx/pls/portal/docs/PAGE/COATEPEC/IMAGENES/TURISMO/AGENDA%2021/MANUAL%20DE%20INDICADORES-WEB.PDF>
- Sectur. (25 de enero de 2012). Avances Agenda 21. Recuperado el 6 de agosto de 2014, de [http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Avances\\_Agenda\\_21\\_](http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Avances_Agenda_21_)
- Sectur. (10 de octubre de 2014). Nuevos Lineamientos del PPM. Recuperado el 5 de febrero de 2015, de <http://www.sectur.gob.mx/pueblos-magicos/registro-de-pueblo-magico/>
- Sectur Puebla. (2010). Estadísticas Turísticas. Recuperado el 13 de noviembre de 2014, de <http://www.turismo.puebla.gob.mx/phocadownload/estadisticas/turisticas/indicadores%20uristicos%20puebla%202010.pdf>
- Segob, & Inafed. (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. Recuperado el 22 de octubre de 2013, de [http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM\\_Puebla](http://www.e-local.gob.mx/wb2/ELOCAL/EMM_Puebla)

Semarnat; Conap. (17 de octubre de 2013). Áreas de Protección de Recursos Naturales. Recuperado el 29 de octubre de 2013, de [https://simec.conanp.gob.mx/Info\\_completa\\_ext.php?id\\_direccion=47](https://simec.conanp.gob.mx/Info_completa_ext.php?id_direccion=47)

Sotelo Navalpotro, J. A. (2004). Instrumentos para el medio ambiente: la agenda 21 y el mareo de actuación para el desarrollo sostenible de Madrid (el sector sanitario). *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 24, 229 - 254.

Stiglitz, J. (2002). *El malestar en la globalización*. Madrid: Taurus.

Velarde Valdez, M., Maldonado Alcudia, A. V., & Maldonado Alcudia, M. C. (2009). Pueblos Mágicos Estrategia para el desarrollo turístico sustentable: caso Sinaloa. *Teoría y Praxis*, 6, 79-93.

## **Bibliografía consultada**

- Acerenza, M. Á. (1997). *Administración del Turismo: Conceptualización y organización* (Vol. 1). México: Trillas.
- Amendola, A., & Dell'Anno, R. (2010). Desigualdad social, desarrollo económico y curva de Kuznets: un análisis en América Latina. *Studiositas*, 5(3), 39-68.
- Asensio, M. Á. (1996). *Ensayos sobre la teoría del desarrollo y el caso Argentino*. Santa Fe, Argentina: Universidad Nacional del Litoral.
- Balaguer, J., & Cantavella-Jodá, M. (2002). Tourism as a long-run economic growth factor: The spanish case. (I. V. Económicas, Ed.) *Applied economics*, 7(34), 877-884.
- Bassotti, G. (2003). Factores de calidad en ecoturismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 12, 7-23.
- Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. España: PAIDÓS.
- Boisier, S. (2001). Desarrollo (local): ¿de qué estamos hablando? *Estudios Sociales*, 103, 1-25.
- Brenes Leiva, R. (s.f.). *El Turismo en la Globalización*. Coris, 21-30.
- Campos Neves, S., Maciel Leme, F. B., & Janeiro, U. F. (2001). Propuestas para la enseñanza de la metodología científica en turismo: Redes, conflictos e intereses. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, 1295-1306.

- Cardoso, F. H., & Faletto, E. (1973). *Dependency and Development in Latin America*. California: Berkeley: University of California.
- Centeno, M. A., & Hoffman, K. (septiembre-octubre de 2004). El continente in vertido: desigualdades en América Latina. *Nueva Sociedad* (193), 91-118.
- Coppin, L., & Asociados, D. K. (1992). Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema. *Revista Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1(1), 7-14.
- Cordera Campos, R., & Cabrera Adame, C. J. (2007). *La política de México: tendencias y perspectivas*. México: UNAM.
- Cuadrado Roura, J. R. (junio de 1995). Planteamientos y teorías dominantes sobre el crecimiento regional en Europa en las cuatro últimas décadas. *Revista Eure*, XXI (63), 2-32.
- Cuervo, R. (1967). *El turismo como medio de comunicación humana*. México: Secretaría de Turismo del Gobierno de México.
- De Tomás Morales, S., Vaquero Lafuente, E., & Valle López, J. (2003). *El día de Europa: Presente y futuro de la Unión Europea*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Del Cerro Santamaría, G. (2004). Ciudades y globalización: un enfoque teórico. *Revista Española de Sociología*, 4, 199-218.
- Día Zarrión, I. A. (2012). Turismo de aventura y participación de las mujeres en Jalcomulco (México). *PASOS*, 10(5), 531-542.
- Ecoloquía. (22 de septiembre de 2010). *Turismo Ecológico, Cultura ecológica y Medio Ambiente*. Recuperado el 2 de abril de 2013, de [http://ecoloquia.com/index2.php?option=com\\_content&do\\_pdf=1&id=843](http://ecoloquia.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=843)
- Ertuna, B., & Kirbas, G. (2012). Local community involvement in rural tourism development: The Case of Kastamonu, Turkey. *PASOS*, 10(2), 17-24.
- Espinoza, V. (2006). La movilidad ocupacional en el Cono Sur. Oportunidades y desigualdad social. *Revista de Sociología* (20), 131-146.

- Fonseca, S., & Rebelo, J. (2010). Economic valuation of cultural heritage: Application to a museum located in the Alto Douro Wine Region- World Heritage Site. *PASOS*, 8(2), 339-350.
- Fonseca, S., & Rebelo, J. (2010). Economic Valuation of Cultural Heritage: Application to a museum located in the Alto Douro Wine Region– World Heritage Site. *PASOS*, 8(2), 339-350.
- Frank, G. (1969). *América Latina: Subdesarrollo y Revolución*. New York: Review Press.
- Franko, P. (1999). *The puzzle of Latin American economic development*. Boston: Rowman & Littlefield.
- Giampiccoli, A., & Hayward Kalis, J. (2012). Community-based tourism and local culture: the case of the amaMpondo. *PASOS*, 10(1), 173-188.
- Hernández López, J. d. (2009). Tequila: Centro Mágico, Pueblo Tradicional. ¿Patrimonialización o privatización? *Andamios, Revista de Investigación Social*, 6(12), 41-67.
- Husserl, E. (1986). *Ideas relativas a una fenomenología pura y a una filosofía fenomenológica* (3ra ed.). México: F.C.E.
- Ladsberg, M. (1979). Export-led Industrialization in the Third World: Manufacturing Imperialism. *Review of Radical Political Economics*, 50-63.
- Leiper, N. (1990). *Tourism systems: an interdisciplinary perspective*. Nueva Zelanda: Department of Management Systems.
- Levy, M. J. (1967). *Social Patterns and Problems of Modernization*. New Jersey: Prentice Hall.
- Malthus, T. R. (1846). *Ensayo sobre el principio de la Población*. Altaya.
- Martínez Figueroa, L. A. (s.f.). DATOS UTILES PARA LA MICROEMPRESA RURAL. Recuperado el 2 de abril de 2013, de Conceptos y características del turismo rural: [http://www.cusur.udg.mx/fodepal/Articulos%20referentes%20de%20Des%20Susr/Construyendo%20el%20desarrollo%20rural\\_archivos\\_ArturoSC](http://www.cusur.udg.mx/fodepal/Articulos%20referentes%20de%20Des%20Susr/Construyendo%20el%20desarrollo%20rural_archivos_ArturoSC)

- Matarredona Coll, E., & Ivars Baidal, J. (1995). El turismo rural: Una alternativa para el desarrollo integrado de los municipios rurales de la montaña Alicantina. *Investigaciones geográficas* (14), 59-76.
- Mc. Clelland, D. (1964). *Business Drive and National Achievement*. New York: Basic Books.
- Melgarejo Moreno, J., & López Ortiz, M. I. (2008). From industrial activity to cultural and environmental heritage: The torre vieja and La Mata Lagoons. *Boletín de la A.G.E.*, 47, 311-331.
- Merleau-Ponty, M. (1999). *Fenomenología da percepção*. São Paulo: Martins Fontes.
- Midgley, J. (1995). *Social Development: The Developmental Perspective in Social Welfare*. Londres: Sage.
- Mínguez García, M. d. (2007). Planificación y Gestión Turística en destinos patrimoniales: el caso del Real Sitio de San Lorenzo de El Escorial. *Anales de Geografía*, 27(1), 83-102.
- Montek S., A. (1976). Inequality, Poverty and Development. *Journal of development economics*, 3(4), 307-342.
- Montes del Castillo, Á. (2000). *Universidad y cooperación al desarrollo*. España: Murcia.
- Moore, M. (1993). *Globalization and Social Change*. New York: Elseiver.
- Morán Rodríguez, M. Á. (2002). El turismo en los espacios rurales y naturales de Castilla y León, como base del desarrollo rural. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 22, 219 - 248.
- Núñez, C. E. (1985). El desarrollo económico en la Europa del Sur. *Historia Económica*, 3(1), 147-153.
- OMT. (2007). UNWTO. Recuperado el 31 de marzo de 2013, de Organización Mundial del Turismo: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Ortuño Martínez, M. (1996). *Introducción al estudio del turismo*. México: Ed. Manuel Porrúa S.A. Librería.

- Panosso Netto, A. (2005). *Filosofía do turismo: teoría e epistemología*. São Paulo: Aleph.
- Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoría del turismo*. México: Trillas.
- Parra López, E., Buhalis, D., & Fyall, A. (2009). Entrepreneurship and innovation in tourism. *PASOS*, 7(3), 355-357.
- Pinter, L., Cressman, D. R., & Zahedi, K. (1999). *Capacity Building for Integrated Environmental Assessment and Reporting: Training Manual*. Canada: International Institutud for Sustainable Developmet (IISD), United Nations Environment Programme (UNEP), Ecologistics International, Ltd.
- Portes, A. (1992). *Labor, Class and the International System*. New York: Aberdeen.
- Prebisch, R. (1950 ). *The Economic Development of Latin America and Its Principal Problems*. New York: United Nations.
- Quesada Castro, R. (2007). *Elementos del turismo*. Costa Rica: EUNED.
- Reyes, G. E. (2009). Teorías de desarrollo económico y social: Articulación con el planteamiento del desarrollo humano. *TENDENCIAS*, x (1), 117-142.
- Rodríguez González, R. (2009). La escala local del desarrollo. Definición y aspectos teóricos. *Revista de Desenvolvimiento Económico*, 1 (1), 6-16.
- Rojo Quintero, S., & Llanes Gutiérrez, R. A. (2009). Patrimonio y turismo: el caso del Programa Pueblos Mágicos. *Topofilia. Revista de Arquitectura, Urbanismo y Ciencias Sociales Centro de Estudios de América del Norte*, I(3), 1-15.
- Rosa de Juan, C., De Prada, M., Gray, A. E., Marcé, P., & Nieto, E. (2006). *Temas de turismo: Manual para la preparación del Certificado Superior de Español del Turismo de la Cámara de Comercio de Madrid*. Madrid: Edi numen.
- Saldivar Romero, C. *La Industria Turística en México durante el periodo 2006-2009: Una visión Crítica*. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM.

- Salguero Cubides, J. (2006). Enfoques sobre algunas teorías referentes al desarrollo regional. Conferencia Estatuaria para posicionarse como Miembro de Número de la Sociedad Geográfica de Colombia (págs. 1-20). Bogotá: Academia de ciencias Geográficas.
- San Martín, J. (1987). La Fenomenología de Husserl como utopía de la razón. Barcelona: Anthropos.
- Sánchez Almanza, A. (2006). Crecimiento económico, desigualdad y pobreza: una reflexión a partir de Kuznets. *Problemas del Desarrollo*, 37(145), 11-30.
- Sectur. (2004). Turismo Alternativo. Una Forma de hacer turismo, Fascículo 1. Recuperado el 8 de abril de 2013, de [http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/I-I\\_conceptualización\\_turismo\\_alternativo.pdf](http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/I-I_conceptualización_turismo_alternativo.pdf)
- Sendagorta, A. C. (1967). Educación y desarrollo cultural, económico, político y social (Vol. 60). España: LICA.
- Severino, A. J. (2008). Metodología do trabalho científico. São Paulo: Cortez.
- Smith, A. (2011). La riqueza de las naciones. España: Ediciones Brontes.
- Smith, R. (1996). Crisis under the canopy Drama bajo el manto amazónico. Quito - Ecuador: Abya-Yala.
- So, A. (1991). Social Change and Development. California: SAGE.
- Vázquez Casielles, R. (2005). Recursos culturales y diseño del producto y la oferta de turismocultural: Importancia de las actividades de marketing. En M. Á. Gómez Borja, J. A. Mondéjar Jiménez, & C. Sevilla Sevilla, *Gestión del turismo cultural y de ciudad* (págs. 29-60). España: Colección Humanidades.
- Velazco Gamboa, E., & Aguirre Tanús, J. (2004). Aproximación a la Tipología y Modalidades del Turismo Contemporáneo. (UNAM, Ed.) Recuperado el 1 de abril de 2013, de UNAM - Tuobra: <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/041111111057.html>).

Vellas, F. (2004). Economía y política del turismo internacional. España: Ed. Síntesis S.A.

Von Borstel Roesler, M. R. (2012). Desarrollo, desigualdad social y la unidad de América Latina. *Perspectivas Sociales*, 12(2), 11-38.

Wallerstein, I. (1977). *Africa: The Politics of Unity*. New York: Random House.

Wallerstein, I. (1987). *World-System Analysis*. Stanford: Stanford University Press.

World Wide Foundation. (s.f.). Obtenido de

<http://www.fao.org/ag/againfo/programmes/es/lead/toolbox/Refer/EnvIndi.htm#psr>