UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE QUÍMICA

DOCTORADO EN CIENCIAS AMBIENTALES

TESIS

ANÁLISIS DE LA SUSTENTABILIDAD DESDE LA PERSPECTIVA CENTRADA EN EL ACTOR: PUEBLOS MÁGICOS DE ATLIXCO Y ZACATLÁN, MÉXICO

PRESENTA:

ANA KAREN FLORES POZOS

DIRIGIDO POR:

DR. CARLOS ALBERTO PÉREZ RAMÍREZ

DRA. GRACIELA CRUZ JIMÉNEZ

DRA. RUTH MORENO BARAJAS

TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO

NOVIEMBRE 2022

Índice de contenido

Resumen **7**

Abstract **8**

Introducción **9**

1. Planteamiento de la investigación **14**
1.1 Antecedentes 14
1.2 Descripción del problema 20
1.3. Pregunta de investigación 23
1.4. Objetivos 23
1.4.1 Objetivo general 23
1.4.2 Objetivos específicos 23
1.5 Justificación 24

2. Marco teórico-conceptual **26**
2.1 Perspectiva centrada en el actor 26
2.1.1 Actores sociales 29
2.1.2 Intervención planeada 32
2.1.3 Interfaz social 33
2.1.4 Mundos de vida 35
2.1.5 Capacidad de agencia 36
2.2 Turismo 38
2.2.1 Antecedentes y conceptualización 38
2.2.2 Políticas turísticas 41
2.2.3 Programa Pueblos Mágicos 45
2.3 Sustentabilidad 50
2.3.1 Antecedentes y conceptualización 50
2.3.2 Dimensiones y principios de la sustentabilidad 55
2.3.3 Herramientas para el análisis de la sustentabilidad 57
2.3.4 Turismo y sustentabilidad 60

3. Marco referencial **64**
3.1 Casos de estudios internacionales 64
3.1.1 Uso de energía de uso doméstico en la India 64
3.1.2 Agencia de trabajadores de campo en un proyecto participativo en la India 65

3.1.3 Modos de vida transnacionales, prácticas organizativas y remesas sociales en Perú 67

3.1.4 Transición hacia sistemas agrícolas sostenibles aplicado en Francia, Alemania e Italia. 68

3.1.5 Políticas públicas y cambios organizativos en Ecuador 70

3.2 Casos de estudios nacionales 72

3.2.1 Participación comunitaria y política de mujeres en San Pedro y San Pablo Ayutla, Oaxaca 72

3.2.2 Servicios ecosistémicos y actores sociales en Morelia 73

3.2.3 Reconversión de cultivos en San Juan Tezontla Texcoco, Estado de México 76

3.2.4 El programa Oportunidades en Tumbalá Chiapas 78

3.3 Variables para el análisis de la perspectiva centrada en el actor 80

4. Marco metodológico para el análisis desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos 83

4.1 Integración del marco de análisis de sustentabilidad desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos 83

4.2 Etapa procedimental 96

4.2.1 Contextualización de las áreas de estudio 96

4.2.2 Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada 96

4.2.3 Identificación de actores sociales 96

4.2.4 Observación descriptiva 98

4.2.5 Transformación desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos 99

4.2.6 Análisis de la sustentabilidad en Pueblos Mágicos desde el interfaz social 100

5. Destino Pueblo Mágico 104

5.1 Destino Pueblo Mágico Atlixco 104

5.1.1 Caracterización del lugar de estudio 104

5.1.2 El Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada en Atlixco 110

5.1.3 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Atlixco 115

5.1.4 Observación de espacios públicos 116

5.2 Destino Pueblo Mágico Zacatlán de las Manzanas 124

5.2.1 Caracterización del lugar de estudio 124

5.2.2 El Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada en Zacatlán de las Manzanas 129

5.2.3 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Zacatlán 135

5.2.4 Observación de espacios públicos 136

6. Transformaciones en Pueblos Mágicos desde la perspectiva centrada en el actor 146
6.1 Atlixco 147
6.1.1 Población local 147
6.1.2 Prestadores de servicios turísticos 151
6.1.3 Autoridades municipales y Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 156
6.2 Zacatlán 164
6.2.1 Población local 164
6.2.2 Prestadores de servicios turísticos 168
6.2.3 Autoridades municipales y Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 174

7. Análisis de la sustentabilidad en Pueblos Mágicos desde el interfaz social 187
7.1 Discursos de sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Atlixco 189
7.1.1 Actores sociales en la toma de decisiones 189
7.1.2 Transformaciones de las dinámicas sociales 195
7.1.3 Innovación y diversificación productiva 199
7.1.4 Impactos socioambientales 200
7.2 Discursos de sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Zacatlán 204
7.2.1 Actores sociales en la toma de decisiones 204
7.2.2 Transformaciones de las dinámicas sociales 210
7.2.3 Innovación y diversificación productiva 215
7.2.4 Impactos socioambientales 216
7.3 Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán una comparación de la sustentabilidad desde la interfaz social 219

8. Discusión 229

9. Conclusiones 238

10. Referencias 242

11. Anexos 257
A. Herramientas de investigación 257
I. Guion de entrevistas aplicado a los actores sociales de las localidades de estudio 257
II. Cedula de registro descriptivo de edificaciones y espacios públicos 275
B. Ponencias en eventos académicos 279
C. Vinculación de categorías y criterios de análisis 288
D. Publicación de artículos y capítulos de libro 290

Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo 290

Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla 291

Marco para el análisis de destinos Pueblos Mágicos (México) desde la perspectiva centrada en el actor 292

Desarrollo turístico y transformación del espacio urbano en Atlixco, Puebla 293

E. Estancia académica 294
Colegio de Postgraduados Campus Veracruz 294

F. Actualizaciones disciplinarias 295

Resumen

La política turística en México impulsa la diversificación y desarrollo de la actividad en distintas regiones en el país, para ello ha desarrollado programas como el Programa Pueblos Mágicos (PPM). No obstante, a pesar de que el PPM contempla acciones orientadas a la sustentabilidad, son escasos los estudios e investigaciones previas referentes a evaluar su condición actual desde la perspectiva centrada en el actor. Por lo anterior, el objetivo de la investigación es analizar la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán ubicados en el Estado de Puebla, México, con la finalidad de comprender las transformaciones que el programa ha generado durante el periodo 2011-2021. Para ello, se retomó como soporte teórico-metodológico de la perspectiva centrada en el actor propuesta por Long (2007), a manera de acercamiento de las categorías de análisis de interfaz social, mundos de vida y capacidad de agencia, así como ambiental, económico y social de la sustentabilidad. La metodología se desarrolló desde un enfoque mixto, para ello, se llevó a cabo la identificación de los actores sociales, el análisis síntesis de la información obtenida del marco referencial, la contextualización del área de estudio, posteriormente, para el análisis de resultados se apoyó del software *Atlas. Ti* donde se codificó y se integró la información. Como herramientas metodológicas se retomó la revisión de la literatura, asimismo, se aplicó entrevistas semiestructuradas a pobladores locales (PL), prestadores de servicios turísticos (PST), Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos (CCPM) y personal del ayuntamiento municipal, esto con la finalidad de conocer las distintas percepciones sobre las transformaciones que el programa ha traído a las localidades. Los hallazgos más sobresalientes para el caso de Atlixco, es que es necesario estrechar la vinculación entre los diferentes actores sociales y a partir del trabajo en conjunto, hacer frente a las distintas problemáticas presentes como el aumento del tránsito vehicular y peatonal, la generación de residuos sólidos urbanos (RSU) y empleo temporal. Para el caso de Zacatlán, las redes sociales se encuentran más consolidadas y se refleja en el aumento y distribución de los beneficios económicos. En conclusión, desde el enfoque orientado en el actor, es importante la contextualización de la intervención planeada y la incorporación de los actores sociales en la toma de decisiones, para mejorar el funcionamiento del programa en las comunidades receptoras y contribuir a la sustentabilidad de los destinos Pueblos Mágicos.

Palabras clave: *sustentabilidad, perspectiva centrada en el actor, transformación, pueblos mágicos*

Abstract

Tourism politics in Mexico promotes the diversification and development of activity in different regions of the country, for which it has developed programs such as the Programa Pueblos Mágicos (PPM). However, even though the PPM contemplates actions oriented towards sustainability, previous studies and investigations referring to evaluating its current condition from the perspective centered on the actor are cases. Therefore, the aim of the research is to analyze the sustainability in the Pueblos Mágicos of Atlixco and Zacatlán located in the State of Puebla, Mexico, to understand the transformations that the program has generated during the period 2011-2021. To do this, the actor-centered perspective proposed by Long (2007) was taken up as theoretical-methodological support, as an approach to the analysis categories of social interface, worlds of life and agency capacity, as well as environmental, economic, and social sustainability. The methodology was developed from a mixed approach, for this, the identification of the social actors was carried out, the synthesis analysis of the information obtained from the referential framework, the contextualization of the study area, later, for the analysis of results, it was supported of *Atlas.Ti* software where the information was codified and integrated. As methodological tools, the review of the literature was resumed, semi-structured interviews were applied to residents (PL), tourism service providers (PST), Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos (CCPM) and municipal council staff, this to know the different perceptions about the transformations that the program has brought to the localities. The most outstanding findings for the case of Atlixco, is that it is necessary to strengthen the link between the different social actors and from joint work, to face the different problems present such as the increase in vehicular and pedestrian traffic, the generation of solid waste urban (RSU) and temporary employment. In the case of Zacatlán, social networks are more consolidated and are reflected in the increase and distribution of economic benefits. In conclusion, from the actor-oriented approach, it is important to contextualize the planned intervention and incorporate social actors in decision-making, to improve the functioning of the program in the receiving communities and contribute to the sustainability of the destinations Pueblos Mágicos.

Key words: *sustainability, actor-centered perspective, transformation, Pueblos Mágicos*

Introducción

Las diversas problemáticas económicas, sociales y ambientales a las que se enfrenta la población actual, ponen en evidencia la necesidad de estructurar modelos económicos y políticos que permita mejorar las condiciones actuales. Es por ello, que organismos internacionales y nacionales han establecido diferentes lineamientos para poder encaminar un desarrollo más equilibrado, donde se reduzcan la degradación ambiental, se mejore las condiciones de vida de los pobladores, se disminuya la brecha de desigualdad, se brinden servicios de salud y educación de calidad, entre otros.

Estos lineamientos se han establecido como estructura para el desarrollo de diferentes actividades económicas. Tal es el caso del turismo, que, a través de la Organización Mundial del Turismo (OMT) se plantean tres principios esenciales que son a) dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, considerados como un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos y conservar los recursos naturales; b) respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural y arquitectónico, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural; y c) asegurar actividades económicas viables a largo plazo, ampliando la oportunidad de trabajo estable y brindar de ingreso y servicios sociales a las comunidades anfitrionas para contribuir a la reducción de la pobreza (OMT, 2019).

Esta restructuración de la concepción del turismo se basa en la necesitada de implementar nuevos modelos turísticos que permitan mejorar la calidad de vida de los pobladores locales. Bajo ese mismo tenor, a nivel internacional, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2019) hace mención que la sustentabilidad en los destinos turísticos es un concepto endógeno, donde es importante considerar las características ambientales, culturales, económicas, usos y costumbres de las localidades. Por ello, es importante mencionar que las iniciativas, estrategias, planificación y gestión del turismo deben tomarse localmente, a través del diálogo y la cooperación de todos los actores sociales que se encuentran involucrados directa o indirectamente con el turismo.

En México, la estructura del turismo sustentable se encuentra delineado en tres estrategias, las cuales son: a) monitoreo y análisis de la sustentabilidad turística, basado en el sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo propuesto por la Secretaría de Turismo (SECTUR); b) una agenda intersectorial de sustentabilidad, y, c) impulsan la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos a través de diversas certificaciones otorgadas por la Procuraduría de Protección al Ambiente (PROFEPA) o la empresa *Earth Check* (SECTUR, 2011b).

A través de estas estrategias, el turismo busca aportar al desarrollo sustentable de las localidades que cuentan con actividades dedicadas al ocio. Pero, a pesar de que se lleva esta línea de desarrollo desde los años sesenta, la realidad es que aún existen muchos destinos que no se encuentran interesados en adoptar programas y generar cambios en la forma en la que brindan el servicio y de esta

forma conservar el paisaje y la riqueza cultural, así como mejorar las condiciones de vida.

Sin embargo, en la actualidad existen algunos lugares que han puesto empeño en implementar acciones para la preservación de los recursos naturales (Márquez & Toselli, 2015; Pinar *et al*., 2014; Rossi, Charne, & Comparato, 2018; Salinas *et al*., 2008;Sánchez, 2015; Saragos, 2016), posicionar el destino por ser vanguardista es acciones sustentables y a partir de ahí incrementar el número de visitantes (Márquez & Toselli, 2015; Pinar *et al*., 2014; Rossi, Charne, & Comparato, 2018; Salinas *et al*., 2008;Sánchez, 2015; Saragos, 2016) y hay escasos destinos que se han centrado en resolver problemáticas sociales. Con este esfuerzo en conjunto, han logrado dar respuesta a diversas necesidades y en algunos casos han logrado posicionar el destino como sustentable.

Derivado de la política turística, existen varios programas que han sido delineado en torno a buscar el desarrollo sustentable. En ese sentido, el PPM, es una iniciativa del Gobierno Federal que nace en el año 2001 y busca diversificar la actividad turística, al ofrecer pueblos con atractivos naturales, culturales e históricos localizados en su mayoría en áreas rurales y con ello pretende posicionar a la actividad turística como una opción viable para que las localidades incorporadas al programa alcancen el desarrollo económico, mejore los servicios públicos, acceso a educación y salud, entre otros (SECTUR, 2011a; Velázquez, 2013).

El desarrollo del PPM trae diversos beneficios como el incremento de las fuentes de empleo, fomentar la inversión pública y privada, entre otros, en su conjunto busca elevar los niveles de bienestar en la población(Arévalo, Armas, & Hiernaux, 2020; Fernández, 2016), pero, también se han ocasionado impactos negativos como la desigualdad social (García & Guerrero, 2014), rezago educativo (Figueroa & López, 2017) incremento de residuos sólidos urbanos, ruido, así como contaminación de aire, agua y suelo (Cornejo-Ortega, Andrade, Chavez-Dagostino, & Espinoza-Sanchez, 2018), conflictos en la gestión del agua (Ocampo & González, 2004; Silva, Múñoz, Isla de Bauer, & Infante, 2002), cambio de uso de suelo (Avila, 2017), entre otros.

Es por ello, que es importante el estudio de la sustentabilidad en el turismo, ya que no solo se generan beneficios, sino que también se hacen presentes diferentes problemáticas, sobre todo aquellas que corresponden al área ambiental y social. En torno a lo anterior, es necesario desarrollar e implementar marcos de análisis que permitan conocer las condiciones económicas, sociales y ambientales actuales y a partir de ello, establecer un programa de acciones y estrategias para poder resolver dichas problemáticas y mejorar las condiciones futuras.

En ese sentido, la mayoría de las investigaciones desarrolladas al respecto, le dan mayor importancia al incrementar la derrama económica. Sin embargo, en material legal, es necesario incorporar el desarrollo de la actividad turística, dentro de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) y de esta forma lograr la regulación ambiental del turismo. En la actualidad, el turismo en el marco legal se encuentra solo con normas o

certificaciones que son opcionales, más no se audita de forma obligatoria, esto ayudaría a tener un control de la contaminación ambiental. Por otro lado, también, es necesaria la incorporación de los actores sociales como pieza clave en la gestión y desarrollo de destinos turísticos.

La perspectiva centrada en el actor se retoma en la construcción del presente marco de análisis como acercamiento desde los estudios ambientales del turismo, ya que busca comprender los procesos de transformación y el diseño de estrategias que los actores sociales desarrollan frente a una intervención planeada. Asimismo, busca posicionar al actor como pieza clave con la "capacidad de saber" y "capacidad de actuar". Esta perspectiva, se ha utilizado principalmente en programas sociales como Oportunidades (Ibarra & Castro, 2015; Perez & Agudo, 2011), sistemas agrícolas (Iocola *et al.*, 2020; Pradhan & Ranjan, 2016; Prieto & Pérez, 2010; Quétier, Tapella, Conti, Cáceres, & Díaz, 2007), migración (Long, 2008), entre otros.

Asimismo, el discurso en el cual se maneja el PPM pretende incorpora a los actores sociales en la toma de decisiones y de esta manera asegurar el adecuado manejo del programa, con la finalidad de impulsar el desarrollo local. Sin embargo, los indicadores de sustentabilidad implementados por SECTUR se enfocan principalmente lo económico, por ello no especifica el cómo se espera que el desarrollo sea sustentable ni la forma de intervención de los actores. Lo cual genera contradicciones en la operacionalización del programa y hace evidente las discrepancias entre el discurso y la práctica.

Frente a las problemáticas presentes en torno al turismo, así como el vacío de conocimiento que existe respecto al análisis desde de la sustentabilidad desde la perspectiva del actor, surge como objetivos

Objetivo general

- Analizar la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán ubicados en el Estado de Puebla, México, soportado en la perspectiva centrada en el actor, con la finalidad de comprender las transformaciones que el programa ha generado durante el periodo 2011-2021

Objetivos específicos

- Relacionar aportaciones teóricas y conceptuales sobre la sustentabilidad y la perspectiva centrada en el actor con el análisis del desarrollo de la actividad turística.
- Contrastar aproximaciones metodológicas de la perspectiva centrada en el actor, para comprender las transformaciones que genera una intervención planeada, en los mundos de vida y la capacidad de agencia de los actores locales.
- Diseñar un marco de análisis desde la perspectiva centrada en el actor, para el análisis de la sustentabilidad de destinos turísticos.

- Identificar los principales elementos de la intervención planeada, así como los actores sociales y la percepción respecto al desarrollo del programa Pueblos Mágicos.
- Analizar la sustentabilidad del Programa Pueblos Mágicos en las localidades Atlixco y Zacatlán desde la perspectiva del actor y las transformaciones que se ha generado el programa como intervención planeada durante el periodo 2011-2021.

La metodología que se desarrolló fue con un enfoque mixto que consta de dos etapas. La primera, fue la integración del marco de análisis de sustentabilidad, para su desarrollo se realizó la revisión de literatura de estudios en los cuales se retomó la perspectiva centrada en el actor, posteriormente, con la información recopilada se utilizó el método de análisis síntesis para conocer el enfoque, propósito y herramientas metodológicas, así como la identificación de categorías de análisis.

La segunda consta de la etapa procedimental. Se aborda la contextualización de las áreas de estudio a través de sus antecedentes históricos más representativos, características biofísicas, dinámica económica y los aspectos socioeconómicos como el acceso a servicios básicos, educación, salud, drenaje y alcantarillado, así como agua potable. Después, se describe el Programa Pueblo Mágico como intervención planeada a partir de los antecedentes del turismo en las localidades, los atractivos naturales, culturales y gastronómicos, además, la oferta y demanda turística, la estructura institucional, forma de organización, así como la inversión y transformación del espacio físico.

Además, se identificaron a los actores sociales involucrados directa o indirectamente en el desarrollo del programa, se destacó la función, los intereses y los posibles conflictos entre ellos, posteriormente se dio paso al análisis de dimensiones donde se relacionaron las categorías y criterios de la perspectiva centrada en el actor con la sustentabilidad. Asimismo, se realizó observación descriptiva para conocer el estado actual de diversas edificaciones y espacios públicos con valor histórico, artístico, cultural y recreativo de cada Pueblo Mágico.

Para la obtención de información de las transformaciones de los Pueblos Mágicos, se realizaron entrevistas estructuradas dirigidas a los diferentes actores sociales que participan en la gestión del programa. Para finalizar, se aborda el análisis de la información recopilada en el trabajo de campo, está consistió en tres fases que son la clasificación, vinculación e integración de los datos obtenidos con el marco teórico-conceptual.

Para cumplir con el objetivo, el documento está conformado por nueve apartados. En el primero contiene una revisión de la literatura respecto a los estudios desarrollados en torno a la evaluación y análisis de la sustentabilidad en los destinos turístico, asimismo, se detalla la problemática en las localidades de estudio y la justificación de la investigación. En el segundo, contiene un acercamiento teórico de la perspectiva centrada en el actor, los antecedentes y conceptualización del turismo y el PPM, así como las dimensiones y principios de la sustentabilidad y el turismo sustentable. En tercer lugar, se presenta el

marco referencia de estudios nacionales e internacionales que han tomado como base teórica la perspectiva propuesta por Long (2007a). En cuarto lugar, se detalla la construcción del marco de análisis, la selección de las herramientas metodológicas.

En el quinto, se contextualiza las localidades de estudio a través de su ubicación geográfica, incorporación al programa, atractivos naturales, culturales e históricos, se identifican los actores sociales y se agrega la observación de los espacios públicos. En sexto lugar, se plasman los sentimientos y percepciones de los actores sociales. En séptimo, se desarrolla el análisis de la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos desde la perspectiva de los actores sociales, asimismo, se hace una comparación entre ambos PM. Finalmente, la discusión y las conclusiones de la investigación. Como anexos se integran los instrumentos de investigación de campo, las evidencias de productos científicos derivados del trabajo realizado.

1. Planteamiento de la investigación

1.1 Antecedentes [1] [2]

La actividad turística es considerada como un componente fundamental de la economía internacional, debido a los beneficios que genera como el empleo, obras de infraestructura y el desarrollo de servicios de transporte, salud, educación, entre otros. Constituye una de las mayores fuentes de ingreso para muchos países en vías de desarrollo, impactando en la calidad de vida de los habitantes. No obstante, su propio desarrollo, conlleva diversas problemáticas ambientales como la contaminación de cuerpos de agua (Reul, Febles-Patrón, & Nava-Galindo, 2015), proliferación de residuos sólidos (Romero, 2010), extracción de flora y fauna, deforestación (César, Anaya, & Ruiz, 2017), así como problemáticas sociales y económicas (Olivier, Rodríguez, López, Cañedo, & Valera, 2005) que ponen en riesgo la sustentabilidad de la actividad. Por lo tanto, es necesario analizar el desarrollo e impactos que genera el turismo, con la finalidad de impulsar modelos turísticos soportados en el adecuado aprovechamiento de los recursos, el crecimiento económico y el bienestar social de la población.

En ese sentido, se han realizado diversas contribuciones y estudios previos que delinean indicadores para el análisis de la sustentabilidad del turismo, que pretenden estimar su condición actual y futura con múltiples enfoques y perspectivas. Se hizo una revisión de diversos artículos científicos publicados en revistas indizadas, en idioma inglés, español y portugués durante el periodo 2004-2019 disponibles en bases de datos, hemerotecas digitales y repositorios institucionales, considerando como cobertura temática la sustentabilidad, evaluación y destinos turísticos, los cuales constituyen resultado de una investigación teórica o empírica en el contexto iberoamericano. Es posible agrupar esta revisión de literatura en tres categorías: espacio físico, orientación temática y sobre todo los enfoques metodológicos empleados.

Espacio físico

Respecto a los trabajos de análisis de la sustentabilidad en destinos turísticos, que refieren a una realidad empírica determinada, se identifican tres espacios físicos recurrentes: destinos de playa, zonas urbanas y medio rural. En primer lugar, destacan los destinos de playa o litoral con 19 investigaciones (Aguiar, 2017; Castillo *et al.*, 2014; CEPAL, 2004; Ken, 2007; Lee & Hsieh, 2016; Linares *et al.*, 2019; Martínez & Ruiz, 2006; Narváez & Fernández, 2009; Ng *et al.*, 2017;

[1] Esta revisión de literatura sobre el objeto de estudio fue publicada como articulo científico en la revista editada por la Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, indizada en Latindex, LatinREV, Crossref, entre otros. Puede consultarse en: Flores-Pozos, AK; Pérez-Ramírez, CA & Moreno-Barajas, R. (2020). Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo. *Revista Face.* 10, 58-72. Recuperado de: https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/FACE/article/view/4423

[2] Participación en el Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Económico-Administrativas con la ponencia titulada “Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo”. Organizado por el Instituto de Ciencias Económico Administrativas de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Realizado el 22 y 23 de octubre del 2020.

Oliveros & Beltrán, 2018; Pérez *et al.*, 2017; Pinar *et al.*, 2014; Reed *et al.*, 2006; Roberts & Tribe, 2008; Salinas *et al*., 2008). Posteriormente los estudios en zona urbana con 15 investigaciones (Álvarez & Valdés, 2016; Aranda, 2014; Arévalo *et al*., 2015; Blancas *et al*., 2017; Fraser *et al*., 2006; Gandara, 2000; González, 2004; Guillén *et al.*, 2018; Ibañez, 2010; Mathew & Sreejesh, 2017; Mendoza & Hernández, 2017; Molinari, 2013; OMT, 2007; Pérez *et al.*, 2009; Sánchez, 2007; Silva, 2009). Finalmente, las investigaciones enfocadas en el medio rural corresponden a diez trabajos (Blancas *et al*., 2011; Blancas *et al*., 2017; Lonela, 2018; Márquez & Toselli, 2015; Montero *et al.*, 2017; OMT, 2000; Palafox *et al*., 2011; Víctor Pérez *et al.*, 2009; Saragos, 2016; Silva, 2009).

Orientación temática

Con relación a la orientación temática que predomina en los estudios previos, destacan aquellos que son acordes a la orientación económica y continuidad del modelo económico imperante, mediante la validación de productos turísticos verdes y su inclusión de forma ventajosa en el mercado (Aguiar, 2017; Blancas, Lozano-Oyola, González, Guerrero, & Caballero, 2011; Blancas, Oyola, & González, 2017; Ibáñez, 2018; Linares, Betancourt, & Falcón, 2019; Mendoza & Hernández, 2017; Molinari, 2013; Narváez & Fernández, 2009; Serrado, Montoya - Restrepo, & Cazares, 2018). Por otro lado, existen trabajos que destacan la importancia de la conservación de la naturaleza y la diversidad biológica, como soporte del propio proceso de creación, desarrollo y consolidación de los destinos turísticos (Márquez & Toselli, 2015; Pinar *et al.*, 2014; Rossi, Charne, & Comparato, 2018; Salinas *et al*., 2008;Sánchez, 2015; Saragos, 2016). Así mismo, se han desarrollado diversos trabajos que reconocen la trascendencia de los actores locales para el adecuado desarrollo de la actividad (Fraser, Dougill, Mabee, Reed, & Mcalpine, 2006; Gandara, 2000; Lee & Hsieh, 2016; Lonela, 2018; Mendoza & Hernández, 2017; Ng, Chia, Ho, & Ramachandran, 2017; Pérez *et al*., 2017; Saragos, 2016).

Enfoques metodológicos

Por otro lado, sobre las aproximaciones metodológicas que han sido empleadas en estudios previos, destacan la formulación y validación de indicadores, así como el uso de herramientas estadísticas, para valorar cuantitativamente los alcances y limitaciones de la actividad para la sustentabilidad. Sobresalen las propuestas delineadas por organismos internacionales como los de la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2000), el Índice de Desarrollo Humano (IDH) (PNUD, 2018), Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) (UNSD, 2016), los propuestos por la Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL) (Schuschny & Soto, 2009), entre otros, que permiten describir las características, riesgos y problemas la zona de estudio, aplicando criterios generales en contextos específicos, mediante el análisis de información documental y trabajo de campo con entrevistas, encuestas, observación directa.

Al respecto, en Europa se han presentado diversos trabajos que retoman estos indicadores. En España, Pérez *et.al.* (2009), seleccionaron indicadores considerando la disponibilidad de datos y la posibilidad de comparación con otras zonas, para la planificación y gestión de destinos turísticos a lo largo del tiempo

(Mendoza & Hernández, 2017). Por otra parte, Blancas, Oyola y González (2017) usaron indicadores estáticos y dinámicos; el primero conformado por la tipología del turismo y la posición respecto a otros territorios, el segundo evalúa la evolución del destino, de acuerdo a diversos niveles de aspiración propuestos por el autor, basados en la tipología de cada destino. Asimismo, Blancas, Lozano-Oyola, González, Guerrero y Caballero (2011) retoman el conjunto de características del destino a evaluar, así como los ejes que se pueden percibir en el concepto de turismo sustentable definido por la OMT, proponiendo así 85 indicadores. Además, Álvarez y Valdés, (2016); selecciona los indicadores del Sistema de Información Turística de Asturias (SITA), conformando 22 indicadores divididos en cuatro apartados: gestión sustentable, economía, socio/cultural y medio ambiente. En Reino Unido, Roberts y Tribe (2008) desde una perspectiva multisectorial toman los indicadores culturales de la OMT e indicadores sociales y económicos sustentables de *Carribean Tourism Organisation.* Además, Mathew y Sreejesh (2017) toman en cuenta varias metodologías internacionales y de distintos autores para crear su propuesta de indicadores.

En el contexto latinoamericano, Salinas, Navarro, Echarri y La O (2008) realizaron la selección de indicadores para la obtención del grado de sustentabilidad turística en Cuba, en función de las características de la información, actualidad, confiabilidad y representatividad en el territorio. Seleccionaron 24 indicadores basados en las Unidades de Gestión Turística (UGT) con tres apartados ambiente, gerencia y comunidad. Asimismo, Pérez, Hernandez, Guerrero, León, da Silva y Caballero (2017), retoman la selección de indicadores propuestas por la UGT, complementados con los propuestos por la OMT y la Asociación de Estados del Caribe (AEC).

En Argentina, Sánchez (2007) empleó el sistema de indicadores compuesto por cuatro dimensiones ambiental, sociocultural, económica y político-institucional de la OMT (2000), para el análisis del turismo en Villa Gesell, determinando los riesgos, problemas y factores clave del sitio. En Chile, Molinari (2013) retoma el Producto Interno Bruto (PIB), índices económicos nacionales, el índice de precios al consumidor (IPC), además de encuestas a pobladores, para la creación de una Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), conformando 24 indicadores biofísicos para el análisis de la sustentabilidad. En el caso de Venezuela, Narváez y Fernández (2009) seleccionaron indicadores a partir de registros, entrevistas y observaciones para realizar su estudio. En Colombia, Oliveros y Beltrán (2018) evaluaron la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos a partir 23 categorías, mediante la observación y entrevistas, la aplicación de un instrumento de investigación y el análisis de información. Para el Salvador, Márquez y Toselli (2015) analizaron la sustentabilidad desde la perspectiva de la eficacia de gestión del sitio, los beneficios sociales y económicos que genera, así como el cuidado del patrimonio cultural.

Incluso en México, Martínez y Ruiz (2006) retoman indicadores nacionales propuestos por la Secretaría de Turismo (SECTUR); Sánchez (2007) realizó una evaluación de políticas públicas para definir un sistema de indicadores de turismo sustentable; Ibáñez (2010) considera las aportaciones de la Unión Mundial para

la Naturaleza (IUCN), Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), SECTUR, OMT y la AEC para definir sus propios indicadores de análisis. Además, la CEPAL (2004) propone el análisis del destino turístico, considerando su origen, servicios ambientales, tenencia de la tierra, uso de suelo, nivel de dependencia económica del turismo, empleo y calidad del trabajo, propiedades y control nacional o extranjero, tipo de turismo, transporte e infraestructura, legislación, institucionalidad, participación social y cultura del medio ambiente, al tiempo que Aguiar (2017) realiza adaptaciones al modelo conformado por 30 indicadores para aplicarlo en la hotelería.

Como parte de estos enfoques metodológicos empleados para el análisis de la sustentabilidad en el turismo, destaca el Modelo Presión-Estado-Respuesta (PER), impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), donde los indicadores pertenecientes al área de presión corresponden a la presión ejercida por las actividades humanas sobre el medio ambiente; el estado refleja la calidad del medio ambiente y los aspectos cualitativos de los recursos ambientales; en tanto que la respuesta mide cómo la sociedad responde antes los cambios ambientales En este sentido, el PER ha sido empleado en España, en especial la ciudad de Zaragoza, donde los indicadores fueron clasificados en actividad turística y temas ambientales, considerando los siguientes: tendencia del turismo, infraestructura turística, transporte y movilidad, ruido, aire, energía, consumo de agua, aguas residuales, residuos sólidos urbanos, uso de superficie municipal, información social, documentación e instrumentos regulatorios del municipio relacionados al ambiente. Además, se construyó un índice de 40 indicadores ambientales para conocer el contexto ambiental de la ciudad desde la perspectiva turística, la disponibilidad de los datos y la facilidad de actualizar e interpretar datos (Aranda, 2014); en Argentina (Montero *et al.*, 2017) crearon 12 indicadores compuestos por cinco dimensiones el ambiental, uso de territorio, socio-cultural, económica y político-administrativo.

En México, Castillo, González, Campos, Velázquez, Ferman, García, Hernández, Laguna, y, Yeladaqui (2014) formularon indicadores con enfoques económicos, sociales, ambientales e institucionales, integrados de acuerdo a los componentes del modelo PER, los cuales fueron clasificados como positivos o negativos, si contribuyen o no al desarrollo de la sustentabilidad. De igual forma González (2004), creó 134 indicadores distribuidos de acuerdo a los enfoques previos y asociados con un momento del PER ; Guillén, Abreu, Toribio y Fernández, (2018) retoman los indicadores delineados en los objetivos para el desarrollo sostenible propuestos por la ONU y posteriormente son clasificados en los tres momentos del modelo; Palafox, Collantes, y Zizumbo (2011), toman como base la metodología PER y los Objetivos de Desarrollo Sustentable propuestos por la ONU.

Por otro lado, el método *bottom up* es otra metodología empleada en el desarrollo de nuevos productos y el planteamiento de políticas públicas, consiste en tomar en cuenta las voces, opiniones y sentimientos de los habitantes del lugar, así como de quien toma cotidianamente decisiones estratégicas en función del destino turístico. De esta manera, se incrementa el reconocimiento social y cultural, acortando las barreras que separan ambas percepciones, promoviendo

el interés colectivo, por lo tanto, se fundamenta en reunir diferentes sistemas que conforman un todo, tomando en cuenta elementos individuales que se van uniendo unos con otros hasta conformar un sistema terminado y complejo (Borioli, 2009; Vidal, 2017); este método ha sido empleado en el Reino Unido (Reed *et al.*, 2006), en Canadá (Fraser *et al*., 2006) y México (Saragos, 2016).

En Malasia (Ng *et al*., 2017) y China (Lee & Hsieh, 2016) se ha instrumentado un proceso de jerarquía analítica compuesto por dos categorías: *stakeholder* y ambiente; en el primero toman en cuenta los actores sociales, tales como Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), gobierno, turismo, residentes y organizaciones comunitarias, por otro lado, en la segunda se toman variables como pérdida de recursos naturales, tasa de degradación de ecosistemas, impacto ambiental de la comunidad, salud de la población humana y pérdida de recursos naturales, entre otros.

Así mismo, se ha empleado la estrategia bola de nieve para identificar a los actores clave y a la comunidad local para la creación de indicadores, en estudios realizados en España (Lonela, 2018), Canadá (Fraser *et al*., 2006)y Argentina (Gandara, 2000). En Cuba, Pérez *et.al* (2017) considera la elección de indicadores consultando a los *stakeholders*, además de aplicar a turistas y población local para identificar principios y valores a tomar en cuenta; incluso en México, Mendoza y Hernández (2017) y Saragos (2016) toman como base la identificación de tres niveles: comunidad, territorio y gobierno, para conocer las necesidades y planificar el trabajo en conjunto.

Incluso se ha empleado el Marco para la Evaluación de Sistemas de Manejo de Recursos Naturales Incorporando Indicadores Sustentables (MESMIS) utilizado principalmente en sistemas agroecológicos, pero que ha sido adaptado para el análisis en destino turísticos, entre ellos destacan los estudios realizados en México por Arévalo, Guerrero, y Ortiz (2015) y Ken (2007). Además, existen otras metodologías como el sistema de indicadores compuesto utilizado en Brasil (Silva, 2009) y el sistema de indicadores de ecoturismo sustentable en Malasia (Ng *et al.*, 2017).

Así mismo, para la formulación de indicadores de sustentabilidad, se ha utilizado el uso del Método Delphi, donde expertos en el tema validan su relevancia, viabilidad, credibilidad, claridad y comparabilidad, el cual se ha aplicado en China (Lee & Hsieh, 2016) donde se consultaron 28 expertos en él tema; en Argentina (OMT, 2000) tomaron en cuenta algunas características como pertinencia del indicador, disponibilidad de datos, comprensión, credibilidad, comparabilidad y valor predictivo; en Cuba (Pérez *et al*., 2017; Pinar *et al.*, 2014) utilizan el *Goal Programming Synthetic Indicator* (GPSI) que permite escoger las variables que ofrece mejor solución a la problemática y en México destaca las aportaciones de Ibáñez (2018) y Mendoza y Hernández (2017).

Algunos estudios se han apoyado de herramientas estadísticas para poder establecer ponderaciones en los indicadores, entre ellos sobresale el indicador sintético de distancia (DP) (Blancas *et al.*, 2011; Linares *et al*., 2019; Pérez *et al.*, 2009), el análisis envolvente de datos DEA (Pérez *et al*., 2009; Pinar *et al.*, 2014),

indicador dinámico diferencial (Blancas *et al*., 2017) y el índice sumatorio ponderado (Oliveros & Beltrán, 2018).

De esta forma, es posible reconocer la multiplicidad de estudios que se han realizado para el análisis de la sustentabilidad del turismo, en donde predominan como unidad de análisis los destinos turísticos de litoral, en correspondencia con su importancia económica y demanda turística. Respecto a la orientación temática, sobre los trabajos enfocados en incrementar el número de visitantes y posicionar al destino, con la finalidad de aumentar los beneficios económicos. Del mismo modo, predominan los trabajos que refieren a la construcción de indicadores conformados por bases de datos y modos estadísticos, orientados principalmente a la rentabilidad económica y uso eficiente de los recursos, pero dejan de lado otros aspectos de carácter social y herramientas cualitativas como las entrevistas y cuestionarios aplicados a la población para detectar las necesidades y condiciones en las cuales viven los habitantes.

Sin embargo, a pesar de estas valiosas contribuciones para el análisis de la sustentabilidad en destinos turísticos, es evidente la ausencia de estudios orientados a comprender los alcances y limitaciones de la actividad con respecto al papel de los actores locales en los procesos de planificación y gestión de la actividad, la definición de indicadores cualitativos que conlleven a comprender la realidad, incluso abordar otros lugares de estudio más allá de los espacios tradicionales de sol y playa, tal es el caso de los Pueblos Mágicos, destinos con limitados estudios en materia de sustentabilidad.

Destaca el trabajo de Ibarra y Velarde (2016) realizado en Sinaloa, donde se analizó el impacto en la sustentabilidad de los eventos culturales “Cosalazo” y “Cosaltazo” teniendo como resultado que la realización de estas actividades trae como consecuencia un impacto negativo al patrimonio cultural y arquitectónico del lugar. Por su parte, Velarde, Maldonado y Maldonado (1999), en Cosalá, Sinaloa, analizaron los efectos de las modificaciones realizadas para cumplir con los lineamientos del Programas Pueblos Mágicos, así como la participación de las comunidades y las actividades que han realizado para el aprovechamiento turístico de los recursos naturales y culturales. En Michoacán, en el municipio de Cuitzeo, García y Guerrero (2014) identificaron las percepciones de la ciudadanía local sobre el programa, la participación ciudadana, los canales de comunicación planteados y los objetivos establecidos en términos de desarrollo sustentable. En Veracruz, Serna, Manuel y Guti (2014) destaca la importancia de la conservación de la riqueza cultural, tradiciones, usos y costumbres para un crecimiento turístico desde el enfoque de la sustentabilidad.

No obstante, existen otros Pueblos Mágicos en los cuales no se han realizado el análisis de la sustentabilidad desde una perspectiva social, que permitiría aportar nuevos conocimientos sobre el desarrollo de la actividad, su incidencia para la conservación ambiental y mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes locales. Tal es el caso de los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán en el Estado de Puebla, que, si bien fueron decretados con la intención de impulsar el desarrollo sustentable de la región, no existen investigaciones previas respecto al análisis de la sustentabilidad desde la perspectiva centrada en el actor.

1.2 Descripción del problema [3]

De acuerdo con SECTUR (2011) la instrumentación de la política turística a través del Programa Pueblos Mágicos (PPM), actúa directamente sobre las localidades para hacer del turismo una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar y mantener e incrementar las posibilidades de empleo. Además, busca optimizar el aprovechamiento de los recursos económicos, naturales y culturales, así como fortalecer la infraestructura y el desarrollo de productos turísticos.

El Programa Pueblos Mágicos está basado en la iniciativa comunitaria de la Unión Europea llamada *Liasons entre Actions de Développement de l´Economie Rurale* (LEADER). Este programa surge a principios de la década de los 90 del siglo pasado, como respuesta a problemas sociales, económicos y demográficos del medio rural (Beltrán, 1995). El objetivo convertir a las zonas rurales en lugares más atractivos y adecuados para vivir y trabajar, en los que las condiciones de vida atraigan a personas de todas las edades, invirtiendo así el proceso de envejecimiento y despoblación (Nieto & Cárdenas, 2017).

Se define un Pueblo Mágico como: “Un pueblo que a través del tiempo y ante la modernidad, ha conservado, valorado, defendido, su herencia histórica cultural y natural; y la manifiesta en diversas expresiones a través de su patrimonio tangible e intangible […] es una localidad que tiene atributos únicos, simbólicos, historias auténticas, hechos trascendentes, cotidianidad, que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico atendiendo a las motivaciones y necesidades de los viajeros” (SECTUR, 2011a).

El programa empezó a operar en el año 2001, con la incorporación de 30, actualmente, son 132 localidades a lo largo del país. Los estados con un mayor número de PM son el Estado de México y Puebla con diez cada uno, posteriormente, el mayor número de PM se encuentran en la zona centro del país. Tiene como objetivo, fomentar y constituirse como una herramienta de desarrollo en las localidades, poniendo énfasis en los atributos históricos-culturales y naturales. Sin embargo, a pesar de tal pretensión, se han documentado diversas problemáticas socio ambientales derivadas de la implementación del programa. Por mencionar alguna, la desigualdad social (García & Guerrero, 2014), rezago educativo (Figueroa & López, 2017) incremento de residuos sólidos urbanos, ruido, así como contaminación de aire, agua y suelo (Cornejo-Ortega *et al*., 2018), conflictos en la gestión del agua (Ocampo & González, 2004; Silva, Múñoz, Isla de Bauer, & Infante, 2002), cambio de uso de suelo (Avila, 2017), entre otros.

[3] Participación en el 7° Congreso Internacional de Sustentabilidad “Los megaproyectos infraestructurales frente al cambio ambiental global y la emergencia sanitaria mundial COVID-191: discusión, experiencias y tendencias desde la perspectiva de la sustentabilidad” y 2° Congreso Binacional México-Perú de Sustentabilidad con la ponencia titulada “Programa Pueblos Mágicos y sustentabilidad: una mirada desde las relaciones de poder y gobernanza”. Organizado por la Secretaría de Investigación y Estudios Avanzados y el Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable de la Universidad Autónoma del Estado de México. Realizado del 24 al 27 de noviembre 2020.

De acuerdo con la SECTUR (2011), cada Pueblo Mágico debe atender y monitorear la sustentabilidad de la localidad, con base a indicadores básicos que permitan evaluar el comportamiento de la actividad, así como atender los resultados y recomendaciones derivadas de los diagnósticos de competitividad y sustentabilidad.

No obstante, es posible cuestionar el exclusivo uso de indicadores para el análisis de la sustentabilidad ya que han convertido al concepto en algo más operativo, pues se considera que, a través de los promedios estadísticos, sin tomar en cuenta la complejidad y lo dinámico de las relaciones sociales, por lo tanto, es difícil mostrar las diferencias sociales y la forma de la organización económica. Sin embargo, es importante destacar que algunas veces, estas características sociales son las que en ocasiones causan las problemáticas ambientales más importantes (Aguirre & Sandoval, 2021; Foladori, 1999; Olmos & González, 2013). En ese sentido, es importante abordar el análisis de la sustentabilidad desde un enfoque más social, donde se tome en cuenta la dinámica social y los sentimientos y perspectivas de los actores locales.

Si bien se han desarrollado algunos trabajos previos que correlacionan el estudio de la sustentabilidad en destinos Pueblos Mágicos, desde un enfoque social (Ibarra & Velarde, 2016; Morán-Bravo, Osorio-Gómez, Flores-Aguilar, & De Sampedro-Poblano, 2021; Palafox-Muñoz & Martinez-Perezchica, 2015; Palafox, Martínez, & Anaya-Ortiz, 2016), son limitados los referentes teóricos y empíricos que han evaluado su condición actual desde la perspectiva de los actores locales, en particular aquellas localidades del Estado de Puebla que se encuentran incorporadas al programa.

El estado de Puebla está ubicado en la región central del país, su capital es la ciudad de Puebla y está dividido en 217 municipios Por sus características físicas, así como su trayectoria social, cultural, económica y política, posee significativos recursos naturales y culturales como potencial turístico, que le han permitido posicionar al Estado como un destino del interior para el desarrollo de la actividad nacional. Actualmente, cuenta con diez Pueblos Mágicos, en el año 2002 se incorporó Cuetzalan del Progreso, 2011 Zacatlán, 2012 Pahuatlán, Chignahuapan, Cholula, Tlatlauquitepec y Xicotepec, en el 2015 Atlixco y Huauchinango y en el año 2021 Tetela de Ocampo. El año con el mayor número de localidades incorporadas al programa fue el año 2012, en ese año la gobernatura del estado estaba a cargo de Rafael Moreno Valle.

Sin duda destacan los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán, debido a su riqueza natural y cultural. Por un lado, Atlixco, se ubica en las faldas del volcán Popocatépetl en la parte centro oeste del estado de Puebla, y destaca por la existencia de viveros, su arquitectura y la realización de diversos eventos culturales como la Feria de las Flores, Equinoccio de la primavera, Feria de la Cecina, Desfile de Mojigangas y la Villa Iluminada. En tanto que, en Zacatlán, ubicado en la Sierra Norte de Puebla, sobresale por el bosque de coníferas, el valle de Piedras Encimadas y la producción de manzanas, que se destinan a la elaboración de sidras y refrescos. Además, cuenta con un significativo

patrimonio arquitectónico, así como diversas festividades, danzas, vestimentas, música y artesanías características de la región.

Si bien a partir del nombramiento de estas localidades como Pueblos Mágicos, se ha impulsado el desarrollo de la actividad turística, para favorecer la dinámica económica mediante la diversificación de la oferta de actividades recreativas y la generación de empleos locales, aún persisten profundas problemáticas económicas, sociales y ambientales.

En particular para Atlixco, se han identificado los problemas sociales y ambientales, como los conflictos por la gestión del agua, la creación de sistemas de riego para la agricultura y la prestación de servicios turísticos (Ocampo & González, 2004); así como el impacto ambiental generado por la construcción de proyectos inmobiliarios y club de golf en terrenos correspondientes al área forestal (Avila, 2017). Además, se presenta contaminación del agua debido a fallas en la infraestructura del municipio, que reúne las aguas residuales y drenaje municipal e industrial. Asimismo, los manantiales de la región están contaminados por el inadecuado manejo de la población y el turismo (Silva, Muñoz, De la Isla, & Infante, 2002).

Respecto a la localidad de Zacatlán, se está propiciando la tala de árboles, con la finalidad de poder acceder a las cabañas que se localizan en la parte alta del bosque, así como ampliando el territorio destinado a la producción de manzana (Domínguez, 2013). Además, se está acentuando la pobreza, desigualdad, exclusión social y el deterioro ambiental de la localidad. Las principales carencias sociales son la calidad y el acceso a los servicios básicos en la vivienda, rezago educativo, deficiencias en el acceso a la alimentación y servicios de salud (Figueroa & López, 2017). A pesar de ello, se han realizado estudios para la valoración de los servicios ambientales en el zócalo eco turístico “Valle de Piedras Encimadas” (Higuera, Valdivia, Romo, & Portillo, 2015) y sobre el manejo forestal y la conservación florística (Sevilla, 2017).

Aún cuando existen algunos trabajos que analizan la sustentabilidad del turismo, incluso referidos a destinos Pueblos Mágicos como García y López (2018) quienes realizaron una compraración sobre nueve Pueblos Mágicos localizados en el Estado de Puebla, son limitados los trabajos que destacan la posición de los actores locales en el desarrollo de la actividad, como argumento central para la valoración de los beneficios e impactos que el turismo está generando.

Asimismo, el discurso en el cual se maneja el PPM pretende incorpora a los actores sociales en la toma de decisiones y de esta manera asegurar el adecuado manejo del programa, con la finalidad de impulsar el desarrollo local. Sin embargo, los indicadores de sustentabilidad implementados por SECTUR se enfocan principalmente en lo económico, por ello no especifica el cómo se espera que el desarrollo sea sustentable ni la forma de intervención de los actores. Lo cual genera contradicciones en la operacionalización del programa y hace evidente las discrepancias entre el discurso y la práctica.

Además, no existen investigaciones previas soportadas en las Ciencias Ambientales, que pueden contribuir a la comprensión de la dinámica relación sociedad-naturaleza, elemento fundamental de la oferta recreativa en destinos turísticos, pero, sobre todo, para la construcción de soluciones a las complejas problemáticas ambientales actuales.

1.3. Pregunta de investigación

Frente a los problemas ambientales asociados a la actividad turística en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán, así como el vacío de conocimiento que existe respecto al análisis de la sustentabilidad del Programa en estas localidades, surge como pregunta de investigación:

- ¿De qué modo el Programa Pueblos Mágicos se configura como una intervención planeada, que incide en los mundos de vida y capacidad de agencia de los actores locales?
- ¿Cuáles son los alcances del Programa Pueblos Mágicos para la sustentabilidad y las transformaciones que ha generado en las localidades de estudio?
- ¿De qué forma es posible analizar la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán, reconociendo a la población local como un actor central en el desarrollo de la actividad turística?

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Analizar la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán ubicados en el Estado de Puebla, México, soportado en la perspectiva centrada en el actor, con la finalidad de comprender las transformaciones que el programa ha generado durante el periodo 2011-2021.

1.4.2 Objetivos específicos

- Relacionar aportaciones teóricas y conceptuales sobre la sustentabilidad y la perspectiva centrada en el actor con el análisis del desarrollo de la actividad turística.
- Contrastar aproximaciones metodológicas de la perspectiva centrada en el actor, para comprender las transformaciones que genera una intervención planeada, en los mundos de vida y la capacidad de agencia de los actores locales.
- Diseñar un marco de análisis desde la perspectiva centrada en el actor, para el análisis de la sustentabilidad de destinos turísticos.
- Identificar los principales elementos de la intervención planeada, así como los actores sociales y la percepción respecto al desarrollo del programa Pueblos Mágicos.
- Analizar la sustentabilidad del Programa Pueblos Mágicos en las localidades Atlixco y Zacatlán desde la perspectiva del actor y las transformaciones que se ha generado el programa como intervención planeada durante el periodo 2011-2021.

1.5 Justificación

La propia dinámica de la actividad turística conlleva implícitas diversas transformaciones económicas, sociales y ambientales de los destinos. Sin embargo, la contaminación y deterioro ambiental, así como la exclusión y limitada participación de los actores locales en los beneficios que se generan, acentúan las problemáticas que genera la actividad. En este sentido, el estudio de la sustentabilidad en destinos turísticos permite comprender los alcances y desafíos de la actividad para su adecuado desarrollo, considerando el impulso a la conservación ambiental y el bienestar social.

Aunque existen diversas propuestas de modelos e indicadores para el análisis de la sustentabilidad del turismo, delineados por organismos internacionales e instituciones nacionales, orientados principalmente a destinos de sol y playa, generalmente no consideran características particulares de cada destino turístico como el contexto social, cultural, económico y ambiental, al tiempo que desestiman la importancia de los actores sociales para la toma de decisiones, por lo tanto, aportan limitada información de la situación actual en materia de sustentabilidad, e imposibilita el avance hacia un desarrollo social, económico y ambiental.

Frente a esta realidad, es necesario formular un marco teórico metodológico para el análisis de la sustentabilidad del turismo, soportado en la perspectiva centrada en el actor, que permita conocer las transformaciones que está generando la actividad, al tiempo de proponer estrategias que permitan impulsar la sustentabilidad.

Para el desarrollo de esta investigación, se seleccionó como unidad de análisis a las localidades de Atlixco y Zacatlán, ubicados en el Estado de Puebla, pues constituyen destinos del interior reconocidos en el Programa Pueblos Mágicos, pero con limitada información respecto a la sustentabilidad de la actividad. Además, se eligió un destino ubicado en la Sierra Norte de Puebla con la localidad de Zacatlán y otro cerca de la zona metropolitana, el cual sería Atlixco, con la finalidad de interpretar si el acceso y cercanía con diversos organismos estatales, universidades y servicios, facilita la creación de vínculos, acciones y conocimiento enfocado a la sustentabilidad.

Respecto a la temporalidad considerada para el desarrollo de la investigación 2011-2021, fue determinada con base al año en el cual obtuvieron el nombramiento, para el caso de Zacatlán fue en el año 2011 mientras que Atlixco lo obtuvo en el año 2015, y comprende hasta el año 2021 con la finalidad de conocer las transformaciones generadas y las redes sociales que se han construido a partir de la implementación del programa.

Este trabajo contribuye a las Ciencias Ambientales en la Línea de Generación y Aplicación del Conocimiento (LGAC) de estudios ambientales del turismo, pues aunque existen estudios previos referentes a la sustentabilidad y el turismo, no se han desarrollado trabajos soportados en la perspectiva centrada en el actor, que puede contribuir a la comprensión de la dinámica relación sociedad-

naturaleza en destinos Pueblos Mágicos, al tiempo de generar propuestas de solución a las problemáticas ambientales actuales, basadas en las necesidades y expectativas de los actores locales.

2. Marco teórico-conceptual

El desarrollo de la actividad turística está enmarcado por una compleja realidad ambiental actual, que precisa la formulación de estrategias que impulsen el adecuado aprovechamiento recreativo de los recursos naturales, la conservación ambiental y el bienestar social. La sustentabilidad constituye una vía que pretende dirigir el desarrollo del turismo, mediante la minimización de los impactos ambientales y culturales, así como la generación de beneficios económicos y sociales orientados principalmente a los habitantes locales. Además, la perspectiva centrada en el actor puede contribuir al acercamiento de las transformaciones que genera desarrollo de la actividad, así como las estrategias de respuesta que construyen los propios actores locales. Dichos aportes constituyen el soporte teórico de la investigación y se presentan a continuación.

2.1 Perspectiva centrada en el actor

La perspectiva centrada en el actor está fundamentada en la Sociología de desarrollo, que a manera de crítica de los modelos de desarrollo basado en la modernización y economía política, que adopta un criterio estructural, institucional y centralizado, el autor Norman Long (2007a) reconoce que es fundamental que los actores sociales, asuman roles protagónicos en la confección de políticas de desarrollo localmente significativas, las cuales pongan en práctica los mecanismos incluyentes con los que se articule una nueva perspectiva del desarrollo, sustentada en el reconocimiento explícito de la heterogeneidad y la diversidad cultural (Hernández, Alejandre, & Pineda, 2012). Por lo tanto, los actores sociales deben ser partícipes de procesos de diseño de estrategias, organizando y ejerciendo interacciones individuales y colectivas frente a actores externos (Feito, 2016).

Esta perspectiva centrada en el actor, explora cómo los actores sociales se enfrentan a una serie de batallas entrelazadas, por los recursos, el control y legitimidad institucional, que abarca los recursos de campo, práctica social, estructuras institucionales, redes de comunicación, juegos de lenguaje, significados, ideologías colectivas e inclusive las creencias y cosmologías, que pueden formar las acciones imprevistas de los actores sociales (Long, 2007b).

Este interés en los actores sociales, esta soportado en la convicción de que importantes cambios estructurales, son resultados del efecto de fuerzas externas, que se introducen en los modos de vida de los individuos y grupos sociales, pero, sobre todo, en la manera cómo son mediadas y transformadas por estos mismos actores y sus estructuras. De esta forma, pone especial interés en cómo estas fuerzas “remotas” y en gran escala, alteran las oportunidades y experiencias de la vida cotidiana, así como las percepciones y conducta de los individuos y grupos implicados (Long, 2007b).

Los actores sociales son participantes activos que reciben información y la interpretan, con base en eso diseñan estrategias con otros actores sociales, presentes o ausentes, que también influyen en la situación afectando las acciones y los resultados. Los diferentes modelos de organización social

emergen como resultado de las interacciones, negociaciones y forcejeos sociales que tienen lugar entre varios tipos de actor (Long, 2007b). Esta propuesta busca recuperar la concepción de los actores como sujetos reflexivos, teniendo en cuenta sus historias y experiencias, la forma en que perciben sus problemas, las estrategias que consideran viables, sus proyectos y expectativas personales; pensándolos dentro de contextos específicos, que imponen ciertas necesidades y ofrecen un número limitado de posibilidades (Genevieve, Appendini, & Shoshan, 2014).

Este enfoque señala la necesidad de buscar una aproximación más dinámica de los procesos de desarrollo, lo cual implica la determinación de los factores y relaciones “internas” y “externas”. De esta forma, el estudio del desarrollo es deconstruido y presentado como un proceso negociador, continuo y socialmente construido (Lettelier, 2008), donde es necesario comprender el momento donde distintas interfaces de los actores se entrelazan y son construidos (Feito, 2016).

De esta forma un estudio centrado en el actor se orienta a comprender los procesos de transformación y el diseño de estrategias de los actores sociales frente una intervención planeada, mediante la explicación de la heterogeneidad y su significado social (interfaz social). El análisis de situaciones de “interface” donde los mundos de vida de los actores se entrelazan, se acomodan o chocan entre sí, así como la capacidad de agencia que se revela en las prácticas organizativas locales (Cuevas, 2005).

Para Long (2007a), es posible identificar nueve puntos angulares de la perspectiva centrada al actor:

a) Existe una amplia diversidad de formas sociales y repertorios culturales, a pesar de la aparente homogeneidad.
b) Se necesita estudiar cómo se consolidan tales diferencias e identificar los procesos sociales involucrados, no solo los resultados estructurales.
c) Retoma la capacidad de agencia como la capacidad de los actores para ordenar y sistematizar sus experiencias y las de otros, así como su interrelación.
d) La acción social tiene lugar en las redes sociales, formadas a través de la vida diaria como por prácticas organizativas provenientes de convenciones sociales, valores y relaciones de poder.
e) La acción social y la interpretación siempre están ubicadas en contextos específicos y se generan dentro de estos.
f) Los significados, los valores y las interpretaciones se construyen culturalmente, pero se aplican de manera diferencial.
g) Las interacciones a microescala se conectan a fenómenos amplios de macro escala. Una perspectiva centrada en el actor promueve las relaciones entrelazadas entre los proyectos del actor y las prácticas sociales.
h) Con el fin de estudiar estas interrelaciones, se utiliza el concepto interfaz social como la manera en que las divergencias provenientes de los intereses sociales, interpretación cultural, conocimiento y poder son transformadas en puntos clave de correlación.

i) El mayor desafío es delinear el contenido de las diferentes formas sociales (Long, 2007a).

La propuesta de la perspectiva centrada en el actor ha sido empleada recurrentemente para el análisis de la instrumentación de políticas públicas y programas en el medio rural. En ese sentido, Prieto (2010) analizó un proyecto de desarrollo agrícola en productores de Zarzamora, consideró cómo una intervención planeada, así como la capacidad de agencia de los actores locales, destacando la carencia de una planeación basada en la realidad social de la localidad, y a pesar del entorno, persisten productores que mantienen el cultivo. Por su parte, Espinosa (2016), analizó las políticas públicas sectoriales, los cambios organizativos que se ha presentado y el desarrollo de una capacidad de agencia en los actores locales, señala que son dichos actores los que moldean las políticas, y esto impacta de forma positiva la sustentabilidad productiva y organizativa. En tanto que Ortiz (2016), estudia la formación de actores sociales en las organizaciones étnicas de trabajadores agrícolas en Sinaloa, así como el desarrollo de su capacidad de procesar experiencias sociales, que les permita hacer frente a las adversidades de la vida aún bajo condiciones extremas.

Por otro lado, Ibarra y Castro (2015), abordan el Programa Oportunidades, que ha impulsado la expansión de la capacidad de agencia de mujeres mixes de San Pablo Ayutla, Oaxaca, al reconocer sus derechos y posibilidades para desarrollarse en espacios públicos y privados, por encima de las limitaciones de género y condiciones socio económicas. En ese mismo tenor, bajo el concepto de interfaz social, Hilje (2018) analizó la situación indígena de los *bribris* en Colombia, durante los procesos tensionales y de cambio social, que derivan de la confrontación entre lo moderno propuesto por el Estado, y lo tradicional enmarcado por la cotidianidad indígena.

También, esta propuesta ha sido empleada como soporte para el estudio de diversos temas ambientales, productivos y sociales. Quétier, Tapella, Conti, Cáceres & Díaz (2007), retoman la perspectiva centrada en el actor como una herramienta analítica para los servicios ecosistémicos, otorgando prioridad a los mundos de vida de los actores sociales, para comprender cómo las familias responden al cambio global y las alteraciones con su contexto social, cultural y económico. Así, los mundos de vida corresponden a las actividades que los actores desarrollan para usar los bienes disponibles y satisfacer sus necesidades, pero, también, enfrentan factores no controlados como el cambio climático, efectos del cambio global, pérdida de acceso a ciertos servicios ecosistémicos, las variables económicas o el papel desempeñado por las instituciones políticas con las cuales se vinculan.

Long & Jinlon (2009), retoman el concepto de interfaz social para comprender la dinámica del desarrollo rural y los procesos de intervención política, mediante la introducción de prácticas de manejo forestal, resaltando las luchas cotidianas por los medios de vida y las negociaciones entre varios actores.

Por su parte, Bueno (2012), realizó una adaptación de la perspectiva centrada en el actos, aplicada a redes globales industriales de innovación, para comprender los procesos y relaciones multinivel en las cadenas de producción globalizada, destaca que el gobierno debe replantear su modelo de desarrollo

industrial, el beneficio a las plantas industriales y la formulación de políticas públicas orientada a atraer capital extranjero.

Finalmente, Long (2004), realizó una investigación sobre la política de reforma agraria en Perú, interpretando las narrativas políticas e intervenciones planificadas desde el concepto de interfaz social. Así mismo, Long (2008), empleo esta perspectiva para el estudio de la relación entre migración y los modos de vida, delineando las características generales de los patrones de movilidad interna e internacional, comprendiendo las complejas relaciones y prácticas culturales que intervienen en la articulación de los migrantes con las familias y paisanos que permanecen en su lugar de origen.

Para cerrar este apartado, se retoman ideas de Norman Long (2007), en su libro Sociología del desarrollo una perspectiva centrada en el actor, para dilucidar la potencial aplicabilidad de su propuesta, en la comprensión de la complejidad actual:

> *"No obstante, hay evidencia amplia de que, respecto a temas específicos como la sustentabilidad, derechos humanos y contaminación, muchos grupos locales y globales rechazan los puntos de vista de los expertos y al hacerlo crean un nuevo espacio discursivo y político. El análisis orientado al actor es en especial apropiado para desenredar las complejidades de estos forcejeos"* (Long, 2007a).

2.1.1 Actores sociales

La noción de actores sociales, fue enmarcada inicialmente por los propios ejes nacionales y estaban representados por sindicatos o empresariados, pero en la actualidad, es posible referir a una amplia diversidad de actores sociales que defienden sus intereses en mercados, conflictos estratégicos, intelectuales a nivel internacional, nacional. De esta forma, las tendencias actuales en el estudio de actores colectivos recuperan la multiplicidad y diversidad de sujetos (Touraine, 1987).

En el contexto Latinoamericano, la configuración de los actores locales está soportado en la experiencia y de las luchas colectivas, que reconocen las prácticas y discursos nuevos de actores colectivos y los movimientos sociales frente a la globalización. De esta forma, se han ampliado las dimensiones y ahora se consideran aquellos sujetos internacionales, nacionales y locales, que conforman los nuevos movimientos sociales, integrados por sujetos autónomos y creativos (Basconzuelo, 2019).

Para Giménez (2006), el actor social puede ser desde un individuo, hasta un conjunto de personas establecidas en grupos, colectivos, asociaciones, entre otros, que pueden actuar en función de su propio interés, pero también como representantes de distintos grupos, definiendo su identidad social. En ese sentido, el actor social también se encuentra definido por su posición en la estructura social, es decir, si es participe en la formulación de normas, reglas y funciones en el ámbito social.

En este sentido, Arocena (1995) define al actor local como aquel en el que las actividades contribuye a desplegar las potencialidades existentes en la sociedad.

Sin embargo, también se debe incorporar a esta definición a quienes obstaculizan las posibilidades de desarrollo. Un análisis de viabilidad para una estrategia de desarrollo local, requiere identificar a este último tipo de actores, evaluar los intereses que representan y el poder del que disponen.

Del mismo modo para Long (2007a), el concepto de actor refiere a colectividades, aglomeraciones o categorías sociales, que tiene la capacidad de discernir para formular o llevar a cabo las decisiones como comprometerse, distanciarse o adoptar una posición hacia ciertas reglas codificadas e interpretaciones. De esta forma todos los actores ejercen algún tipo de "poder", contrapeso y maniobra, incluso quienes están en posiciones subordinadas.

Para Tapella (2007b), los actores sociales son personas, grupos u organizaciones que tienen interés común en un proyecto o programa y que influyen significativamente en una forma positiva o negativa o que son muy importantes para el desarrollo de determinada acción. Por su parte Gudynas (2001), considera más adecuada la expresión "actores destacados" ya que al poner énfasis en actores clave se puede excluir a el papel que desempeñan otros actores, además, de asumir que existe un actor destacado que desempeña el cambio social, cuando la realidad es que existe una diversidad de actores que aportan estrategias y herramientas.

De esta forma son actores todas las personas, organismos y organizaciones cuya acción tiene lugar o afecta a las relaciones e intercambios locales, también inciden las diferentes prácticas de pertenecer y relacionarse con la sociedad local. Arocena (1995) propone la siguiente tipología de actores:

- Actores estrictamente locales: son aquellos cuya acción se desarrolla totalmente dentro del sistema de acción local y, por lo tanto, se reproducen a través de las relaciones sociales locales, el elemento clave es que fuera de esas relaciones pierden su identidad y desaparecen como actores. Es decir, sus acciones e identidad está determinada por sus actividades en el sistema de acción local.
- Actores parcialmente locales: si bien pertenecen a la localidad su actividad se enfoca en relaciones locales. Son empresarios o comerciantes que intercambian insumos y productos con agentes de mercados no locales, también los dirigentes políticos o sociales, cuya esfera de acción supera los límites de la localidad.
- Actores no locales que participan de la actividad local: en este caso se trata de actores externos que desarrollan actividades en la localidad a través de sucursales o agencias. En este caso las decisiones provienen de un actor externo, por lo tanto, los actores locales tienen restringida su capacidad de acción. Los ejemplos más claros son las industrias y comercios y las representaciones locales de organismos estatales nacionales.
- Actores en la localidad con dificultades para reproducir su vida cotidiana: quienes carecen de los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vestido, vivienda y salud. Su

> pertenencia a la localidad está ligada a las posibilidades que ésta les ofrece.

Destaca la importancia de los actores estrictamente locales, por su nivel de involucramiento con la sociedad local, su percepción de los problemas y su capacidad para potenciar los recursos propios y los que disponen los actores parcialmente locales, lo cual posibilita poner en marcha una estrategia exitosa de desarrollo (Alonso, 2003). Respecto a los actores parcialmente locales, las empresas, organizaciones, instituciones y sociedad civil, juegan un papel importante en los procesos de crecimiento y cambio estructural (Vázquez, 2000).

Con relación a los actores no locales como empresas o comercios, que les trae el posicionarse en la localidad a partir de análisis costo-beneficios, pueden ser visualizados por los actores como una oportunidad o restricción de crecimiento, por lo tanto, operan sobre sus derechos, necesidades y dificultades para reproducir su vida (Alonso, 2003).

Por otro lado, debe considerarse que cada actor, además de sus características, emplean distintos tipos de recursos como poder político, económico, profesión, entre otros, que diferencian su papel desempeñado en la dinámica social. Estas diferencias son dadas por la medida en el que el actor puede manipular las relaciones de poder para obtener su beneficio (Giménez, 2006).

En el contexto de la actividad turística, de acuerdo con González (2004), los anfitriones constituyen un relevante actor social que es propietario del mundo que se visita, dan carácter y personalidad a las localidades, son los encargados de brindar de servicios y hospitalidad a los turistas, y son pieza fundamental en el desarrollo de la actividad. No obstante, a pesar de su importancia, es común la referencia a “ellos” como parte del folklor local y a quien el turismo debe beneficiar.

De esta forma, la población local que se desenvuelve como prestadores de servicios turísticos y contribuyen en el desarrollo de la actividad, constituyen anfitriones activos, aunque también existen los anfitriones pasivos, que habitan el mundo de vida visitado por el turista (González, 2004). De cualquier forma, ambos actores, reciben los impactos positivos o negativos que se ven reflejados en sus actividades diarias.

A partir de los elementos previos, es posible delinear una conceptualización de actor social para la investigación, como aquel individuo, grupo u organización que se encuentra involucrado e impactado por el desarrollo de la actividad turística, con capacidad para discernir y formular estrategias de participación para mejorar sus condiciones de vida. Toma en cuenta a los prestadores de servicios turísticos como los guías de turismo, hoteleros, restauranteros, artesanos, el ayuntamiento municipal, entre otros. Asimismo, los pobladores locales a pesar de que no se dedican al turismo, se encuentran impactados por la actividad, ya sea porque proveen de insumos para los PST o se les ha añadido a sus mundos de vida una nueva dinámica social, generada por la actividad económica.

2.1.2 Intervención planeada

Una intervención planeada constituye un conjunto de acciones de carácter integral, que se diseña aplicando técnicas, estrategias y programas formales u organizadas, que pretende dar respuesta a problemas y necesidades concretas, incidiendo significativamente en la interacción entre los actores y produciendo cambios sociales (Fantova, 2007; Long, 2007a).

Es un proceso continuo de transformación en constante reformulación, como parte del diseño e instrumentación de las políticas públicas por parte del Estado o el impulso a programas y acciones de organismos internacionales, el sector privado, centros de investigación, instituciones académicas, organizaciones de la sociedad civil e incluso las propias dinámicas organizativas locales, que tratan de intervenir en una realidad concreta (Long, 2007a). De esta forma, no puede limitar la aplicación de una intervención de arriba hacia abajo, como las intervenciones planeadas por los gobiernos, agencias de desarrollo e instituciones privadas, pues también los grupos locales formulan y persiguen activamente sus propios "proyectos de desarrollo", los cuales pueden chocar con los intereses de las autoridades centrales (Long, 2007a).

En los estudios e investigaciones previas desde la perspectiva centrada en el actor, se han abordado distintos casos empíricos sobre "intervenciones planeadas" como en programas sociales como Oportunidades (Ibarra & Castro, 2015; Perez & Agudo, 2011), suministro de energías renovables (Sudhakara & Srinivas, 2009), sistemas agrícolas (Iocola *et al.*, 2020; Pradhan & Ranjan, 2016; Prieto & Pérez, 2010; Quétier, Tapella, Conti, Cáceres, & Díaz, 2007), migración (Long, 2008), entre otros. Sin embargo, es un enfoque utilizado mayormente en programas agrícolas.

De acuerdo con Long (2007a), una intervención planeada que pretende reducir las desigualdades, la exclusión y la marginación social de colectivos y territorios con fuertes desequilibrios sociales y estructurales, debe estar basada en los siguientes elementos:

- Técnica planificada, que implica un proceder con medios sociales
- Proceder metodológico, planificado y orientado hacia un objetivo con valores
- Proceder científico, planificado y evaluable según criterios científicos
- Integra los sujetos tanto individuales como colectivos
- Las actividades se convierten en programas, estrategias y técnicas que modifican condiciones y posibilidades de sujetos y contextos
- El objetivo de la implementación de la intervención es cambiar la situación que da origen (Long, 2007a).

Es claro que toda intervención enfrenta la respuesta y estrategias de grupos locales, que definen sus propios espacios sociales, fronteras culturales y posiciones dentro del campo del poder social. Para ello se requiere el entendimiento de los fenómenos estructurales, que soportan la planificación y resultados del proyecto. Bajo esta idea lineal las políticas y estrategias son

invariables en tanto que la evaluación debe coincidir con la planificación. Sin embargo, esto es distinto de la realidad, ya que, este enfoque no considera las modificaciones que los actores sociales hacen de estas políticas en la práctica.

Por consiguiente, para el análisis de una intervención planeada, es necesario comprender los procesos por los cuales entran en los mundos de vida de los individuos y grupos afectados, como llegan a formar parte de los recursos y de las estrategias sociales, así como los marcos interpretativos que desarrollan.

El concepto de intervención necesita, entonces, ser deconstruido para que sea visto como lo que es: un proceso en movimiento, socialmente construido, negociado, experiencial y creador de significados, no simplemente la ejecución de un plan de acción ya especificado con resultados de comportamiento esperado. Desde esta posición es posible enfocar en cada contexto, las formas emergentes de interacción, procedimiento, estrategias, prácticas, tipos de discurso, categorías culturales y sentimientos presentes (Long, 2007a).

2.1.3 Interfaz social

Los actores sociales enfrentan distintas intervenciones planeadas en la vida cotidiana, donde se revelan una multiplicidad de experiencias, contextos e intereses que evidencian la capacidad de adaptación e innovación. En este proceso de intervención, la “interfaz social” constituye una noción central en la perspectiva centrada en el actor, que refiere a los cambios en la dinámica social, es decir, se crean relaciones y vínculos entre actores sociales, se generan conflictos, negociaciones, luchas de poder, conocimiento, entre otros. Asimismo, estos cambios permean en los mundos de vida de la población local y al presentarse estos nuevos elementos, se desarrollan respuestas a las nuevas problemáticas que se van presentando.

Los primeros acercamientos teóricos a las interfaces, surge en el cambio estructural del análisis sociológico, a partir del análisis de los puntos críticos de intersección entre los diferentes niveles del orden social, donde se generan conflictos, valores e intereses sociales. Estas interfaces son donde el gobierno interviene al implementar políticas o programas entre diferentes actores sociales que representan diferentes intereses y recursos. El estudio de estas interfaces es importante porque resaltan el carácter dinámico de las interacciones (Long, 1984; Long & Jinlong, 2009).

En ese sentido, Long (2007a), aduce la necesidad de estudiar la “interfaz social”, es decir la heterogeneidad de estos procesos y las capacidades de los actores para sistematizar sus diversas experiencias y las de sus otros semejantes, identificando la manera como se producen, reproducen, consolidan y transforman (Hilje, 2018; Long, 2007b).

Para Long (2007a), la interfaz social es definida como la intersección entre distintos sistemas, campos o niveles sociales, donde se disputan puntos de vista colectivos, evaluativos y cognoscitivos. En este planteamiento las intervenciones externas se introducen en los modos de vida de los individuos, grupos y estructuras locales, toman forma en las experiencias de la vida cotidiana y las

percepciones de los individuos y grupos implicados, al tiempo que son mediadas y transformadas por estos (Feito & Aboitiz, 2015; Long, 2007b).

De acuerdo con Ramos (2012), el interés por estudiar la interfaz social, reside en comprender cómo las acciones, percepciones, valores, intereses y relaciones de los actores, son reforzados o moldeados durante la implementación de los proyectos externos, y al mismo tiempo, cómo la intervención misma es cambiada.

El análisis del interfaz se enfoca en las relaciones que se construyen entre individuos y partes, es decir, la interacción de los participantes que al paso del tiempo se vuelva una entidad organizada de relaciones. Long (2007a) identifica siete elementos que determinan la interfaz social:

- Constituye una categoría organizada de relaciones e intencionalidades entrelazadas entre individuos
- Es un espacio de negociación, incompatibilidad y conflicto, pues, aunque las interacciones tienen intereses comunes, también presentan relaciones de poder intereses y objetivos desiguales
- Revela choques de culturales, por cuanto las situaciones de interfaz proporcionan los medios para que individuos o grupos lleguen a definir sus posiciones culturales e ideológicas, frente a los que defienden o simbolizan puntos de vista contrarios. Es útil para el enfoque de producción y transformación de las diferentes maneras de ver la vida y los paradigmas culturales.
- Está caracterizada por la centralidad de los procesos de conocimiento. Hace referencia a la interacción o confrontación de formas de conocimiento, creencias y valores del “experto” contra el “que carece de conocimiento”, así como las diferentes relaciones y acciones para defender la legitimidad, segregación y comunicación.
- Destaca el poder como resultado de luchas por los significados y relaciones estratégicas. Tales luchas se refieren al grado en que los actores se sienten con la capacidad de hacer frente a problemáticas, así como el desarrollo de estrategias, este fenómeno implica un grado de negociación, poder y capacidad para la acción.
- Está compuesta de discursos múltiples para comprender la manera en que los discursos “dominantes” son transformados o desafiados. Tales discursos sirven para promover diferentes puntos de vista políticos, culturales o morales y recurrentemente son movilizados en la lucha por el significado social y recursos estratégicos.
- Es fundamental para la comprensión de cómo entran los procesos de intervención planeada en los mundos de vida de los individuos y grupos afectados, así como las estrategias sociales que desarrollan (Castillo & Villarreal, 2015).

Así mismo Roberts (2001), utilizando esta perspectiva de interfaz social, identifica seis formas de relación, vinculación y confrontación con las políticas públicas que implementa el Estado, aunque propensas a variar dependiendo del contexto urbano o rural de la organización. Estas formas son las siguientes:

- Relaciones complementarias, identifica cuales servicios públicos puede proporcionar el gobierno y lo que la comunidad a su vez puede contribuir
- Relación incrustada, intercambio de información y valores. Se encuentra referido a relaciones de confianza entre implementadores de los programas y la comunidad. Comunicación Bidireccional.
- Relación racional-burocrática, la participación es organizada desde arriba
- Relación competitiva, búsqueda de procedimientos para clientes y patrocinadores (Ministerios, OSC, líderes comunitarios y organizaciones)
- Relación clientelista, los vínculos se hacen visibles en tiempos de intensificación política.
- Relación exclusiva (Castillo & Villarreal, 2015).

El interfaz social en la perspectiva centrada en el actor, provee la estructura conceptual y metodológica para analizar los mundos de vida y proyectos entrelazados. Debe incluir las narrativas, intereses, diversidad cultural, acciones estratégicas y modos de sustento de todos los actores involucrados de forma directa o indirecta con la modificación del desarrollo. Asimismo, reconoce la manera de quienes aplican el programa y los actores locales, manipulan ciertos elementos mediante la narrativa del discurso, para involucrar a otros en sus diversos esfuerzos o proyectos de vida (Long, 2007a).

2.1.4 Mundos de vida

Las primeras conceptualizaciones de mundo de la vida pueden situarse desde la fenomenología propuesta por Husserl (2012), como un conjunto de experiencias sensibles cargadas de múltiples significaciones valorativas, afectivas, estéticas, etc. Por lo que el mundo de la vida se encuentra ligado a las experiencias, actividades, deseos, valoraciones, estimaciones, elaboración de proyectos, entre otros, que posibilitan que se adquiera un sentido específico y que se desarrolla de forma diferente en cada persona (Herrera, 2010; Husserl, 2012; Lambert, 2006).

Por su parte Habermas (1999), aborda el mundo de la vida desde la teoría crítica, y refiere que se compone de tres aspectos: la transmisión cultura, la integración social y la personalidad; los cuales hacen referencia a suposiciones de cómo la cultura ejerce influencia sobre la acción. En su conjunto determinan las interacciones sociales y la estructura del modo de ser de los individuos, es decir, la relación entre los sentidos y el mundo de la vida, con la finalidad de lograr un acercamiento hacia el sentido comprehensivo de la acción social (Garrido, 2011; Habermas, 1999; Noguera, 1996).

En contraste, Schutz (1962), desde el constructivismo social, reconoce que las definiciones del mundo de la vida son acotadas, pues se mantienen dentro de lo cotidiano y solo toma en cuenta las relaciones interpersonales. Señala que el mundo de la vida cotidiana, está delineado por experiencias que trascienden de las cosas físicas, mientras que el mundo de la ciencia, el arte, la religión, etc., traspasa la realidad eminente del mundo de la vida, pero que todas las experiencias tienen necesariamente un carácter trascendente. Plantea el abordaje de esta noción desde una dimensión macrosocial, dominada por las diversas preocupaciones materiales que se tiene en la sociedad, por lo tanto,

concluye que se requiere complementar de un mundo social. De esta forma, ofrece una definición más amplia de mundo de la vida, pues toma en cuenta diversos niveles como la estructura temporal, el mundo físico, el tiempo objetivo, la historia, la experiencia y para finalizar, la muerte. Así mismo incluye como dimensiones del mundo de la vida, aspectos ontológicos, fundamentos anti-predicativos, y toma en cuenta las dimensiones objetivas y materiales (Belvedere, 2003; Schutz, 1962).

Para Long (2007a) los "mundos de vida" hacen referencia a la participación de los actores en la construcción de sus mundos sociales, destacando que para el estudio de los procesos de cambio se deben considerar:

- Las maneras en que los actores sociales interpretan los nuevos elementos en sus "mundos de vida".
- El modo en que los individuos y los grupos buscan crear espacio para sus propios proyectos
- La mutua influencia de los procesos organizativos, estratégicos e interpretativos locales y el contexto de poder y acción social más amplio.

Asimismo, Long (2007a) considera que una interpretación teórica de los mundos de vida, debe ir más allá de una consideración de la habilidad de conocer la conciencia y las intenciones, pues también debe abarcar "los sentimientos, emociones, percepciones, identidades y la continuidad de los agentes a través del espacio y tiempo". Incluso se acerca a los contextos donde operan iniciativas de desarrollo rural, considerando la multiplicidad de actores sociales, realidades y conocimientos que implican intereses sociales y normativos en conflicto (Genevieve *et al*., 2014).

De acuerdo con Schutz (1962) los mundos de vida es la acción social que implica dos cuestiones: la práctica social y el significado que ellos le dan, este término plasma el "vivido" y el "dado-por-sentado" del actor social

Para ello es necesario documentar las maneras en que las personas dirigen o mezclan sus cambios en sucesivos escenarios difíciles, convirtiendo lo malo en circunstancias positivas. Los elementos centrales tienen el fin de explicar las estrategias generadas en lo interior y los procesos de cambio, los eslabones entre los pequeños mundos de los actores locales y los fenómenos globales y actores en gran escala, así como el papel desempeñado por formas diversas y a menudo contradictorias de acción humana y conciencia social en el proceso del desarrollo (Long, 2007b).

2.1.5 Capacidad de agencia

Los primeros acercamientos a la agencia humana están propuestos por Giddens (1984, 1987) como la capacidad de procesar las experiencias sociales, a través de un proceso reflexivo de los actores para poder desarrollar conciencia ante las diferentes situaciones y elecciones. Asimismo, establece que todos los actores sociales, individuos o colectividades, tienen la capacidad y conocimiento para actuar ante las diferentes situaciones sociales (Adelar, 2021; Mezzonato, Gonçalves, & Marconatto, 2021). Por otro lado, Sen (1989) considera que la

agencia propicia al individuo la capacidad de ser protagonista para tomar decisiones de su propia vida y el poder de impactar.

De acuerdo con Long (2007a), la capacidad de agencia es una característica auxiliar que debe asumir la perspectiva centrada en el actor, que se define como la propiedad de sujetos colectivos y de las redes sociales que lo soportan, para la toma de decisiones basadas en el análisis de la información sobre los recursos, limitaciones y contextos (Hevia, 2009). El concepto de agencia ha sido empleado como la relación entre la estructura y el actor, pero no está definida por la exclusiva intencionalidad de hacer algo, sino por el poder de provocar el resultado o cambio social (Feito, 2016).

La noción de agencia atribuye al actor la capacidad de procesar las experiencias sociales y diseñar maneras de lidiar con la vida, aún bajo las formas de coerción. Asimismo, los actores sociales poseen “capacidad de saber” y “capacidad de actuar” que buscan solucionar problemas, aprenden cómo reaccionar a las acciones, observando cómo otros reaccionan a su conducta y tomando nota de las distintas circunstancias. Estos dos elementos principales de la agencia, se construyen de modo diferente de acuerdo con la cultura y el manejo de relaciones interpersonales; esto significa analizar como las concepciones diferenciales de poder, influencia, conocimiento y eficacia puedan penetrar en las respuestas y estrategias de los diferentes actores (Long, 2007a).

De acuerdo con Gómez (2011) es una capacidad de acción que convierte al sujeto en actor social y gestor de su propia vida, capaz de aprovechar los beneficios sociales para transformar las condiciones de vida. Para Long (2007a), la capacidad de agencia nace de dos principios: la libertad y la responsabilidad social e individual; conceptos dependientes pues mientras más libertad tiene una sociedad, más responsabilidad tendrán los individuos con la colectividad a la que pertenece. Además, considera a esta capacidad como una posibilidad que tiene un colectivo para organizarse y hacer frente a una situación y como expresión de la reflexividad de una organización para analizar los movimientos en función de los logros esperados. Delgado (2009), considera que la capacidad de agencia se ve fortalecida en la medida que logran movilizar a habitantes y organizaciones de un sector, de acuerdo a sus propias finalidades.

En ese sentido, la perspectiva centrada en el actor, abre la posibilidad de identificar estas prácticas sociales y las interpretaciones culturales desarrolladas por los diferentes actores a la hora de afrontar problemas, ante esta situación los actores recurren explícita o implícitamente a experiencias e interpretaciones que involucran los recursos sociales, materiales y simbólicos que necesitan para resolver un problema. Además de ubicar y posicionar a cada actor, estableciendo sus modos de interactuar entre ellos, describiendo sus redes sociales y relaciones de poder establecidas en cada interacción (Cuevas, 2005). De esta forma, no sólo es el resultado de poseer ciertos poderes persuasivos o formas de carisma, que conllevan la habilidad de influir en otros o dejar pasar una acción, sino que implica la generación, uso de redes de relaciones sociales y la canalización de elementos específicos, a través de puntos nodales de interpretación e interacción (Long, 2007a).

También, es importante considerar que podrían imponerse nociones de agencia ajenas a los grupos locales, que derivan de las políticas o estrategias promovidas por otros actores externos (Long, 2007a). Estos encuentros involucran disputas entre actores que quieren inscribir a otros en sus "proyectos", y consiguen que acepten marcos particulares de significados adoptando sus puntos de vista. Si estos resultan exitosos, otras partes "delegan" poder en ellos. Estos forcejeos implican fijar puntos clave que tienen una influencia controladora sobre los intercambios y atribuciones de significado. Por consiguiente, una de las principales acciones para el análisis de la capacidad de agencia, es identificar y caracterizar las diferentes prácticas, estrategias y razonamientos del actor, las condiciones en las que surgen, la manera en la que se entrelazan, su viabilidad o efectividad para resolver problemas específicos y sus ramificaciones sociales (Long, 2007a).

Es importante enfatizar que cuando se habla de agencia, va más allá de la capacidad de los actores individuales particulares para observar y evaluar, sino implica la disposición de otros para apoyar y acceder a los modos particulares de acción. Asimismo, no solo implica a participantes que se relacionan cara a cara, también incluye individuos, organizaciones, tecnologías, recursos materiales, financieras y discursos a distancia; al final lo más relevante es la manera en que diversos actores locales se entregan (Long, 2007b). Además, es importante mencionar que cada localidad y región ejerce diferentes grados de agencia, de acuerdo a los mundos de vida actuales o las transformaciones que están por desenvolverse, ya sea por agentes externos o internos y que en su conjunto impactan en el desarrollo local y regional (Pike, Rodríguez-Pose, & Tomaney, 2006)

Por lo tanto, es necesario analizar a fondo las maneras intricadas y variadas en que las formas de producción, consumo, sustento e identidad se entrelazan y generan modelos heterogéneos del cambio económico y cultural. Tal es el caso del Programa Pueblos Mágicos como intervención, pues conlleva a la restructuración de las dinámicas socioeconómicas y ambientales locales, propiciando la capacidad de agencia de individuos y grupos sociales, en la que pueden llegar a capaces de saber y actuar dentro de las incertidumbres de información y recursos que encaran, para delinear sus propias maneras de enfrentar y resolver situaciones problemáticas en el marco de sus mundos de vida.

Con base en las aportaciones previas, será posible delinear un marco teórico metodológico para el análisis de la sustentabilidad del turismo en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán, que permita de comprender las transformaciones que el programa ha generado durante el periodo de estudio.

2.2 Turismo

2.2.1 Antecedentes y conceptualización

Existen diferentes definiciones del término turismo, aunque estas coinciden en la idea del desplazamiento; la más conocida es la realizada por la Organización Mundial del Turismo (OMT), que refiere al turismo como un fenómeno social,

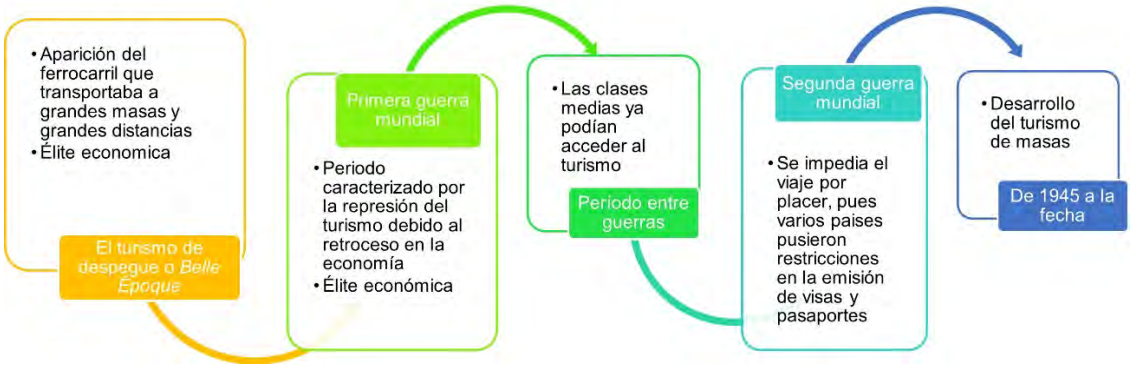
cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea por motivos personales o negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto económico (OMT, 2007)

En México, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) define al turismo como un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio (INEGI, 2020b).

Este fenómeno nace en el siglo XIX, en aquellos viajes que están destinados al ocio, descanso, salud, negocios o relaciones familiares; a lo largo del tiempo se ha caracterizado por ser una actividad productiva de gran importancia y trascendente en el desarrollo económico de todo el mundo. El turismo es una actividad muy antigua, pero en la época moderna tuvo un crecimiento exponencial, derivado del surgimiento de nuevos medios de comunicación como el ferrocarril o el avión que dieron paso al turismo masivo. De acuerdo con Ibáñez, y Rodríguez (2012) éste fenómeno surgió después de la segunda guerra mundial y ha crecido desde ese entonces.

De acuerdo con Fernández (1991) el turismo se divide en cinco períodos que se pueden observar en el diagrama siguiente (ver diagrama 1):

Diagrama 1 Periodos del turismo



Fuente: (Altimira & Muñoz, 2007)

En el grafico anterior se pueden observar dos momentos importantes, el primero se refiere a la incorporación de la clase media en la actividad turística, pues en los primeros dos periodos el turismo solo era para uso exclusivo de cierto grupo de personas con poder económico. Por el otro, el surgimiento de los medios de transporte, este periodo fue crucial para el crecimiento del turismo pues dio acceso a la movilidad hacia distintos puntos del mundo, así como la reducción del tiempo de transporte. El turismo tradicional o masivo es el más común hasta nuestra fecha, en el mundo occidental ha estado estrechamente ligado al desarrollo económico y tecnológico.

En México, a mitad del siglo XX, con más énfasis en la década de los 30 y 40, la clase política impulsaba a crear un país estable y económicamente fuerte, encontrando al turismo como su aliado. Los orígenes de la industria turística de

manera formal en México se ubica a finales de la década de 1920, los primeros destinos turísticos en México fueron las ciudades fronterizas como Ciudad Juárez, Matamoros, Mexicali, Tijuana, por lo cual la mayoría de los visitantes eran provenientes de los Estados Unidos de América, esto lugares tuvieron éxito económico lo que trajo como resultado el interés de la clase política, participando activamente en el crecimiento de la actividad turística, debido a los grandes beneficios que representaba (Guerrero, 2015).

Resultante de este momento, en 1928 se realizó el primer discurso político oficial del turismo por parte del gobierno mexicano en el sexenio de Emilio Portes Gil donde se declara lo siguiente:

> *"La corriente intensa de turismo que nos ha visitado en los últimos años, hace manifiesta la necesidad, de que el gobierno dedique toda su atención a esta nueva fuente de prosperidad" (Cámara de diputados, 1966)*

Posteriormente, se creó el Departamento de Turismo que oscilaba entre la Secretaría de Economía y de Gobernación, para 1958 se creó el Consejo Nacional de Turismo con el cargo de promover a México como una opción turística en el extranjero. Más tarde, en 1974 se aprobó la Ley Federal de Fomento al Turismo para respaldar económicamente las expectativas de desarrollo turístico. Esta ley considero de interés pública la creación, conservación, mejoramiento y protección de los recursos turísticos del país, esta dio nacimiento al Fondo Nacional de Turismo (Fonatur) y el Departamento de Turismo se convirtió en la Secretaría de Turismo (SECTUR).

Para el año 1978, se mencionó en el Programa de Turismo, la importancia de la conservación, protección y mejoramiento de los recursos turísticos naturales y culturales, así como la protección de estos. En 1984, se modifica la Ley del Turismo y se abordan temas como la promoción, fomento y desarrollo del turismo. En el periodo 2001-2006 en el Plan Nacional de Desarrollo se plantea el desarrollo turístico como una pieza clave donde el municipio es el protagonista y encargado de la gestión (Benseny, 2007). En el periodo presidencial del 2006 al 2012, se presentó una visión de un desarrollo turístico sustentable y para ello se aplicaron diversas políticas para la evaluación y el desarrollo del turismo rural. En el siguiente sexenio presidencial (2012-2018) se dio énfasis en posicionar al país como potencia turística, a través de destinos competitivos e incluyentes (Vázquez-Martínez, 2019). Para el año 2014, México ocupaba el octavo lugar dentro de los 15 países más visitados del mundo, con 20 mil 641 millones de visitantes extranjeros anuales. De los cuales el turismo doméstico es el que representa el mayor porcentaje (80%) en movilidad y de ingresos en el sector (Mateos, 2014).

Actualmente, el sector turístico está viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento, por lo tanto, se ha aumentado la competencia entre regiones o países, mayor conocimiento de los efectos económicos y sociales y un mayor dominio de la tecnología en el comportamiento del consumidor, especialmente en la búsqueda de información y reservas (Altimira & Muñoz, 2007).

Este crecimiento ha permitido generar empleos, divisas e incrementa la actividad económica de los lugares que visitan, así mismo genera ciertos bienes y

servicios para su consumo durante su estancia (Chávez, 2019). Además, la actividad turística puede impactar al ámbito económico, físico y social. En la cuestión económica, se basa en la creación y acumulación de riqueza, de la mano de la generación de empleo a la población local. En el impacto físico o ambiental, en la mayoría de los casos causa efectos negativos sobre el medio ambiente, pero, también existen planes de desarrollo turístico que toman como base la conservación del entorno, generando una relación entre hombre-naturaleza estable donde se puede disfrutar y conservar la naturaleza. Por último, el turismo impacta a las cuestiones sociales y culturales al transformar sus mundos de vida, además, de la constante interacción entre visitantes y residentes, que puede contribuir al intercambio y enriquecimiento cultural (Altimira & Muñoz, 2007).

2.2.2 Políticas turísticas

La noción de política turística surge como argumento de un conjunto de decisiones en torno al turismo y los impactos que tienen los visitantes en las comunidades de los destinos visitados. Alberto *et al.* (2012) señalan a la política turística como un conjunto de regulaciones, reglas, guías y objetivos de promoción, desarrollo y estrategias que proveen una línea de trabajo para la toma de decisiones colectivas e individuales que afectan directamente el destino del desarrollo turístico y sus actividades diarias.

Inicialmente la política turística se conceptualizaba sólo como el conjunto de decisiones en la materia que, integradas en el contexto de la política nacional de desarrollo orientaban la conducción del sector y normaban las acciones que se traducían en planes y programas de desarrollo sectorial, no era más que una especialización o micro políticas que la administración pública usaba para establecer una serie de directrices de ordenación, planificación, promoción y regulación de la actividad turística (Cruz, 2018).

De forma general, la política turística consiste en asegurar que el turismo contribuya a la calidad de vida local, creación de empleo, planificación física del espacio urbano y protección del medio natural, entre otros factores sociales. Las decisiones que se toman en torno al turismo deben prever el bienestar de la comunidad local y del propio turista, con base en una adecuada organización de los recursos (Castillo & Vargas, 2007).

Además, promueve que el sector privado sume esfuerzos con empresas, gobiernos y comunidades locales, orienta la imagen turística del país y ejecuta los esfuerzos promocionales. El papel del sector público en la política pública corresponde la organización del espacio turístico, y es responsable de verificar que los beneficios económicos de la actividad turística vayan destinados a la mejora social reflejados en los recursos públicos (Alberto *et al.*, 2012).

De acuerdo con Olaya, Cruz y Zizumbo (2017) la política turística es un conjunto de acciones que impulsan actores públicos (en ocasiones en colaboración con actores no públicos), con la intención de alcanzar objetivos diversos vinculados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado.

Además, Cruz (2018) considera que es un conjunto de decisiones en la materia que, integradas en el contexto de la política nacional de desarrollo orientaban la conducción del sector y normaban las acciones que se traducían en planes y programas de desarrollo sectorial.

Para González y Palafox (2007) la política pública consiste en asegurar que el turismo contribuya a la calidad de vida local, creación de empleo, planificación física del espacio urbano, crecimiento económico endógeno y protección del medio ambiente natural, entre otros factores sociales. Las decisiones que se toman en torno al turismo deben prever el bienestar de la comunidad local y del propio turista, en base a una adecuada organización de los recursos.

No obstante, para Castillo y Vargas (2007), en general al turismo se le ve como un hecho al que se le "aplican" políticas para su conducción, ejecución y evaluación con variaciones de "concepción" y operatividad, según el momento histórico y los gobiernos en turno, pero sin un análisis a profundidad, que encubre más de lo que en realidad muestra

Por otro lado, Velasco (2005) clasifica en seis los instrumentos de la política turística:

- Los instrumentos organizativos son todas las entidades, instituciones u organizaciones, ya sean públicas, privadas o mixtas, encargadas de la estructuración del turismo dentro del territorio nacional.
- Los planes generales son los documentos establecidos por el gobierno como hoja de ruta que seguir y cumplir para el desarrollo de unos objetivos planteados en ellos que, junto con diferentes programas y acciones específicas, buscarán el progreso y el fortalecimiento de la industria.
- Los programas son acciones establecidas por el gobierno dentro del plan general, pero que buscan el cumplimento de unos objetivos en un subsector específico, son concretos y se desarrollan dentro de un plazo delimitado.
- Los instrumentos normativos, corresponden a cualquier ley, decreto, resolución y norma hacen parte del marco jurídico establecido por el gobierno que reglamenta la estructura legal en que se basa el progreso de la industria.
- Los instrumentos financieros son todas las herramientas que utiliza el Estado para la estimulación y fomento de la actividad turística, como por ejemplo créditos, subvenciones y créditos, entre otros.
- Todas las herramientas que utilice el Estado como promoción tanto de su oferta como de sus diferentes productos turísticos, así como las que busquen propiciar el espacio para la investigación y la reflexión sobre el turismo, son consideradas como acciones de comunicación (Velasco, 2005).

En México, desde la década de los años 60 se empezó a delinear la política turística, con el Plan Nacional de Desarrollo Turístico realizado en 1963, donde el Gobierno Federal solicita al Banco de México la instrumentación de una política de promoción turística en todo el país, lo que generó la creación del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR) en 1969, cuyo objetivo

consistió en realizar un programa integral de centros turísticos iniciando una serie de estudios para localizar zonas donde establecer infraestructura que apoyara el desarrollo de la actividad, así iniciaron los Centros Integralmente Planeados, aunque hasta la actualidad, han reflejado limitados beneficios para la población, además de generar impactos económicos, políticos, culturales y ambientales que han modificado sus formas de vida y el medio ambiente (Álvarez, 2007; Castillo & Vargas, 2007).

En lo político se presentaron modificaciones a las estructuras tradicionales incorporando nuevos grupos de poder, los nuevos propietarios de las tierras y de la planta turística inciden en las formas de organizar y ejercer el poder en las regiones donde se asientan los desarrollos turísticos, generando conflictos de diversa índole.

De todos los Planes Nacionales de Turismo, destacan el Programa Nacional de Turismo 2001 – 2006 donde se mantiene el modelo de economía neoliberal y las líneas internacionales de aprovechamiento económico del turismo, de él se desprende el Programa Pueblos Mágicos y los lineamientos para los niveles de gobierno en el país (Hoyos & Hernández, 2008).

Posteriormente, en el Programa Sectorial de Turismo 2007 – 2012, en el "capítulo 4, de las estrategias y líneas de acción", se mencionan los criterios de la política turística que son: a) Fomentar la competitividad integral de la oferta turística; b) Maximizar equilibradamente los beneficios económicos, ambientales y sociales; y c) impulsar el carácter horizontal, colaborativo y participativo de las iniciativas de gobierno en sus tres órdenes (federal, estatal y municipal) partiendo de realidades locales y regionales.

En las líneas de acción destaca: incentivar la inversión privada, tanto nacional como extranjera, para fortalecer la oferta de servicios para el desarrollo turístico; gestionar recursos financieros de la federación para apoyar proyectos de infraestructura de micro y pequeños prestadores de servicios turísticos; fomentar los programas de rescate de haciendas, pueblos mágicos, posadas familiares y preservación de centros arqueológicos e inmuebles patrimoniales; impulsar mecanismos financieros con participación privada para la promoción en centros consolidados y; coordinar acciones con el ámbito federal para impulsar el aprovechamiento de las zonas naturales protegidas con proyectos de ecoturismo (Hoyos & Hernández, 2008).

A nivel federal, el Programa Sectorial de Turismo 2013-2018 señala como objetivo "Aprovechar el potencial del país, a fin de generar más derrama económica". Derivado de tal fin, definió cinco estrategias sectoriales centradas en fortalecer esquemas de colaboración entre los diferentes niveles de gobierno: impulsar la competitividad de la oferta turística; otorgar financiamiento público y privado a proyectos con potencial turístico; alentar la promoción turística y el desarrollo sustentable (Gobierno de México, 2013).

Por otro lado, cabe indicar que la orientación con la que se manifiesta el discurso político en materia de turismo en México es con un matiz social, buscando rescatar los valores tradicionales, ya que se dirige a las comunidades étnicas,

destacar la importancia de los micro y pequeños empresarios; así como apoyar el desarrollo industrial y agrícola, la generación de empleos, la redistribución del ingreso y nivelar la desigualdad regional (Velázquez, 2013).

Sin embargo, para Castillo y Vargas (2007), en México no se tiene una política turística clara y definida. Del mismo modo De la Rosa, Cruz, & Porras (2016), han cuestionado la política turística nacional por su orientación centrada en beneficios económicos, dejando de lado otros aspectos importantes como el social. Asimismo, se ha criticado que busca atender los intereses de ciertos actores o que responde a nuevas formas de interacción entre el gobierno y actores no gubernamentales, pero en particular de aquellos empresariales.

La política turística tiene diferentes obstáculos como falta de coordinación para ejecutar los planes y programas aprobados por diversas estancias; deficiencias en la comunicación entre los diversos ámbitos de gobierno, descoordinación inter-institucional e influencia de actores en la toma de decisiones y orientación de los rumbos políticos (Castillo, Peñaloza, & Tamayo, 2008).

Así, en instrumentación de la política turística se aprecia el subdesarrollo del espacio turístico, generando impactos negativos en la comunidad receptora como contaminación, aculturación, pérdida de identidad, terciarización de actividades productivas, marginación, entre otros. Por lo que es encaminar mejor su función para resolver los problemas que ella misma genera (Alberto *et al.*, 2012).

Bajo esta idea, cada vez más actores sociales han entrado a la arena de la política turística para proponer programas y proyectos que, en muchas de las ocasiones, debido al juego de fuerzas sociales y prácticas de poder, no logran concretarse al dársele prioridad a proyectos de actores sociales de mayor peso en la toma de decisiones de la política turística. Aún en contra de esto, es ampliamente observable que en las últimas décadas el diseño de indicadores para medir no sólo el desarrollo sino la política turística ha establecido ciertas líneas prioritarias de acción, tales como: conservación, identidad y creatividad.

En el diseño de indicadores de política turística, la OMT ha propuesto diversos ítems que pueden ser útiles en el estudio. Existen también otros indicadores provenientes de algunos organismos internacionales tales como el *World Statistics Ltd*, de New York, USA; el *Human Development Report Office United Nations Development Programme*, UNDP, en New York, USA; o en México de la Cuenta Satélite de Turismo, así como los creados por el Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias (CRIM) de la UNAM y el CONACULTA. Sin embargo, los indicadores aun cuando algunos puedan ser útiles, éstos deben crearse a las condiciones y necesidades que demande el objeto de estudio en cuestión. El diseño y aplicación de indicadores tipo es útil para monitorear un determinado tipo de política turística y sus esquemas de desarrollo, pero hay que dejar en claro que un indicador es una herramienta para el diálogo político y no simplemente un dato estadístico (Castillo *et al.*, 2008).

Entender el proceso en que se forman e implementan las políticas turísticas, puede apoyar una mejor práctica gubernamental que permee a la comunidad

receptora y la beneficie en diversos sentidos, integrando aspectos económicos, sociales y ecológicos; pues en la mayoría de los casos se enfocan únicamente a la dimensión ecológica o natural (Castillo, Peñaloza, & Tamayo, 2008).

2.2.3 Programa Pueblos Mágicos

El Programa Pueblos Mágicos está basado en la iniciativa comunitaria de la Unión Europea llamada *Liasons entre Actions de Développement de l´Economie Rurale* (LEADER). Este programa surge a principios de la década de los 90 del siglo pasado, como respuesta a los problemas sociales, económicos y demográficos del medio rural europeo y con la pretensión de activar su potencial y mantener un nivel demográfico adecuado, diversificar la actividad económica, conservar el patrimonio, fomentar el uso de las nuevas tecnologías, etc. (Beltrán, 1995).

El objetivo es ayudar al desarrollo rural bajo el programa LEADER es convertir a las zonas rurales en lugares más atractivos y adecuados para vivir y trabajar, en los que las condiciones de vida atraigan a personas de todas las edades, invirtiendo así el proceso de envejecimiento y despoblación de estas, dotándolos de todos los equipamientos y servicios que contribuyan en su desarrollo (Nieto & Cárdenas, 2017).

Este programa se caracteriza por siete aspectos esenciales: el enfoque territorial, el enfoque ascendente, la creación de un partenariado, el carácter innovador de sus acciones, el enfoque integrado (multisectorial), la introducción en red y cooperación, y la gestión y financiación de proximidad (Becerra & Lastra, 2007; García, Febles, & Zapata, 2005). Además, se encuentra basado en la constitución de grupos de acción local de ámbito regional para analizar los problemas, debilidades, fortalezas y oportunidades de sus territorios con el objeto de diseñar sus propias estrategias de desarrollo y proponerlas a las administraciones locales y regionales. Su aplicación en España ha servido para redistribuir recursos financieros en los espacios rurales desfavorecidos, para poner en valor el patrimonio cultural y natural propio y generar una cierta actividad económica, sobre todo en relación con nuevas demandas de ocio y servicios de las ciudades (García *et al.*, 2005).

En México, el Programa Pueblos Mágicos es una política federal que comenzó a operar en el 2001, derivado de la iniciativa de la SECTUR en el periodo de gobierno 2000-2006, mencionando que sería un “programa de apoyo a poblados típicos con atractivos históricos-culturales de gran singularidad que requieren de conservación y mejoramiento de su imagen urbana e identidad” (H. Cámara de Diputados, 2001; SECTUR, 2001) En el primer año del programa se incorporan 30 localidades en todo el país, el criterio de selección fue una percepción particular del concepto de magia (SHPC, 2002). De acuerdo con Valverde (2013), el Programa Pueblos Mágicos se instituye en el marco de una economía neoliberal que visualiza a la actividad turística como una opción viable para que algunos pueblos alcancen el desarrollo económico mediante el turismo (Velázquez, 2013).

La SECTUR (2011a:5) define un pueblo mágico como aquella "*…localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historias, 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…han estado ahí por mucho tiempo, esperando el reconocimiento de sus valores y riqueza histórica cultural. Su autenticidad, su mexicanidad, su encanto ancestral, sus colores y olores, sus pobladores, sus singularidades en conjunto requieren hoy de su revaloración, de elevarlos a un estado de distinción, como un icono del turismo de México…*". Es decir, busca la conservación de la "autenticidad" y de lo "mexicano".

El Programa tiene los siguientes objetivos:

a) Impulsar un enfoque social y de respeto a los derechos humanos en la actividad turística para el bienestar de las personas que viven y trabajan en los Pueblos Mágicos
b) Fomentar el desarrollo justo y equilibrado entre los individuos, comunidades y regiones para democratizar los beneficios del turismo en las comunidades receptoras
c) Fortalecer la innovación y diversificar las oportunidades de comercialización de la oferta turística de Pueblos Mágicos
d) Contribuir al turismo sustentable en los Pueblos Mágicos, priorizando la conservación y regeneración del patrimonio (SECTUR, 2019).

En el año 2014, se incorporan los Lineamientos Generales para la Incorporación y Permanencia al Programa Pueblos Mágicos, donde se delinean los procesos de incorporación, permanencia, integración y funcionamiento del grupo encargado de la evaluación y de dar seguimiento a los Pueblos Mágicos (DOF, 2014; Gaceta Parlamentaria, 2019). El programa busca incrementar la competitividad del turismo y a través de ello multiplicar los beneficios para las localidades que cuentan con el distintivo, para ello, el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblo Mágicos (PRODERMÁGICO) de SECTUR ha desarrollado una seria de acciones que buscan fortalecer el desempeño de los PM (DOF, 2016). La Estrategia de Turismo Nacional 2019-2024 establece en uno de sus objetivos, que el turismo se tomará como una herramienta de integración y reconciliación social, para generar condiciones de bienestar de los mexicanos que viven en los destinos y que por muchos años han sido ignorados (SECTUR, 2019).

Actualmente, existen 132 Pueblos Mágicos en el país (ver tabla 1). La actual administración garantizó recursos para este año, pero quedara fuera del presupuesto en el año 2020 (Reyna, 2019b), además, los recursos ya no serán proporcionados por SECTUR, sino mediante la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) (Reyna, 2019a), serán utilizados para infraestructura urbana como pavimentación, drenaje, escuelas y hospitales.

En el año 2021 en el curso de "Pueblos Mágicos, hacia un turismo y ordenamiento territorial sostenible", impartido por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). Hace mención que de acuerdo con el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 se restructuraron los objetivos

del PPM, así como la Estrategia Nacional del Pueblos Mágicos (ENPM). Se plantea el desarrollo del turismo a partir del acercamiento hacia la sustentabilidad y enfatiza la responsabilidad compartida con actores clave, además, se incorpora el Plan Anual de Evaluación. Se concibe el turismo como punto de desarrollo y pone como eje central el bienestar de las personas que viven en los PM (DOF, 2020a, 2020b).

En el actual ENPM se incorpora un marco conceptual que delinea el proceso de obtención y retención del nombramiento, se han desarrollado indicadores con base en promedios y criterios conceptuales seleccionados por la SECTUR, los cuales son: a) Porcentaje de satisfacción de los residentes de los PM; b) Porcentaje de PST capacitados en los PM; c) Promedio de estadía en los PM y c) Porcentaje de satisfacción de los visitantes en los PM y con ello tener como resultado el bienestar a través del turismo sustentable (DOF, 2020b)

Tabla 1 Listado de Pueblos Mágicos

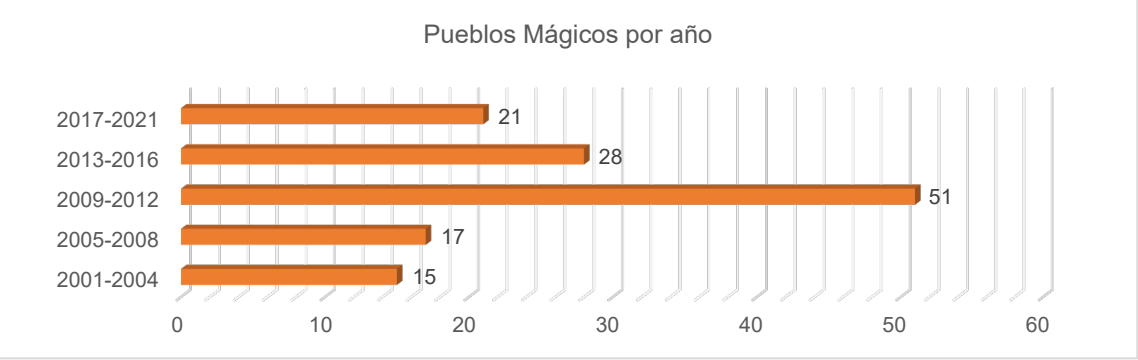
1. Aculco, Estado de México	34. El Fuerte, Sinaloa	67. Mineral del Chico, Hidalgo	100. Talpa de Allende, Jalisco
2. Ajijic, Jalisco	35. Guadalupe, Zacatecas	68. Mocorito, Sinaloa	101. Tapalpa, Jalisco
3. Álamos, Sonora	36. Guerrero, Coahuila	69. Nombre de Dios, Durango	102. Tapijulapa, Tabasco
4. Amealco de Bonfil, Querétaro	37. Huamantla, Tlaxcala	70. Nochistlán de Mejía, Zacatecas	103. Taxco de Alarcón, Guerrero
5. Aquismón, San Luis Potosí	38. Huasca de Ocampo, Hidalgo	71. Orizaba, Veracruz	104. Tecate, Baja California
6. Arteaga, Coahuila	39. Huauchinango, Puebla	72. Pahuatlán, Puebla	105. Tecozautla, Hidalgo
7. Atlixco, Puebla	40. Huautla de Jiménez, Oaxaca	73. Palenque, Chiapas	106. Tepotzotlán, Estado de México
8. Bacalar, Quintana Roo	41. Huichapan, Hidalgo	74. Palizada, Campeche	107. Tepoztlán, Morelos
9. Batopilas, Chihuahua	42. Isla Aguada, Campeche	75. Papantla, Veracruz	108. Tequila, Jalisco
10. Bernal, Querétaro	43. Isla Mujeres, Quintana Roo	76. Paracho de Verduzco, Michoacán	109. Tequisquiapan, Querétaro
11. Bustamante, Nuevo León	44. Ixtapan de la Sal, Estado de México	77. Parras de la Fuente, Coahuila	110. Tetela de Ocampo, Puebla
12. Cadereyta de Montes, Querétaro	45. Izamal, Yucatán	78. Pátzcuaro, Michoacán	111. Teúl de González Ortega, Zacatecas
13. Calvillo, Aguascalientes	46. Jala, Nayarit	79. Pinos, Zacatecas	112. Tlatlauquitepec, Puebla
14. Candela, Coahuila	47. Jalpa de Cánovas, Guanajuato	80. Real de Asientos, Aguascalientes	113. Tlayacapan, Morelos
15. Capulálpam de Méndez, Oaxaca	48. Jalpan de Serra, Querétaro	81. Real de Catorce, San Luis Potosí	114. Tlalpujahua de Rayón, Michoacán
16. Casas Grandes, Chihuahua	49. Jerez de García Salinas, Zacatecas	82. Real de Monte, Hidalgo	115. Tlaxco, Tlaxcala
17. Chiapa de Corzo, Chiapas	50. Jiquilpan de Juárez, Michoacán	83. Salvatierra, Guanajuato	116. Todos Santos, Baja California Sur
18. Chignahuapan, Puebla	51. Lagos de Moreno, Jalisco	84. San Cristóbal de las Casas, Chiapas	117. Tonatico, Estado de México
19. Cholula, Puebla	52. Linares, Nuevo León	85. San Joaquín, Querétaro	118. Tula, Tamaulipas
20. Coatepec, Veracruz	53. Loreto, Baja California Sur	86. San José de Gracia, Aguascalientes	119. Tulum, Quintana Roo
21. Comala, Colima	54. Magdalena de Kino, Sonora	87. San Juan Teotihuacán y San Martín de las Pirámides, Edo de México	120. Tzintzuntzan, Michoacán
22. Comitán, Chiapas	55. Malinalco, Estado de México	88. San Pablo Villa de Mitla, Oaxaca	121. Valladolid, Yucatán
23. Comonfort, Guanajuato	56. Maní, Yucatán	89. San Pedro Tlaquepaque, Jalisco	122. Valle de Bravo, Estado de México

24. Compostela de Indias, Nayarit	57. Mapimí, Durango	90. San Pedro y San Pablo Teposcolula, Oaxaca	123. Viesca, Coahuila
25. Cosalá, Sinaloa	58. Mascota, Jalisco	91. San Sebastián del Oeste, Jalisco	124. Villa del Carbón, Estado de México
26. Coscomatepec, Veracruz	59. Mazamitla, Jalisco	92. Santa Catarina Juquila, Oaxaca	125. Xico, Veracruz
27. Creel, Chihuahua	60. Mazunte, Oaxaca	93. Santa Clara del Cobre, Michoacán	126. Xicotepec, Puebla
28. Cuatro Ciénegas, Coahuila	61. Melchor Múzquiz, Coahuila	94. Santa María del Río, San Luis Potosí	127. Xilitla, San Luis Potosí
29. Cuetzalan del Progreso, Puebla	62. Metepec, Estado de México	95. Santiago, Nuevo León	128. Yuriria, Guanajuato
30. Cuitzeo del Porvenir, Michoacán	63. Mexcaltitán, Nayarit	96. Sayulita, Nayarit	129. Zacatlán de las Manzanas, Puebla
31. Dolores Hidalgo, Guanajuato	64. Mier, Tamaulipas	97. Sisal, Yucatán	130. Zempoala, Hidalgo
32. El Oro, Estado de México	65. Mineral de Angangueo, Michoacán	98. Sombrerete, Zacatecas	131. Zimapán, Hidalgo
33. El Rosario, Sinaloa	66. Mineral de Pozos, Guanajuato	99. Tacámbaro, Michoacán	132. Zozocolco de Hidalgo, Veracruz

Fuente: (SECTUR, 2019d).

Los estados con un mayor número de PM son el Estado de México y Puebla con diez cada uno, posteriormente, sigue Michoacán y Jalisco con nueve y Querétaro con ocho. Con un menor número de pueblos incorporados, se encuentra Baja California Sur, Campeche, Durango, Morelos, Sonora y Tlaxcala con dos, así como, Baja California, Colima, Guerrero, Tabasco y Tamaulipas con uno. Como se puede observar el mayor número de PM se encuentran en la zona centro del país. Como se puede observar en el grafico (ver gráfico 1) la trayectoria histórica de las localidades incorporadas al Programa, en el periodo del 2009 al 2012 se agregaron más localidades, principalmente en el año 2012 con el presidente Felipe Calderón Hinojosa.

Gráfico 1 Frecuencia por año de localidades incorporadas al PPM



Fuente: Constructo del autor con base en datos se SECTUR (2019b)

Dentro del Programa Pueblos Mágicos existen diversos actores que resultan relevantes para el funcionamiento, de acuerdo con Velázquez (2013); estos se encuentran agrupado de la siguiente manera: los turistas tanto nacionales como extranjeros; los prestadores de servicios turísticos locales y foráneos (hoteleros, agencias de viajes, aerolínea, restaurantes y otros servicios relacionados); locales, tales como residentes, organizaciones no gubernamentales y escuelas, entre otros; así como los organismos e instituciones multinacionales.

Estos actores representan una pieza clave para elevar los niveles de bienestar, acrecentar el empleo, fomentar la inversión, fortalecer y optimizar el

aprovechamiento racional de los recursos y atractivos naturales y culturales. Se toma como base la actuación de las comunidades y del sector privado que participa de la economía turística (Méndez & Rodríguez, 2013).

Además, en las Reglas de Operación del programa, se establece que "*El Programa Pueblos Mágicos basa su estrategia en la participación comunitaria, su inclusión y permanencia, sus avances y logros serán resultado del nivel de trabajo que la propia comunidad realice, de participación local que, es nuestra consideración, se constituye como parte esencial del programa*" (SECTUR, 2011a:6)

Al menos en el documento, se reconoce la importancia de la participación ciudadana perfilada bajo la figura del denominado Comité de Pueblo Mágico, que constituye un requisito indispensable para que una localidad aspire a ser merecedora de esta distinción, y es un factor determinante para considerar que el programa se inscribe en la lógica de gobernanza.

De conformidad con lo establecido en las Reglas de Operación para el Comité de Pueblos Mágicos: "*El Comité Pueblo Mágico tendrá la función de ser interlocutor entre los niveles de gobierno y la población de [la] localidad; como instancia de consulta y análisis de los proyectos turísticos que serán sometidos ante la Secretaría de Turismo Federal como parte de apoyo al Programa Pueblos Mágicos. Asimismo, deberá de contar con un plan de trabajo anual que contemple acciones […]. El objetivo del Comité Pueblo Mágico es el seguimiento permanente a través de reuniones periódicas de trabajo para coadyuvar en el desempeño de la localidad dentro del Programa Pueblos Mágicos*" (SECTUR, 2011a:16).

De acuerdo con las Reglas de Operación, para la conformación de los Comités de Pueblos Mágicos, se debe considerar no más de diez participantes, incluyendo un representante de la Dependencia estatal de turismo, uno de la autoridad Municipal, uno del Instituto Nacional de Antropología e Historia y hasta siete de representantes sociales, correspondiente a asociaciones y cámaras empresariales, colegios, artesanos y líderes de opinión. Habrá un presidente del Comité que deberá pertenecer a las representaciones sociales y también se designará a un secretario, proveniente del ámbito gubernamental estatal o municipal. El Comité deberá sesionar al menos tres veces al año y se deberán elaborar actas de dichas sesiones (SECTUR, 2018).

Aunque el Banco Interamericano de Desarrollo consideró a Pueblos Mágicos uno de los principales instrumentos para el crecimiento del mercado turístico interno, existen problemáticas relativas a su funcionamiento, relacionadas con la limitada efectividad del programa, debido el bajo número de localidades consideradas y su dispersión geográfica; los escasos recursos financieros para su operación, incluso para la construcción de infraestructura y los servicios públicos básicos, así como el mayor índice de marginación (carencias en infraestructura básica) de los Pueblos Mágicos, en comparación con los municipios turísticos costeros (Velázquez, 2013).

Por ello, es fundamental que las comunidades y los actores locales, formen parte de las prioridades en los procesos de planificación de políticas públicas e instrumentación de programas como Pueblos Mágicos, con la finalidad de fomentar la economía y mejorar los servicios básicos, alcanzando un equilibrio entre el bienestar social y ambiental.

2.3 Sustentabilidad

2.3.1 Antecedentes y conceptualización

Desde la década de los años 70 los temas ambientales han ido tomando relevancia, frente a las complejas interacciones entre el ambiente natural y social, que se revelan en la problemática energética, la degradación y contaminación de la naturaleza. Ya han pasado cincuenta años desde que estas preocupaciones se externaron y hoy en día muchos de estos temas continúan vigentes como consecuencia de un sistema ecológicamente insostenible y socialmente inaceptable.

La primera conferencia de la ONU en torno a las problemáticas ambientales se celebró en Lake Success, Nueva York, en el año 1949, pero tuvo poca respuesta pues en esas fechas la atención estaba centrada en el inicio de la Guerra Fría. Durante los años 1949 a 1972 los temas ecológicos fueron trabajados por la UNESCO, conformando un programa de estudios interdisciplinarios que culminó en la Conferencia Internacional de la Biosfera, celebrada en París, en 1968; en este evento se planteó la idea de promover un encuentro mundial para tratar temas relacionados con el ambiente (Pierri, 2005).

Los primeros impactos negativos se visualizaron a partir de la Revolución industrial, pues aumentó la actividad productiva en serie, desató el uso de nuevas tecnologías e hizo más complejas las sociedades con el medio natural. El ritmo insostenible que se tenía y se ha conservado hasta la actualidad, requiere hacer conciencia del desequilibrio que no solo pone en riesgo la naturaleza, sino también la propia existencia del ser humano. A partir de estos acontecimientos, en el año 1970 el Club de Roma formado por científicos de diversas áreas, denuncia el deterioro y la degradación creciente que de manera acelerada afecta al planeta; derivando el documento “Los límites del Crecimiento” donde se analizó las tendencias económicas del modelo de desarrollo comparada con la capacidad de carga, resiliencia, fragilidad y los límites de los sistemas naturales (Foladori & Tommasino, 2000; Gross, 2005).

Frente a esta declaratoria, se desarrollaron dos corrientes: por un lado la expansión del movimiento ambientalista, manifestado mediante la creación de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), principalmente ubicadas en países desarrollados como los Países Bajos y la mayoría de los países industrializados del centro y oeste de Europa; la segunda nacen las primeras formas institucionales y nacionales que asumen el tema y empiezan a trazar políticas, por ejemplo, la celebración de conferencias y convenciones internacionales de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), al tiempo que estos países promulgaron las primeras leyes ambientales y crearon organismo estales con competencia en el tema (Pierri, 2005).

Posteriormente, se concretan las primeras reacciones mundiales y nace el "Día de la Tierra", en el mismo año en la Conferencia de Founex donde se enlistaron las principales preocupaciones económicas y ecológicas de los países menos desarrollados, en dicho evento se propuso realizar la Conferencia de Estocolmo, celebrada dos años después, donde se planteó como asunto central que los problemas ambientales se desarrollan de acuerdo con las diferencias territoriales, culturales y económicas, por lo que es necesario poner un freno a la explotación de los recursos naturales (Gross, 2005; Pierri, 2005).

De esta forma, se hicieron evidentes las distintas problemáticas del modelo de desarrollo, como intensa explotación de los recursos naturales, el deterioro ambiental y la pérdida de la diversidad biológica, pero también la notable brecha de desigualdad social, pobreza y acceso a servicios en los países pobres. Por ello, la política internacional se vio en la necesidad de construir un modelo emergente basado en una relación equilibrada entre la sociedad y la naturaleza (Speelman, Astier, & Galván, 2007).

En 1972 se lleva a cabo la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente Humano, que tuvo lugar en Estocolmo (Suecia), donde se plantea una visión crítica al modelo industrializado de las potencias mundiales, replicado por las naciones en vías de desarrollo. Este evento, es crucial en la problematización política internacional al plantear un acercamiento entre los objetivos tradicionales del desarrollo con la conservación ambiental, además, se creó el Programa para las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) (Moreno, 2007; Pierri, 2005). En 1976 en Vancouver se pone en discusión el tema de los asentamientos humanos, tomando en cuenta que gran parte de los problemas ambientales no solo afectan a los ecosistemas y recursos naturales, sino que también inciden en las áreas urbanas donde vive la mayor parte de la población del mundo (Gross, 2005).

En este periodo estaban presentes tres grandes corrientes de pensamiento:

- Corriente ecologista conservacionista: impulsada por ecólogos y biólogos basada en la teoría de límites físicos y la propuesta de crecimiento cero; plasmada en el Primer Informe del Club de Roma.
- Corriente desarrollista o de ambientalismo moderno: expresada en la Declaratoria sobre el Medio Humano de la ONU, en este documento no se apoya la propuesta de crecimiento cero, por el contrario, especifica que el crecimiento es necesario para superar la pobreza. Reconoce las diferencias entre países ricos y pobres y determina dos vertientes que los primeros deben implementar tecnologías verdes y los segundos en impulsar el crecimiento.
- Corriente crítica humanista: que plantea una alternativa al orden dominante, visible en la propuesta del ecodesarrollo planteada como un nuevo orden económico internacional (Foladori & Tommasino, 2000; Pierri, 2005).

En todos estos enfoques las problemáticas de índole social se toman como causa de los problemas ambientales, no es hasta el año 1987 que se publica el

Informe Brundtland o "Nuestro futuro común", donde se formula un nuevo desarrollo, combinando el crecimiento económico, equidad social y preservación ambiental, planteando un nuevo lenguaje y utiliza por primera vez el término de sustentabilidad y se define como "*la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometerse la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades*" (ONU, 2018).

Brundtland retoma la perspectiva de la corriente desarrollista o de ambientalismo moderado, pues parte de la idea de que desarrollo y medio ambiente no pueden ser separados: *"Medio ambiente y desarrollo no constituyen desafíos separados; están inevitablemente ligados. El desarrollo no se mantiene si la base de recursos ambientales se deteriora; el medio ambiente no puede ser protegido si el crecimiento no toma en cuenta las consecuencias de la destrucción ambiental*" (Toledo, 2017:3). De esta concepción se desarrollaron los siguientes objetivos:

- Retomar el crecimiento
- Cambiar la calidad del desarrollo
- Atender necesidades esenciales como empleo, alimentación, energía, agua y saneamiento.
- Mantener el nivel de población sustentable
- Conservar y mejorar la base de recursos económicos
- Orientar la tecnología a un enfoque verde
- Incluir el medio ambiente y la economía en el proceso de toma de decisiones (Pierri, 2005).

En la conferencia de Río celebrada en 1992, veinte años después de Estocolmo, se evidencia que no existen grandes adelantos a los acuerdos firmados anteriormente, en algunos casos se presentó un retroceso. A pesar de eso, existía una mayor conciencia mundial y compromiso de los gobiernos (Gross, 2005). Se aprobaron cinco documentos principales:

- Declaración de Río sobre Medio Ambiente
- Convención sobre cambio climático. Una recomendación para estabilizar las emisiones de CO_2 para el año 2000.
- Convención sobre diversidad biológica. Se reconoció la soberanía de cada país respecto al patrimonio biogenético.
- Declaración de principios sobre el manejo, conservación y desarrollo sustentable de todos los tipos de bosques. Tenía la intención de frenar el desmantelamiento de los bosques.
- La "Agenda 21", como guía de trabajo de las comunidades, países y gobiernos con el fin de encaminar el desarrollo a un enfoque sustentable.

En primer momento, los países en desarrollo se resistieron a seguir dichas actividades, con la excusa de que los problemas ambientales eran de los países ricos, consecuente de los excesos de producción y consumo característicos de su nivel de vida. Pero coincidían en resaltar las problemáticas sociales, las cuales se encuentran inmersos, como pobreza, malnutrición, enfermedades y miseria (Foladori & Tommasino, 2000; Nieves, 1998; Pierri, 2005).

Posteriormente, en el año 2000, dirigentes del mundo aprobaron la Declaración del Milenio. En esa reunión se establecieron los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), se declara un compromiso para reducir la pobreza, el hambre, las enfermedades, la inequidad de género, falta de educación y la degradación ambiental. Los ODM se fundamentan con base en cinco principios: igualdad, solidaridad, tolerancia, respeto a la naturaleza y responsabilidad común. Se encuentra conformado ocho objetivos, 20 metas y 60 indicadores (ver diagrama 2). Estos objetivos se tomaron como base para los ODS, que actualmente están vigentes.

Diagrama 2 Objetivos del Milenio propuestos por la ONU

Fuente: CEPAL (2000)

De esta forma, la Organización de las Naciones Unidas ONU, planteó los Objetivos de Desarrollo Sustentable con 17 objetivos, distribuidos en tres ámbitos que son crecimiento económico, inclusión social y sostenibilidad ambiental, con base en los objetivos y las 169 metas establecidas, construyen indicadores en torno a su localidad (ver diagrama 3) (PNUD, 2020b).

Diagrama 3 Objetivos de desarrollo sostenible propuestos por la ONU

Fuente: (PNUD, 2020b).

Por otro lado, se han planteado diversos alcances del concepto de sustentabilidad, con una "sustentabilidad débil", orientada con un solo enfoque económico, en tanto que la considera la integración socioambiental y económica se denomina "sustentabilidad dura" (Speelman, *et al.,* 2007). El llamado al desarrollo sustentable requiere cambiar la estructura y estrategias que hay hasta el momento, impactando la generación de políticas de cualquier índole. Por este motivo, Speelman *et al.* (2007) coinciden que la sustentabilidad debe definirse desde una perspectiva local, prestando atención en los distintos contextos socioculturales y ambientales. Del mismo modo que Mercado y Córdova (2006), reconocen a los actores locales como agentes de desarrollo sustentable, con el desafío de proponer nuevas formas de producción y consumo, que permanezcan dentro de los límites de lo ecológicamente posible y a los que todos puedan aspirar razonablemente (Tetreault, 2004).

De acuerdo con Nieves (1998), los acuerdos y discrepancias en torno al concepto, demuestran que no se ha llegado a una definición universalmente aceptada. Sin embargo, también indica que se han registrado avances al respecto como la evolución del concepto hacia un modelo más amplio e integrador. Se ha pasado de un enfoque técnico y físico a uno más social e incluso político, los debates generados a nivel internacional, han despertado conciencia respecto a la problemática ambiental, y se ha generado información científica y estadística sobre el estado del ambiente, en tanto que se han formulado políticas de desarrollo, orientadas en atender los problemas ambientales.

Si bien la sustentabilidad ha tomado gran relevancia y es considerado como el modelo de desarrollo a seguir para las próximas décadas, también se han presentado diversas críticas y cuestionamientos a su origen y orientación. De acuerdo con Beaucage (2007), la sustentabilidad nace del sistema capitalista y parecer salvarla, conformado una estrategia enmarcada por la tendencia económica del capital, que da continuidad a la explotación de la naturaleza para incrementar las ganancias económicas (Gómez, 2014). Así mismo Zizumbo y Monterroso (2017), señalan que la sustentabilidad se visualiza como un discurso político, donde los organismos internacionales parecieran impulsar un nuevo desarrollo, que en realidad sigue estando basado en el crecimiento económico y el sistema capitalista. Además, Ángel (2015), considera que el concepto beneficia a quien tiene más posibilidades, en tanto que desestima la búsqueda de soluciones a las problemáticas globales.

No obstante, a pesar de las distintas controversias alrededor de la sustentabilidad, el término sigue siendo vigente en la actualidad, pues refiere a la oportunidad de replantear los procesos de desarrollo, soportados en la conservación ambiental, el adecuado aprovechamiento de los recursos y el bienestar social. De esta forma, la sustentabilidad debe trascender su inclusión en los instrumentos políticos, jurídicos y de planeación del territorio, para convertirse en una realidad concreta, principalmente en el ámbito local y desde abajo, en consideración de la relevancia de los actores locales para impulsar sus propios procesos de desarrollo sustentable.

2.3.2 Dimensiones y principios de la sustentabilidad

El concepto sustentabilidad es complejo y multidimensional que pretende entender e interrelacionar aspectos de diversas temáticas relacionadas con aspectos ambientales, económicos y social. Por ello, no existe una definición única de sustentabilidad, pues depende de distintas concepciones. No obstante, en el Informe Brundtland, se establecieron criterios operativos que enmarcan la sustentabilidad:

- Principio de irreversibilidad cero: reducir a cero las intervenciones acumulativas y daños irreversibles.
- Principios de la recolección sustentable: es cuasi-sustentable la explotación de los recursos renovables deben ser iguales a las tasas de regeneración de estos recursos.
- Principio del vaciado sustentable: la tasa de emisión de residuos debe ser igual a las capacidades naturales de asimilación de los ecosistemas a los que se emiten esos residuos.
- Principio de selección sustentable de tecnologías: favorecer las tecnologías que aumenten la productividad de los recursos frente a la cantidad de recursos extraídos.
- Principio de precaución: ante la magnitud de los riesgos, se impone una actitud de vigilante anticipado que identifique y descarte de entrada las vías que podrían llevar a desenlaces catastróficos, aun cuando la posibilidad de estos parezca pequeña y las vías alternativas más difíciles u onerosas (Riechmann & Georgescu-Roegen, 1995).

Por otro lado, los pilares o dimensiones más utilizados como soporte de la sustentabilidad son el económico, social y ambiental, los cuales deberán presentarse en equilibrio para el logro de los objetivos propuestos (ver diagrama 4). Lo que busca es un desarrollo socialmente justo, económicamente viable y ecológicamente aceptable, basado en buscar la equidad de las generaciones actuales y futuras (Kent, 2020).

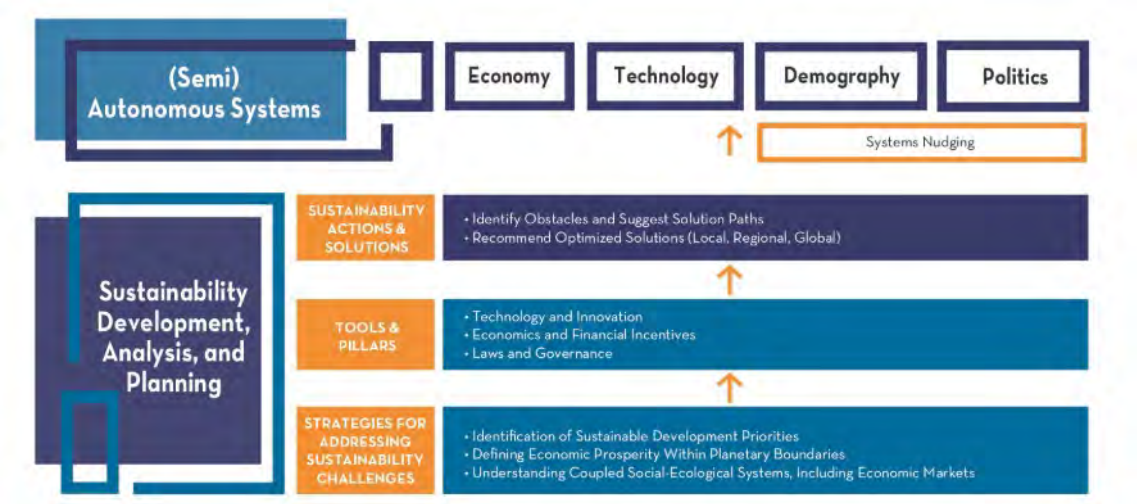
Diagrama 4 Dimensiones de sustentabilidad

Fuente: Kent (2020).

No obstante, existen visiones que priorizan un pilar determinado. Así, por ejemplo, para Ciccullo, Pero, Caridi, Gosling y Purvis (2018), el pilar económico debe adaptarse a las condiciones específicas del entorno empresarial, a fin de tener cadenas de suministro rentable; se enlaza con el ambiental, pues además es importante reducir el impacto ambiental generado por la industria; en tanto que el pilar social considera mejorar las condiciones sociales y calidad de vida, sin dejar de lado la contribución al desarrollo económico.

Por su parte, Clune y Zehnder (2018) señalan que la sustentabilidad debe estar basada en otras tres dimensiones estratégicas que son: tecnología e innovación, leyes y gobernanza e incentivos económicos y financieros. Respecto a la tecnología, es fundamental crear métodos para aumentar la productividad, y atender para el fenómeno de urbanización exponencial que se presenta a nivel mundial. La correspondiente a leyes y gobernanzas considera el papel de los marcos legales y políticas públicas enfocada en aportar soluciones de sustentabilidad (ver diagrama 5).

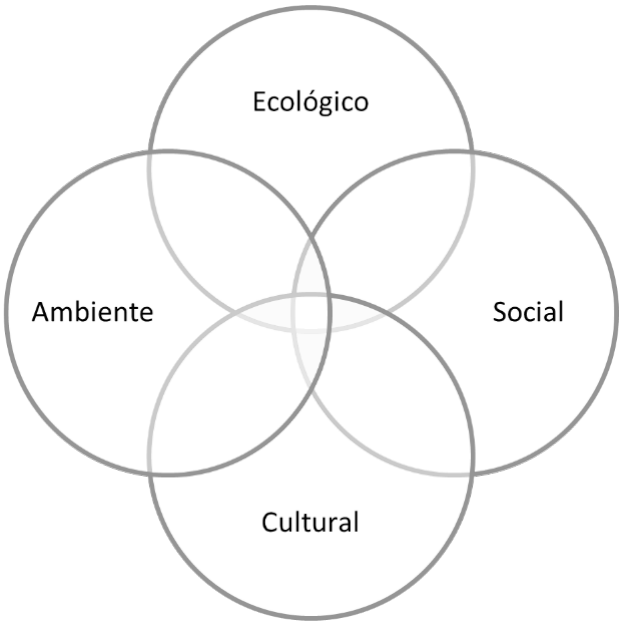
Diagrama 5 Dimensiones de la sustentabilidad propuestos por Clune y Zehnder



Fuente: (Clune & Zehnder, 2018)

Para la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) el desarrollo sustentable tiene al menos cuatro bases sobre las que se debe sostener para abarcar el proceso de desarrollo de una sociedad: lo ecológico, lo social, lo cultural y lo ambiental (UICN, 2019). De aquí se deriva que (ver diagrama 6).

Diagrama 6 Dimensiones de sustentabilidad UICN



Fuente: (UICN, 2019)

Es importante destacar que la selección de dimensiones para la comprensión de los alcances de la sustentabilidad es fundamental, ya que permite conocer la situación actual desde diversas perspectivas teóricas o enfoques. De acuerdo, a la selección de estos, se desprenden los diferentes rubros y criterios de evaluación de la sustentabilidad. Para este documento, se seleccionaron tres dimensiones: ambiental, social y económica, ya que, dentro del enfoque orientado al actor, se retoman otros criterios como el poder, las relaciones sociales, conflictos, negociaciones, transformación del discurso, entre otros.

2.3.3 Herramientas para el análisis de la sustentabilidad

En la actualidad existe una creciente necesidad de desarrollar métodos para evaluar la sustentabilidad y poder delinear acciones y políticas acordes a este modelo de desarrollo. Las estrategias del análisis de la sustentabilidad se pueden clasificar en tres grupos, que de acuerdo con Speelman *et al.* (2007) son las siguientes:

- Listas de indicadores: enfocados principalmente a los provenientes de temáticas ambientales y económicos, y en menor medida los correspondientes a cuestiones sociales e institucionales. Este enfoque no procura integrar los resultados, por lo que resulta poco viable utilizarlos para la planificación y la toma de decisiones.
- Índices de sustentabilidad: lo cual resume la información a un solo valor numérico que impide una retroalimentación. Su construcción está basada en la experiencia del autor en cuanto a la selección, ponderación y agregación de los indicadores.
- Propuestas metodológicas de análisis: Se realiza en diferentes etapas que parten de atributos u objetivos que son aplicables a diversas situaciones y sirven de guía para construir criterios e indicadores más específicos.

En este sentido, Purvis, Mao y Robinson (2019) refieren que la sustentabilidad se puede representar en diferentes planos: el crecimiento económico que se expresa en indicadores monetarios; la sustentabilidad ambiental mediante indicadores ambientales: y la equidad con base en indicadores sociales. Del mismo modo para Dourojeanni (1999), el desarrollo se debe expresar con indicadores económicos, ambientales y sociales, con la finalidad de suministrar suficiente información para tomar decisiones.

El uso recurrente de indicadores para el análisis de la sustentabilidad, se ve reflejado en diversas metodologías. A nivel internacional, destaca el índice de desarrollo humano (IDH) con 50 indicadores, distribuidos en nueve ámbitos que son: pobreza multidimensional y desigualdad, demografía, nutrición, educación, economía, empleo, salud, educación y nivel de vida (PNUD, 2020a). Asimismo, sobresalen los indicadores propuestos por la Comisión Económica de América Latina y el Caribe (CEPAL), que están constituidos por 58 de indicadores en cuatro dimensiones, social, económica, ambiental e institucional, con 15 temas y 38 subtemas (CEPAL, 2001).

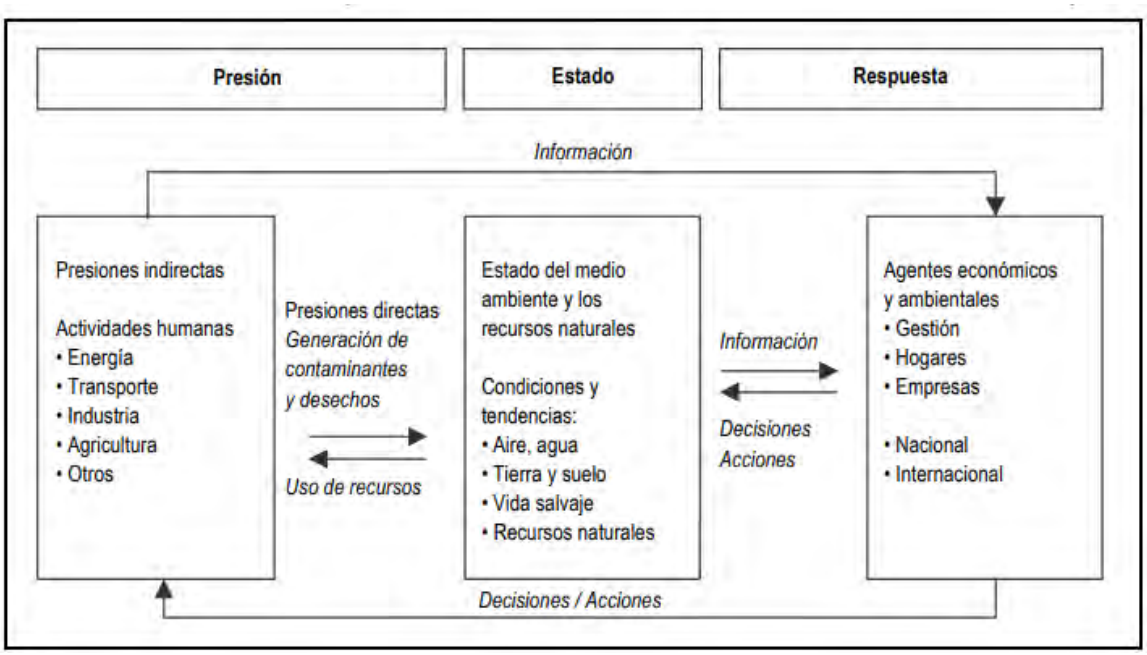
Para el caso del turismo, existen los indicadores delineados por la OMT, donde toma en cuenta el ámbito económico, socio-cultural, ambiental y aspectos del desarrollo del turismo (OMT, 2007). También hay indicadores propuestos por la Asociación de Estados del Caribe (AEC) con un total de 16 indicadores, distribuidos en cuatro ámbitos que son ambiental, social, cultural y desarrollo del turismo (AEC, 2012). En México, la SECTUR ha formulado el Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el turismo, derivado de las estrategias establecidas a partir de la Agenda 21. Este sistema se compone de cuatro temas que son medio ambiente, entorno socioeconómico, turismo y desarrollo urbano con 11 indicadores (Martínez & Ruiz, 2006; SECTUR, 2011b).

Otra herramienta basada en indicadores para el análisis de la sustentabilidad, es el Modelo Presión- Estado-Respuesta (PER) diseñado por *Statistics Canada* en 1979, retomado y adaptado posteriormente por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que en 1991 desarrolló el esquema Presión-Estado-Respuesta y en 1993 definió un grupo de indicadores para la evaluación de desempeño ambiental (OCDE, 2000).

Esta metodología trata de categorizar o clasificar cuestiones ambientales e interrelacionarlas con las actividades sociodemográficas. Se basa en las actividades antropogénicas que ejercen presión en el sistema (P), modificando características de los recursos naturales, es decir el estado (E) y para finalizar (R) representa la respuesta que la sociedad responde a tales transformaciones a través de políticas generales (OCDE, 2000).

Los indicadores derivados del esquema PER requieren que sean de fácil elaboración y comprensión, deben ser relevantes para la medición y evaluación, factibles de elaborarse a nivel nacional u otras escalas geográficas, comparables y susceptibles a adaptarse a desarrollos metodológicos futuros, así como incluyentes de todos los aspectos del desarrollo sustentable (OCDE, 2000) (ver diagrama 7).

Diagrama 7 Modelo Presión-Estado-Respuesta



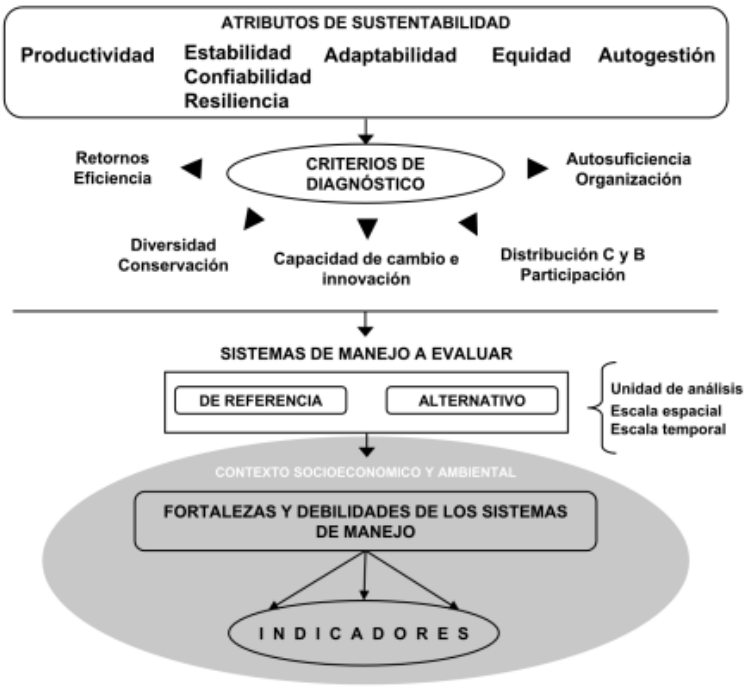
Fuente: (OCDE, 2000).

Por otro lado, la estrategia *bottom up* también es utilizado con frecuencia para el análisis de la sustentabilidad, el desarrollo de nuevos productos y el planteamiento de políticas públicas. Consiste en tomar en cuenta las voces, opiniones y sentimientos de los habitantes del lugar, así como de quien toma cotidianamente decisiones estratégicas en función del destino turístico. De esta manera, se incrementa el reconocimiento social y cultural, acortando las barreras que separan ambas percepciones, promoviendo el interés colectivo, tomando en cuenta elementos individuales que se van uniendo unos con otros hasta conformar un sistema terminado y complejo (Borioli, 2009; Vidal, 2017).

Además, también es utilizado el Marco para la Evaluación de Sistemas de Manejo de Recursos Naturales (MESMIS) incorporando indicadores de sustentabilidad, a partir de cinco atributos generales de los agroecosistemas que son: productividad, estabilidad, confiabilidad y resiliencia, adaptabilidad, equidad y autodependencia. Esta herramienta ayuda a evaluar la sustentabilidad de sistemas de manejo de recursos naturales, poniendo énfasis en el ámbito local y principalmente con campesinos; así mismo, permite comparar distintos sistemas. Parte de su proceso incluye la evaluación participativa y una retroalimentación del equipo evaluador (UNAM, 2020) .

El MESMIS, se lleva a cabo en sistemas de manejo específicos en un determinado lugar geográfico, una escala espacial y una escala temporal. Asimismo, se retoman los puntos críticos, fortalezas y debilidades para la sustentabilidad que se relacionan con tres áreas de evaluación la ambiental, social y económica. Incluso ha sido empleado para el análisis en destinos turísticos por Arévalo, Guerrero y Ortiz (2015). Retomando la actividad turística como un proceso donde existen entradas y salidas, además, se contextualizan los criterios de diagnóstico de acuerdo con las actividades que se desarrollan y las problemáticas ambientales, sociales y económicas que prevalecen en los destinos turísticos (ver diagrama 8).

Diagrama 8 Relación entre atributos e indicadores Marco MESMIS



Fuente: (UNAM, 2020)

2.3.4 Turismo y sustentabilidad

Frente a la creciente preocupación y sensibilización social por cuestiones ambientales, centrada en los límites del crecimiento industrializado y la notable degradación ambiental, social y cultural, se comienza a plantear a la sustentabilidad como un freno en los efectos negativos del desarrollo, incluyendo al turismo de masas, que conlleva por su propia dinámica, intensas transformaciones ambientales en los destinos.

De esta forma, se configura el término turismo sustentable, para referirse a un desarrollo ideal del turismo, que no genera impactos ambientales y sociales negativos. Así en 1993, la OMT define al turismo sustentable como aquel que responde a las necesidades de los turistas actuales y las regiones receptivas, protegiendo y agrandando las oportunidades futuras. Se le representa como rector de todos los recursos, de modo que las necesidades económicas, sociales y estéticas, puedan ser satisfechas manteniendo la integridad cultural de los procesos ecológicos, esenciales, la diversidad biológica y los sistemas en defensa de la vida (OMT, 2019)

De acuerdo con la OMT (2019) para alcanzar el turismo sustentable, es necesario considerar tres principios esenciales:

- Dar un uso óptimo a los recursos naturales, considerados como un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos y conservar la naturaleza.

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural y arquitectónico, al tiempo de contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, ampliando la oportunidad de trabajo estable y brindar de ingreso y servicios sociales a las comunidades anfitrionas para contribuir a la reducción de la pobreza (OMT, 2019).

Los criterios que propone la OMT se asemejan a los establecidos por el *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), los cuales establecen que, para lograr la sustentabilidad en el turismo, los destinos deben adoptar enfoques interdisciplinarios, holísticos e integradores, además, deben buscar alinearse a los ODM de las Naciones Unidas.

- Demostrar una gestión sustentable del destino
- Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad y minimizar los impactos negativos
- Maximizar los beneficios para las comunidades y visitantes cuidando minimizar los impactos en el patrimonio cultural
- Minimizar los impactos hacia el medio ambiente (GSTC, 2013)

Asimismo, para la UNESCO (2019) el desarrollo sustentable en destinos turísticos, es un concepto endógeno donde las iniciativas deben tomarse localmente, originándose en las culturas locales, considerando el potencial de cada localidad para que los efectos positivos a nivel local repercutan a nivel global.

Este cambio en la concepción del turismo contemporáneo, se basa en la necesidad de implementar modelos de desarrollo sustentables, que permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Altimira & Muñoz, 2007). Al respecto Neide (2001), menciona que cuando un lugar asegura una existencia digna para las personas, capaz de propiciar salud, bienestar, comida, vivienda, entre otros, comienza a considera a la sustentabilidad en la perspectiva social.

Respecto a los programas delineados por organismos internacionales para el impulso del turismo sustentable, destaca la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos, planteada por la OMT y la Fundación *Ellen MacArthur*, que promueve una economía circular de los plásticos. Así como el programa *Hotel Energy Solutions* (HES), donde brindan asesoría sobre las tecnologías que pueden implementar en hotelería para el uso eficiente de los recursos (OMT, 2019).

La UNESCO (2019) cuenta con El Programa de Patrimonio Mundial y Turismo Sostenible, que promueve el diálogo y la cooperación de los actores involucrados para la planificación y la gestión del turismo. Por otro parte, está el Programa de Turismo Sustentable del 10YFP como un marco global concebido para mejorar la cooperativa internacional, formulando recomendaciones políticas para el desarrollo turístico (UNEP, 2019).

Derivado de la Agenda 21, se introdujo el concepto a las naciones a través de la implementación de estrategias para el desarrollo sustentable. En el año 2001

cerca de 85 naciones habían generado dichas estrategias, que se han implementado y adaptando a los diferentes niveles de gobierno y sus distintas dependencias. La OMT público una serie de recomendaciones dirigidas a los gobiernos e instituciones, con la finalidad de desarrollar acciones encaminadas a una mejor gestión territorial de los destinos turísticos.

Particularmente en México, SECTUR en conjunto con la entonces Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMERNAP), desarrolló el programa Agenda 21 para el Turismo Mexicano, compuesto por diversas estrategias a corto, mediano y largo plazo, con el objetivo de fortalecer la dinámica de las regiones turísticas e impulsar el desarrollo sustentable (Martínez & Ruiz, 2006).

Dichas estrategias, buscan generar un plan de acción para el trabajo conjunto enfocado al desarrollo sustentable, las cuales son: la implementación de Agenda 21 local para municipios turísticos, la creación del Sistema de Indicadores de Sustentabilidad para el turismo, la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos turísticos, el programa de capacitación y tecnología e incentivos a la actividad turística sustentable, promover el ordenamiento ecológico del territorio y para finalizar, el desarrollo del ecoturismo como pieza clave para el desarrollo del turismo en áreas naturales protegidas (Salvá, 2000).

Además, en México, existe el Programa de Turismo Sustentable 2002 al 2011, se encuentra enmarcado en tres grandes estrategias las cuales son monitoreo y análisis de la sustentabilidad turística, basado en el sistema de indicadores de sustentabilidad para el turismo propuesto por SECTUR; la segunda estrategia hace referencia a una agenda intersectorial de sustentabilidad y para finalizar, el impulso a la promoción de mejores prácticas ambientales en empresas y destinos (SECTUR, 2011b).

Del mismo modo, para la promoción de mejores prácticas ambientales, se promueve la certificación de empresas y destinos turísticos. Por una parte existen las certificaciones otorgadas por la Procuraduría de Protección al Ambiente (PROFEPA) a través de la certificación de Calidad Ambiental Turística y Zona Turística Limpia y la empresa australiana *Earth Check*, quien emite certificaciones a empresas o destinos turísticos como sustentable (SECTUR, 2011b). Por su parte el Gobierno Federal, ha delineado instrumentos de planeación territorial turística, que favorecen el ordenamiento del territorio para propiciar el desarrollo turístico sustentable, apoyado a estudios de vulnerabilidad al cambio climático y análisis geoespaciales (SECTUR, 2019c).

Sin embargo, el turismo sustentable ha tenido varias críticas, autores como Landa, Zárate y Jiménez (2021) plantean que se continúa impulsando el capitalismo a través del control y dominio del norte al sur, en la mercantilización del territorio y de sus habitantes, despojo del territorio, desigualdad económica, afectaciones al patrimonio arquitectónico, apropiación cultural y tradición, explotación de playa. La mercantilización del territorio provoca que las localidades se vuelvan un monocultivo turístico, que provoca la dependencia económica y que la actividad sea frágil a cambios socioeconómicos como en el caso de COVID-19.

Asimismo, el concepto se ha institucionalizado a través de indicadores y certificaciones capitalistas que no asegura un aporte a la solución de los problemas que se viven actualmente; además, se estructuran de una forma más técnica donde se ignoran las voces y sentimientos de los actores, este tipo de evaluaciones no aportan al cuidado y la protección social (González & Álvarez, 2016; Sánchez-Rodríguez & Anzola-Morales, 2021). Sin embargo, es importante reconocer que el desarrollo de la actividad turística soportado en adecuados procesos de planificación, la integración de actores locales, la formulación de programas de conservación y educación ambiental es posible impulsar la diversificación económica y la conservación ambiental, puede efectivamente contribuir a la sustentabilidad de destinos turísticos.

3. Marco referencial

En el apartado anterior se construyó el marco teórico conceptual, con la finalidad de tener un acercamiento a la estructura base de la investigación, en ese sentido, se retomaron conceptos como sustentabilidad, la perspectiva centrada en el actor y turismo sustentable. En este apartado, se realizó una revisión de estudios e investigaciones empíricas basadas en la perspectiva centrada en el actor de Long (2007).

Para ello, se dividió en dos categorías, primero aquellos que se realizaron en territorio internacional y posteriormente los desarrollados a nivel nacional. Para cada estudio se destaca el propósito de la investigación, una breve caracterización del área de estudio, la metodología y los hallazgos sobresalientes; en su conjunto permite identificar las herramientas y métodos, así como las categorías de análisis utilizadas para el desarrollo del trabajo de campo.

Es relevante señalar que los casos citados comprenden diferentes contextos, mismos que van desde el enfoque, la temporalidad y las condiciones que presenta cada zona de estudio. En ese sentido, el apartado se encuentra conformado por la revisión de los casos de estudio y los cuadros de identificación de variables por autor. Esto permite tener una base para la estructuración metodológica del presente trabajo, que se abordará en el siguiente apartado.

3.1 Casos de estudios internacionales

En este apartado se presenta la revisión de los casos de estudio y la identificación de variables, a partir de la revisión de cinco casos de estudio. De esta manera se describen casos localizados en distintos países como la India, Francia, Alemania, Italia, Perú y Ecuador. Se describe el objetivo, área de estudio, metodología y los hallazgos, que permiten identificar las variables utilizadas para el análisis de la intervención planeada.

3.1.1 Uso de energía de uso doméstico en la India

La investigación de Sudhakara y Srinivas (2009) se enfocó en el patrón de consumo de energía en el sector doméstico y analiza las causalidades subyacentes a los patrones de uso actual. Para ello, se identificó actores específicos y se tomó la perspectiva centrada en el actor, para entender como varios actores del sistema energético hacen que el sistema funcione, así como los incentivos y las limitaciones que estos actores experimentan.

Se analizan los vínculos entre actores y su impacto en el mecanismo de elección de combustible. Para ello, se retomaron los siguientes objetivos:

- Analizar el uso de energía por diferentes categorías de hogares en la India
- Comprender las causalidades
- Identificar diversos actores y comprender sus roles

- Discutir la eficiencia de problemas
- Analizar opciones de política.

La metodología se desarrolló desde un enfoque cualitativo, basado principalmente en el análisis de actores, para los cual se tomó en cuenta a actores clave y aquellos responsables en asignar los roles en los servicios energéticos a los consumidores.

Se destaca la importancia de la perspectiva centrada en el actor para analizar toda la gama de actores involucrados en el sistema y sus roles. Así se considera que el uso de este enfoque, permite cambiar las percepciones de los actores, animándose a comprometerse con la sociedad y la política.

Tabla 2 Categorías para el análisis del enfoque orientado al actor en la India

Categoría de análisis	**Subcategorías**	**Descripción/ interpretación**
Intervención planeada	Consumo de energía domestico	Al disponer de varias opciones de suministro de energía en los hogares, cuáles son las razones por los cuales los habitantes se inclinan en seleccionar el servicio de energía
Interfaz social	Vínculo entre actores Hogares	Los espacios en los cuales se da la intersección entre distintos actores y se discuten los puntos de vista.
Mundos de vida	Mecanismos de elección de combustible Causas de elección de energía	Los mecanismos de elección permiten conocer como interpretan los nuevos elementos en sus mundos de vida
Capacidad de agencia	Incentivos y limitaciones del sistema energético Opción de política Eficiencia al resolver problemas	Se establecen herramientas que permiten la participación de los actores locales para crear procesos que permitan adaptarse o hacer frente a las diversas problemáticas.

Constructo del autor con base en Reddy y Srinivas (2009)

El trabajo permite mostrar con claridad las diferentes categorías de análisis que propone Long y cómo se relacionan entre ellas, en este caso, muestra una perspectiva desde el desarrollo de programas de suministro eléctrico. Este trabajo destaca, ya que la mayoría de los estudios revisados se encuentran implementados en sistemas agrícolas localizados en zonas rurales (ver tabla 2).

3.1.2 Agencia de trabajadores de campo en un proyecto participativo en la India

La investigación de Jackson (2016) se centra en el proyecto de agricultura de secano, desarrollado en la India, lleva varios años operando, pero se han generado diversas problemáticas alrededor de su gestión. Este fue concebido como nuevo enfoque para desarrollo de áreas de secano, incorporando la pobreza, participación, subvención mínima y la participación de las mujeres.

El propósito de la investigación es adoptar una perspectiva centrada en el actor para comprender la importancia de la experiencia del trabajador de campo en la creación de políticas públicas. Para lograr ese objetivo, la investigación se

desarrolló desde un enfoque cualitativo, basado principalmente en entrevistas con personal de campo realizado en dos visitas al proyecto, así como, en los registros diarios de campo durante un período de tres años. Este diario se convirtió en un útil registro de las actividades y discusiones, en algunos casos, también se encontraron frustraciones y preocupaciones.

En su conjunto, muestra una idea de las experiencias de los trabajadores y el funcionamiento del programa a lo largo de cinco años. Los diarios contienen una amplia gama de los relatos de las actividades del proyecto que dan una idea de los pensamientos y experiencias de los trabajadores, también, se encontraron notas sobre reuniones y conversaciones con la comunidad respecto a los sentimientos que les causaba la llegada del proyecto a su localidad.

Al final del articulo Jackson (2016) hace reflexiones sobre la importancia de concebir tanto trabajadores de campo y participantes como agentes activos a interactuar en la interfaz social, tratando de encontrar un terreno común entre el proyecto, objetivos, aspiraciones y deseos de la comunidad. De esta forma, los gerentes de proyectos, financiadores y consultores pueden aprender mucho de las luchas de los trabajadores del campo.

Tabla 3 Categorías para el análisis del enfoque orientado al actor en la India

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Proyecto de agricultura Secano	Es común encontrar la perspectiva centrada en el actor en proyectos orientados a la agricultura, pues se vincula el desarrollo rural con actividades relacionadas con el trabajo en el campo.
Interfaz social	Problemáticas alrededor de la gestión del proyecto Experiencia del trabajador para la creación de políticas Discusiones Frustraciones Preocupaciones	Para el investigador el diario fue pieza fundamental, para entender el proceso de toma de decisiones, conflictos, entre otros.
Mundos de vida	Pensamientos y experiencias de los trabajadores Sentimientos respecto a la implementación del proyecto	Los sentimientos expresados en esta investigación en su mayoría son negativos, sin embargo, lograron estructurar políticas para mejora del proyecto
Capacidad de agencia	No aplica	No aplica

Constructo del autor con base en Jackson (2016)

La investigación permite apreciar la categoría de análisis de interfaz social de una forma muy clara, el autor se apoyó de un diario, donde no solo observó los sentimientos, preocupaciones y frustraciones, sino también, un recorrido histórico sobre la evolución del proyecto, los procesos de adaptación y contextualización del proyecto (ver tabla 3).

3.1.3 Modos de vida transnacionales, prácticas organizativas y remesas sociales en Perú

La investigación de Long (2008) se basa en el fenómeno de la migración, que interviene en las relaciones y prácticas culturales de las personas que se quedan en el lugar de origen. Así mismo, los migrantes contribuyen en los vínculos con el desarrollo de la región.

El análisis de los problemas de la migración y la globalización se han abordado desde la perspectiva centrada en el actor, que le da prioridad metodológica al examen de las situaciones cotidianas en las que los individuos y los grupos intentan resolver los problemas de sus modos de vida. El autor considera que este enfoque teórico permite comparar las diferencias entre hogares y comunidades locales, así como estudiar los procesos mediante los cuales se entretejieron las redes de migrantes, los modos de vida y las ideas de "comunidad" y de sentido de pertenencia.

La metodología que utilizaron para esta investigación es cualitativa con un enfoque etnográfico con corte diacrónico intergeneracional, que permite conocer las redes e intercambios entre los individuos de las familias; así mismo, retoma un corte genealógico para comprender la dinámica de los múltiples modos de vida familiares. Para ello se tomaron como herramientas de recolección de datos entrevistas semi estructuradas e historias de vida.

En su conjunto se abordó la necesidad de atender la manera en que las prácticas e interpretaciones culturales, configuran las vidas y relaciones en curso de miembros de la familia. Para ello, se tomaron como categorías de análisis:

- La multiplicidad e interconexión de distintos tipos de migración y modos de vida
- La importancia de estudiar los procesos de globalización desde el punto de vista de los actores sociales situados en la "periferia" (ver tabla 4)

Tabla 4 Categorías para el análisis del enfoque orientado al actor en Perú

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Migración	El fenómeno de la migración a pesar de no ser un programa o un proyecto es un proceso que afecta de forma directa a las formas de organización y las relaciones de las comunidades.
Interfaz social	Relaciones Prácticas culturales	A partir de la implementación de este fenómeno, las comunidades y las familias han cambiado la forma en las cuales se relacionan, así mismo, dentro del proceso de la intervención planeada es común modificar las prácticas culturales.
Mundos de vida	Proceso de creación de redes migrantes Idea de comunidad Sentido de pertenencia	La restructuración de muchos procesos, ideas y perspectivas cotidianas se pueden visualizar en la interpretación y adaptación de los

	Mundos de vida familiar Prácticas Interpretaciones culturales	nuevos elementos que son generados por la intervención planeada.
Capacidad de agencia	Interconexión de distintos migrantes	A pesar de encontrarse fuera de su localidad, los migrantes han encontrado la forma de adaptarse y crear relaciones fuera de sus localidades con personas que son originarias del mismo lugar

Constructo del autor con base en Long (2008)

El autor posiciona el fenómeno de migración como un agente cambiante en los mundos de vida de la comunidad, a través de diferentes procesos los cuales se establecen y se encuentran reconfigurándose constantemente, que en su caso no solo se ve afectado las relaciones a nivel familiar, sino también a nivel local.

3.1.4 Transición hacia sistemas agrícolas sostenibles aplicado en Francia, Alemania e Italia.

La investigación de Iocola *et.al* (2020) tiene como propósito desarrollar un marco, que les permita brindar conocimiento para emprender acciones que mejoren la diversificación de cultivos y apoyar el desarrollo de productos agroalimentarios sostenibles.

La metodología se abordó desde un enfoque mixto, en el enfoque cualitativo se realizó la recolección de datos provenientes de revistas especializadas, registros nacionales y locales, así como, observaciones directas de campo. Para la selección de los criterios para la construcción del marco, se consideraron los sistemas de cultivo en fincas, los procesos de trabajo con maquinaria, insumos, costos y la cantidad, calidad y precios de venta de productos.

Una vez definidos el marco de criterios de sustentabilidad y los indicadores potenciales, los investigadores redujeron la lista de indicadores en función de los siguientes criterios de evaluación de indicadores:

- Relevancia para la diversificación y sustentabilidad de cultivos: los indicadores debían ser sensibles a los cultivos
- Diversificación y coherencia con los objetivos de sustentabilidad del criterio subyacente;
- No redundancia: los indicadores debían proporcionar información complementaria para reducir su número y el costo de recopilación y procesamiento de datos relacionados, al tiempo que se pueden evaluar las compensaciones;
- Valor científico: los indicadores debían calcularse en términos técnicos y científicos bien fundamentados;
- Viabilidad: los indicadores tenían que ser fácilmente mensurables o calculables en función de los datos comúnmente disponibles o fácil de recopilar datos en la granja;
- Tipo de indicador: los indicadores se clasificaron y seleccionaron de acuerdo con su naturaleza y estructura:

a) Indicadores causales: brinda información sobre las causas que determinan un efecto (se podrían utilizar sustitutos para evaluar su efecto).
b) Indicadores de efectos: basados en una evaluación de la variable de efecto

Debido a las grandes limitaciones en la disponibilidad de datos, se siguieron tres enfoques para obtener indicadores útiles y operativos:

- El uso de valores de la literatura para datos de referencia y lagunas de datos (por ejemplo, índice de cosecha utilizado para el cultivo estimación de residuos);
- El uso de indicadores causales o indirectos que se refieren indirectamente al proceso de interés (por ejemplo, la cantidad del nitrógeno aplicado a los cultivos a través de fertilizantes minerales y orgánicos como un sustituto de nitrógeno emisiones de óxidos);
- El uso de información cualitativa

Posteriormente, para la creación del marco de evaluación se tomó 19 criterios, de los cuales seis corresponden a cuestiones económicas, 11 para el medio ambiente y solo dos para aquellos que abordan la dimensión social. Los cuales se encuentran con mayor detalle en la siguiente tabla (ver tabla 5).

Tabla 5 Categorías de análisis del marco de evaluación para sistemas agrícolas sostenibles

Dimensión económica	**Dimensión ambiental**	**Dimensión social**
Inversión/rentabilidad	Biodiversidad/ Ecosistema/ Diversidad	Seguridad humana y salud/ Salud Pública
Vulnerabilidad/estabilidad de producción	Biodiversidad/ diversidad de especies	Medios de vida decentes/ calidad de vida
Gestión de vulnerabilidad/riesgo	Tierra/ degradación de la tierra	
Inversión, rentabilidad	Biodiversidad/diversidad genética	
Calidad del producto e información	Calidad de la tierra/suelo	
Calidad alimentaria	Agua dulce/ extracción de agua	
	Agua dulce/ Calidad del agua	
	Atmósfera/ Calidad del aire	
	Atmósfera/ gases de efecto invernadero	
	Energía y uso del material	

Constructo del autor con base en Iocola *et.al* (2020)

El marco presentado en este estudio requirió datos sustanciales para lo cual se utilizaron datos disponibles de registros agrícolas y entrevistas con agricultores y partes interesadas, así como información de referencia de la literatura y de expertos.

La lista de indicadores fue diseñada por la comunidad científica y actores de la sociedad civil, con el objetivo de crear un entorno de aprendizaje sobre perspectivas y conocimientos para ambos. Para ello, se solicitaron a los actores desde el principio del proceso de diseño, con el fin de incluir diferentes puntos

de vista y fuentes de conocimiento en el marco. Esto estimula la conciencia y propiedad del proceso, facilitando la aceptación del concepto de sustentabilidad compartida.

Tabla 6 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor utilizado para la construcción del marco de evaluación de sistemas agrícolas sostenibles

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Sistema agrícola sostenible	Para el caso de esta investigación, la intervención planeada se tomó como eje para la construcción de un marco de evaluación para el sistema agrícola sostenible.
Interfaz social	Se retomó a los actores desde el principio del proceso de diseño Inclusión de diferentes puntos de vista	A comparación con las investigaciones anteriores, en esta se retomó a los actores como punto clave en la construcción del marco de evaluación
Mundos de vida	Medios de vida	En el caso de los mundos de vida se abordaron como indicador para medir la sustentabilidad en la dimensión social.
Capacidad de agencia	No aplica	No aplica

Constructo del autor con base en Iocola *et.al* (2020)

A comparación de los estudios anteriores, el autor retoma la perspectiva centrada en el actor, como base para la creación del marco de evaluación y no se utiliza el enfoque teórico para comprender los cambios que ha generado la intervención planeada (ver tabla 6). Representa uno de los artículos revisados más importantes para el marco metodológico en el tema de esta investigación.

3.1.5 Políticas públicas y cambios organizativos en Ecuador

La investigación de Espinosa (2016) tiene como propósito comprender el cambio que han tenido las zonas de estudio con la inserción de una práctica productiva como es la piscicultura, que ha dado lugar a nuevas formas de organización familiar y social. Esta política ha desarrollado nuevas relaciones y conflictos que configuran un cambio en el territorio. El autor pretende explicar la incidencia y la respuesta a los cambios en las políticas públicas sobre las formas de organización familiar: asociativa y luego federativa; el acceso a los mercados y las consecuencias socioeconómicas en términos de calidad de vida de los productores piscícolas de San Jacinto del Pindo y de la vía a Cabeceras del Bobonaza en Ecuador.

Para realizar la investigación, la metodología tuvo un enfoque mixto. Para lo cual, en el ámbito cualitativo, tuvo un corte etnometodológico; puesto que, el análisis y evaluación de las políticas públicas para el sector piscícola en Pastaza, se realizó desde la percepción de los actores; quienes, han vivido el cambio productivo. De forma complementaria se utilizó la perspectiva teórica para organizar y sintetizar la información, así como para direccionar la investigación en campo.

Así, se estudió las políticas públicas, los mercados y las organizaciones como instituciones, que inciden sobre las estrategias de reproducción del modo de vida de las familias y cómo los individuos en la práctica modifican y hacen un uso conveniente de estas políticas, adaptándolas a su propia organización. Los efectos en términos de calidad de vida, se analizaron con parámetros estadísticos con bases de datos provenientes de encuestas efectuadas a los productores piscícolas y aquellos que buscan serlo y que forman parte de las organizaciones.

La investigación inició haciendo una recopilación de información de fuentes primarias y secundarias. El objetivo fue identificar las políticas públicas relacionadas con el fomento productivo piscícola en Pastaza y sus impactos en términos organizativos: a nivel familiar, asociativo, comunitario o federativo. Se aplicaron varias técnicas de recolección de datos como las entrevistas semi-estructuradas a actores clave, identificados previamente y seleccionados por su participación y conocimiento de los procesos territoriales. Se realizó una guía de preguntas abiertas que permite captar información objetiva y subjetiva. Durante la aplicación de la entrevista, se complementó con otras preguntas que permitieron aclarar algún aspecto importante del contexto.

Asimismo, se realizaron dos talleres grupales que permitieron acercarse a la forma de pensar y actuar del grupo de piscicultores en cuanto a actividades y normativas o a experiencias vividas. El primer taller, se trató sobre las políticas de fomento productivo, procurando entender cómo perciben o evalúan estas políticas los actores locales. En el segundo taller se analizó las políticas de regulación para la industrialización y acceso a los mercados locales.

De forma complementaria, se realizaron encuestas a los productores para medir la incidencia de la producción piscícola en la unidad familiar con tres componentes: estrategias familiares, calidad de vida, relaciones con el mercado. Como resultado, se obtuvo que en las comunidades de San Jacinto del Pindo y de la vía a Cabeceras del Bobonaza se ha dado lugar a cambios productivos y organizativos debido a la acción de las políticas públicas sectoriales y a la agencia de los actores locales. Estos cambios, fueron resultado del análisis de la presente investigación (ver tabla 7).

Tabla 7 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor en Republica de Ecuador

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Práctica productiva de piscicultura	La intervención planeada genera distintos cambios, en este caso se ve reflejado en la inserción de una nueva práctica productiva.
Interfaz social	Relaciones Conflictos	El interfaz social se ve representado por la intersección de actores locales, que, en algunos casos por diferentes puntos de vista o interés distintos, se pueden derivar conflictos.
Mundos de vida	Procesos organizativos familiares y sociales Políticas públicas Mercados	Diferentes precursores como las políticas públicas, mercados, entre otros inciden en las estrategias de los mundos de vida de las familias.

	Organizaciones (instituciones) Cambio productivo	
Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios Evaluación de política pública	La respuesta estructurada a los cambios es la forma más usual en la cual se puede representar el desarrollo de la capacidad de agencia en las comunidades

Constructo del autor con base en Espinosa (2016)

La investigación de Espinosa (2016) permite visualizar el impacto directo de la intervención planeada en las familias, incluso en los procesos organizativos internos, en ese sentido, el aporte de esta investigación es la adquisición de variables que pueden ser satisfactorias para el desarrollo de la investigación.

3.2 Casos de estudios nacionales

En México, como en otros países, también se ha desarrollado investigación enfocada en la perspectiva centrada en el actor, principalmente abordada desde distintos programas sociales como Prospera, Oportunidades y al sector de la agricultura; en este apartado se presentan cuatro casos donde se describe casos en Estado de México, Morelia, Oaxaca y Chiapas, considerando el objetivo, una breve caracterización de la zona de estudio, la metodología y los hallazgos más importantes, con la finalidad de identificar las variables utilizadas para el análisis de la perspectiva centrada en el actor.

3.2.1 Participación comunitaria y política de mujeres en San Pedro y San Pablo Ayutla, Oaxaca

La investigación de Ibarra y Castro (2015) tuvo como propósito examinar la participación política de mujeres pertenecientes al pueblo Mixe, a través de la participación política comunitaria y capacidad de agencia que han desarrollado en las localidades de San Pedro y San Pablo, tanto en el ámbito privado como en el público.

Los Mixes son un pueblo indígena que se ubica en la sierra noroestes del Estado de Oaxaca, provenientes de la etnia olmeca, tal es el caso de las localidades mencionadas anteriormente, estas se encuentran en medio de un cordón montañoso y vegetación espesa, compuesta principalmente de pino y encino, diferentes especies de orquídeas y árboles frutales. Su uso de suelo se encuentra distribuido con un 52.24% bosque, 40.67% agricultura, 1.28% pastizal inducido y 0.81% corresponde a zona urbana. La actividad económica más recurrente es la agricultura. Destaca la organización político-comunitaria de autogobierno basada en el nombramiento de autoridades municipales y auxiliares por un sistema normativo interno, basado en “usos y costumbres”.

La metodología con la cual desarrollaron el trabajo fue cualitativa basada en un enfoque etnográfico. Para ello, realizaron una investigación acción participativa que permitió un acercamiento y contribución a los espacios colectivos. El espacio colectivo en el cual trabajaron fue en una estación de radio local, con el objetivo de promover el diálogo intercultural a través de un proceso de investigación horizontal y participativo. La investigación retoma los métodos de recolección de

datos de observación participante y entrevistas. Así mismo, el autor menciona que las conversaciones y convivencia con los pobladores, permitió conocer sus inquietudes, pensamientos y reflexiones que dieron paso a crear espacios para la discusión de problemas a nivel comunitario.

Como parte de los hallazgos se encuentran las transformaciones culturales provocadas por la migración, ha permitido que las mujeres puedan desplegarse en otros espacios donde antes no lo hacían. Esto ha permitido un desarrollo y expansión en la capacidad de agencia de las mujeres y sus diferentes formas de participación comunitaria.

La capacidad de agencia de las mujeres en el espacio público como también en el doméstico, ha sido desarrollado gracias a la educación formal o conocimiento otorgado por instancias como el Programa Prospera que influye fuertemente en la expansión de su capacidad de agencia, ya que en ese proceso ellas reconocen cuáles son sus derechos. La expansión de la capacidad de agencia que están viviendo las mujeres de San Pedro y San Pablo Ayutla, se da bajo una gramática comunal basada en construcciones en torno al hombre (ver tabla 8).

Tabla 8 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor en San Pablo y San Pedro Ayutla, Oaxaca

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Programas sociales (Prospera)	En el caso del programa prospera se encuentra ligado directo al desarrollo de las zonas urbanas
Interfaz social	Espacio público Espació doméstico	Estos espacios son los más usuales para la intersección de actores, donde se crear redes, negociaciones y conflictos.
Mundos de vida	Migración Participación comunitaria Capacitación	Las comunidades se han tenido que adaptar al fenómeno de migración, pero a partir de eso ha significado una mayor participación social por parte de las mujeres, que antes no eran tomadas en cuenta. Además, han recibido capacitación y educación por parte de las actividades que deben de cubrir por el programa.
Capacidad de agencia	Educación formal Reconocimiento de hechos	En este caso el fenómeno ha brindado nuevas herramientas y formas de poder solucionar problemas que se presenten.

Constructo del autor con base en Ibarra y Castro (2015)

El presente trabajo, permite considerar el acercamiento a la población desde lugares comunitarios, o medios de comunicación que se encuentran arraigados en la comunidad, en ese sentido, esa herramienta permite tener un acercamiento a la comunidad de una forma distinta al presentarse como investigador, la cual puede generar un entorno de confianza, que permita que los actores clave contesten con mayor sinceridad y confianza.

3.2.2 Servicios ecosistémicos y actores sociales en Morelia

La investigación de Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) se centra en estudiar el componente social que los servicios ecosistémicos brindan a las sociedades y cómo estos servicios se incorporan en nuestros "modos de vida", así como los conflictos que usualmente emergen sobre el manejo de los ecosistemas y los servicios que proveen. Así como, conocer la manera en que distintos actores sociales pueden aprovechar los servicios que ofrecen los ecosistemas.

La investigación se encuentra basada en la perspectiva centrada en el actor, principalmente en la categoría de análisis de modos de vida, para ello retoma:

- Las actividades que los actores desarrollan para usar los bienes y satisfacer sus necesidades
- Los factores que no pueden ser controlados por las familias, como inclemencia climática, efectos del medio global, pérdida de acceso a determinados servicios ecosistémicos y otras variables económicas.
- El contexto en el cual viven y el papel desempeñado por las instituciones y políticas con las que se vinculan.

Estos puntos permiten visualizar la categorización que hacen los actores sociales de los ecosistemas, así como, identificar servicios y relacionarlos con las propiedades de los ecosistemas. También, se tomó como base los recursos de capital, para los cuales se retomó, el capital humano, capital social, capital producido, capital natural y capital cultural.

Los hallazgos más relevantes de esta investigación fueron:

- La identificación de los beneficios que proveen los ecosistemas a distintos actores sociales y la caracterización de los servicios ecosistémicos asociados a cada beneficio y beneficiario, usando el enfoque de los "modos de vida"
- La caracterización de los ecosistemas y de su manejo para determinar la provisión de los servicios y su manejo ecosistémico, usando el enfoque funcional.
- La comprensión desde la perspectiva de múltiples actores, de los conflictos y disputas en torno a estos servicios, usando el enfoque conocido como Manejo comunitario de recursos naturales (MCRN).

Este MCRN permite identificar experiencias de alcance local, para favorecer e impulsar procesos de desarrollo endógeno, tomando en cuenta objetivos de conservación biológica y aspectos sociales como el desarrollo de modos de producción sustentable y equidad social.

Así mismo, los autores hacen énfasis que el enfoque interdisciplinario y la inclusión de la perspectiva centrada en el actor, fortalece el abordaje de los sistemas ecosistémicos. Este enfoque permite comprender cómo, frente a los cambios recientes en los diferentes ecosistemas, los cambios en las acciones humanas o de procesos biológicos y socioeconómicos globales, así como actores sociales con características, intereses y necesidades diferentes, han

desarrollaron un conjunto de estrategias productivas y de reproducción social, adecuando los sistemas ecosistémicos a las demandas de cada grupo social (ver tabla 9).

Tomar en cuenta la perspectiva de múltiples actores sociales permite facilitar el camino hacia una opción donde "todos ganan", es decir, donde las decisiones de producción y manejo que representan altos beneficios y bajas pérdidas, sean para la mayor parte de los actores sociales.

Tabla 9 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor en Morelia

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Servicios ecosistémicos	El manejo de los ecosistemas no es un programa ni un proyecto, pero, aun así, la perspectiva centrada en el actor permite tener un acercamiento al sentir y conocer los pensamientos de las personas que día a día implementan diversas acciones para la mejora de los servicios ecosistémicos
Interfaz social	Conflicto Papel desempeñado por instituciones y políticas	Al igual que las investigaciones anteriores, el hacer frente a los distintos conflictos, así como el intercambio en necesidades permite llegar a acuerdos colectivos. En ese caso, se toma como ejemplo el debate del desempeño de las instituciones y políticas para la mejora del manejo de los servicios ecosistémicos.
Mundos de vida	Manejo de ecosistemas Servicios ecosistémicos Uso de bienes Satisfacción de necesidades Estrategia productiva de sistemas ecosistémicos	Para ello se retoma como el manejo de servicios ecosistémicos ha traído diversos cambios a las comunidades y como estas han utilizado sus bienes provenientes del manejo para satisfacer las necesidades.
Capacidad de agencia	Las actividades que los actores han desarrollan para usar los bienes y satisfacer sus necesidades Frente a los cambios en las acciones humanos Frente a los cambios socioeconómicos	Se visualiza las distintas estrategias que han desarrollado para adaptarse a los cambios que les ha traído el manejo ecosistémico.

Constructo del autor con base en Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007)

Esta investigación, permite mostrar con claridad cómo las diferentes categorías que se retoman para los servicios ecosistémicos se relacionan con la perspectiva centrada en el actor, por lo cual el manejo comunitario de recursos naturales es pieza clave en poder hacer esta interacción y darles el peso correspondiente a los actores locales.

3.2.3 Reconversión de cultivos en San Juan Tezontla Texcoco, Estado de México

La investigación de Prieto y Pérez (2010) se centra en analizar la manera en la que un proyecto de desarrollo de reconversión de cultivos de zarzamora, es llevado por un grupo de investigadores e ingenieros a una comunidad, y cómo las personas "beneficiarias" lo contextualizan y adaptan de acuerdo con sus necesidades y capacidades, para movilizar recursos dentro de la comunidad como fuera de ella.

En este trabajo se presentó la relación entre las políticas de intervención por parte de las instancias responsables que las generan, las personas que las llevan a la comunidad, y las prácticas generadas; es decir, muestra la manera en cómo este proyecto hizo su propia adaptación, para ello intervinieron: los productores que aceptaron cambiar sus cultivos tradicionales de maíz, frijol, calabaza y la zarzamora, así como demás instancias de desarrollo y actores tanto locales como externos**.**

San Juan Tezontla se encuentra en el Municipio de Texcoco, perteneciente al Estado de México, se encuentra ubicada en la zona del somontano, así que sus viviendas se encuentran ubicadas desde la serranía y las faldas hasta llegar a una pequeña cañada. El pueblo es atravesado por los ríos Xalapango y Papalotla, pero ambos se encuentran llenos de residuos sólidos urbanos acumulados por varios años por los habitantes.

Es evidente la deforestación y el agotamiento de recursos hídricos que han ocasionado la perforación de pozos profundos. La vegetación se encuentra principalmente en árboles de pino, oyamel, pirul, mora y algunos frutales. Con la nueva instrumentación de sistemas hidráulicos, la región pasó de ser una zona de agricultura de roza y temporal a una intensiva de regadío y terrazas, pero debido a la falta de tiempo y capital económico, han abandonado o disminuido la producción de los cultivos, migrando a la ciudad de México para colocarse en trabajos formales e informales.

El trabajo se realizó desde un enfoque cualitativo, basado en métodos etnográficos. Para ello, se elaboró una reconstrucción histórica del surgimiento del proyecto, a través de la entrevista de distintos actores locales. Se tomó en cuenta las familias que habían vivido el proceso de reconversión de los cultivos, con el objetivo de ver cómo era su vida antes de la llegada de la zarzamora al pueblo y cómo habían comenzado a cambiar. Así mismo, como método de recolección de datos, se realizaron entrevistas, censos, observación participante, historias de vida y análisis de textos y documentos de los responsables de establecer el proyecto como los productores. Estos documentos fueron pieza clave en la reconstrucción del proceso de intervención.

La investigación tomó como base dos categorías de análisis de la perspectiva en el actor: la capacidad de agencia, e intervención planeada. También, se apoyó de conceptos como capital social y redes sociales. Dentro de los hallazgos, resalta que el diseño del proyecto se realizó sin tomar en cuenta la contextualización, les faltó conocer y aproximarse a las formas de vida

comunitaria y entender, dentro de la medida de lo posible, algunas de sus lógicas. No queda claro en los objetivos del programa si la finalidad era mejorar los niveles de vida de los campesinos, al considerarse como "agentes del cambio" e "introductores de la modernidad" o buscaron modificar la cultura de los productores y también parte de sus conductas sociales.

Se enfatiza la capacidad de agencia que han desarrollado los campesinos y productores, al haber contextualizado y adaptado el proyecto de acuerdo con sus necesidades y concepciones del mundo, a pesar de las limitaciones que tuvieron por la falta de mercado.

Con los datos obtenidos se observó la capacidad de agencia que tuvieron los productores al buscar solucionar sus problemas; no obstante Prieto y Pérez (2010), hacen mención que tuvieron que modificar y agregar algunos elementos a los planteamientos de Long: no separar los mundos de vida de los productores y los ingenieros, al tiempo que la capacidad de agencia está muy ligada con otros factores como conocimiento, cuestiones económicos, sociales, naturales entre otros, que permite que un proyecto de desarrollo pueda llevarse a cabo (ver tabla 10).

Tabla 10 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor en San Juan Tezontla, Texcoco, Estado de México

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Reconversión de cultivos de zarzamora	Al tener una gran variedad de cultivos, la reconversión a zarzamora representa un cambio importante en los productores. En el texto se menciona sobre temporadas que no tuvieron el mismo número de ingreso.
Interfaz social	Relación entre distintas políticas de intervención	Las distintas interacciones que se presentan en las políticas como la que se da entre los actores que representan a las instituciones, las personas que opera el programa y la comunidad, hay diferentes formas de comunicación que permite que haya una desviación en las intervenciones del programa, que a su vez permite hacer una adaptación de la política a todo el contexto social, económico y ambiental que existe en cada localidad.
Mundos de vida	Modificaciones en la cultura del productor Modificación de sus conductas sociales	La intervención planeada puede impactar en los pensamientos y la forma de interpretación. En este caso, no solo ha tenido modificaciones en las conductas sociales, sino también en cuestiones culturales.
Capacidad de agencia	Adaptación del proyecto de acuerdo con su contextualización Solución de problemas Conocimientos	Es claro en el documento el cambio que han sufrido para poder realizar los procesos de adaptación, no solo por la complejidad de la llegada de la intervención planeada, sino también por los resultados colaterales, como

		en este caso que se cambió el cultivo a zarzamora y se enfrentaron a no tener ventas**.**

Constructo del autor con base en Prieto y Pérez (2010)

La metodología resulta ser muy acertada para la implementación de métodos para la recolección de datos, ya que esta es muy amplia y puntal, que en general permite al autor tener una amplia gama de información que permite ir relacionando y destacar la capacidad de agencia que se ha desarrollado en los campesino y productores. Asimismo, sobresalen las modificaciones que se realizaron en el planteamiento teórico conceptual, permite observar un acercamiento empírico al papel de los actores en la reconversión de cultivos.

3.2.4 El programa Oportunidades en Tumbalá Chiapas

La investigación de Perez y Agudo (2011) se encuentra enfocada en el análisis de los procesos de socialización del programa Oportunidades en los diferentes contextos de las comunidades de la región. Donde destacan la relevancia de los traductores que se encargan de comunicar los lineamientos del programa, así como los beneficiarios y sus dinámicas sociales.

El estado de Chiapas se encuentra en el sur del país y colinda con los estados de Oaxaca, Veracruz y Tabasco, presenta una combinación de montañas y de pequeños valles, su clima es cálido húmedo la mayor parte del año, aunque en partes altas llega a tener un clima templado. La gran cantidad de lluvia que reciben al año alimenta a ríos caudalosos y propician una vegetación selvática tropical, que se ve amenazada por la tala de árboles.

Chiapas ocupa el primer lugar del país en marginación, estas condiciones político-sociales permitieron que la mayoría de la población, fueran incluidas en el padrón de beneficiarios del programa Oportunidades. En la región norte del estado se habla chol y tzeltal, es raro escuchar a las mujeres hablar español, sin embargo, al presentarse en las capacitaciones por parte de Oportunidades, se ven obligadas a hablar español, pues no se les da la información en su dialecto y se dificulta el entendimiento de las actividades del programa.

Para el desarrollo de la investigación la metodología que se empleó fue cualitativa, desde un enfoque etnográfico donde se abordan los distintos eventos realizados en los espacios comunitarios. Se implementó investigación participativa, donde el investigador se involucró en diversas actividades cotidianas, así como el recorrido por los municipios pertenecientes al programa, con la finalidad de comprender cómo se socializa el programa en la vida comunitaria.

A su vez, se realizaron entrevistas que permitieron conocer no sólo la operatividad del programa, sino también aspectos de la convivencia entre ellos. Eso se vio complementado con las descripciones etnográficas de reuniones con los beneficiarios del programa. Además, se revisaron documentos históricos en el Registro Agrario Nacional, para entender los conflictos en la región en torno a los limítrofes y la tenencia de la tierra.

Dentro de los hallazgos relevantes de la investigación se señala el sobrecargo de responsabilidades a las mujeres, al convertirlas en titulares para recibir el apoyo. Se enfatiza, que no se puede hablar de que exista "participación" de los beneficiarios, cuando se les restringe y condiciona a "cumplir" para recibir el apoyo; mientras que no se les tome en cuenta como personas con capacidades para decidir lo que quieren, no se puede hablar de logros y metas de las políticas públicas.

Finaliza retomando la importancia de los estudios de corte etnográfico, que permiten localizar y seguir con mayor puntualidad la socialización de los programas de política pública. La contribución más importante de este trabajo es que a partir de la etnografía de la política pública se puede conocer cómo operan los programas, y cómo los distintos actores se relacionan e involucran en los mismos procesos, se apropian de ellos y los recrean (ver tabla 11).

Tabla 11 Categorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor en Tumbala, Chiapas

Categoría de análisis	Subcategorías	Descripción/ interpretación
Intervención planeada	Programa oportunidades	En el texto de la investigación menciona que la intervención planeada se ha implementado por la marginación en el estado, sin embargo, son obligados a hablar en español, a pesar de proporcionar traductores que les facilite la comunicación de la planeación y los lineamientos del programa.
Interfaz social	Socialización del programa Convivencia Conflictos en la región Traductores	A pesar de los conflictos usuales provocados por la intervención planeada, en este caso se enfrentan a conflictos entre regiones que dificulta el manejo del programa.
Mundos de vida	Restricción y condicionamiento para recibir el apoyo	Si bien la intervención planeada trae diferentes cambios e impactos en las localidades, el caso de este programa, el autor hace énfasis en que las responsabilidades caen en las mujeres, además de establecer reglamentos que restringen y condicionan en gran medida la pertenencia al programa.
Capacidad de agencia	Apropiación y recreación del programa Sobre cargo de responsabilidad en mujeres	A pesar de los múltiples obstáculos y condicionamientos a los cuales se han enfrentado han logrado desarrollar su capacidad de agencia y adecuar el programa a sus usos, costumbres, necesidades y contextualización.

Fuente: Constructo del autor con base en Perez y Agudo (2011)

La mayoría de los estudios revisados enfatizan la importancia del enfoque etnográfico para poder conocer cómo operan los programas y cómo se vinculan los actores en los diferentes procesos, así como, la importancia de acercarse a la población a partir de diferentes métodos como la entrevista, encuestas y la observación participativa, para comprender a mayor profundidad la incidencia de una intervención planeada en los mundos de vida y la capacidad de agencia de los actores locales.

3.3 Variables para el análisis de la perspectiva centrada en el actor

En esta etapa se presenta la recopilación de subcategorías de las investigaciones documentadas con la revisión documental, que se muestran en una tabla con las categorías de análisis propuestas por Long y las subcategorías utilizadas por otros autores para su estudio (ver Cuadro 1).

Cuadro 1 Categorías y subcategorías para el análisis de la perspectiva centrada en el actor

Categoría de análisis	Definición operativa	Subcategoría	Ítem	Coincidencia entre autores
Intervención planeada	Proceso continuo de transformaciones, como parte del diseño e instrumentación de políticas públicas	Intervención	Programas sociales Proyectos y programas enfocadas en la agricultura Procesos migratorios Consumo de energía	Reddy y Srinivas (2009) Jackson (2016) Long (2008) Iocola *et.al* (2020) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) Prieto y Pérez (2010) Perez y Agudo (2011)
Interfaz social	Intersección entre las acciones, intereses y relaciones de los actores que son reforzadas o moldeadas por la intervención planeada	Relaciones e intervenciones	Vínculo entre actores Espacio público y domestico Papel desempeñado por instituciones y políticas Relaciones entre distintas políticas de intervención Promoción del programa	Reddy y Srinivas (2009) Long (2008) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) Prieto y Pérez (2010) Perez y Agudo (2011)
		Conflictos y negociaciones	Problemáticas alrededor de la gestión del proyecto Discusiones entre actores de la comunidad Conflictos regionales	Jackson (2016) Espinosa (2016) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) Perez y Agudo (2011)
		Choques culturales	Diferentes prácticas culturales	Long (2008)
		Centralización de los procesos de conocimiento	Inclusión de los actores desde el inicio del proceso de diseño	Iocola *et.al* (2020)
		Poder y transformación de discursos dominantes	Experiencia de actores para la creación de políticas Inclusión de diferentes puntos de vista	Jackson (2016) Iocola *et.al* (2020)
Mundos de vida	Participación de los actores en la construcción de sus mundos sociales	Interpretación local	Mecanismos de elección Pensamientos y experiencias de los actores Sentimientos respecto a la implementación de la intervención planeada Sentido de pertenencia a la intervención planeada Mundos de vida familiar	Reddy y Srinivas (2009) Jackson (2016) Long (2008) Iocola *et.al* (2020) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) Prieto y Pérez (2010) Perez y Agudo (2011)

			Interpretaciones y modificaciones culturales Satisfacción de necesidades Modificaciones en las conductas sociales Restricciones y condiciones de la intervención planeada	
		Espacios para proyectos productivos	Proceso para la creación de redes de actores Procesos organizativos familiares y sociales Espacios para capacitación	Long (2008) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007)
		Procesos organizativos	Construcción de comunidad Generación de políticas públicas Participación comunitaria Generación de estrategias productivas	Long (2008) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007)
Capacidad de agencia	Capacidad de procesar experiencias sociales y diseñar la manera de lidiar con la vida	Redes de relaciones sociales	Interconexión de distintos actores Apropiación y recreación del programa	Reddy y Srinivas (2009) Long (2008) Perez y Agudo (2011)
		Recursos	Respuesta a los cambios Acceso a educación formal Actividades desarrolladas para el uso de bienes y satisfacción de necesidades de actores Solución de problemas Generación de conocimiento colectivo	Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007) Prieto y Pérez (2010)
		Limitaciones	Incentivos y limitaciones de la intervención planeada Sobrecargo de responsabilidad en algunos actores locales	Reddy y Srinivas (2009)
		Toma de decisiones	Eficiencia al resolver problemas Evaluación de política pública Reconocimiento de hechos Respuesta a los cambios en las acciones humanas Respuesta a cambios socioeconómicos	Reddy y Srinivas (2009) Espinosa (2016) Ibarra y Castro (2015) Quétier, Tapella, Conti, Cáceres y Díaz (2007)

Fuente: Constructo del autor.

Con base en los sustentos teóricos presentados se delineó el marco analítico de valor cualitativo, que pretende facilitar la comprensión de la complejidad de transformaciones, adaptaciones y limitaciones que viven los actores de las localidades pertenecientes al PPM. Para la integración de esta propuesta, se identificaron y describieron los elementos clave de la perspectiva que inciden en la gestión del PPM, incluyendo el reconocimiento del papel central de los actores sociales para el desarrollo del programa. Este marco analítico se presenta como una guía para identificar y analizar las múltiples variables e interacciones, que caracterizan la compleja implementación y desarrollo del destino, al tiempo de contribuir a la generación de estudios de carácter multidisciplinario, que

favorezcan la comprensión de la realidad actual y contribuyan a mejorar las condiciones de vida de los actores locales.

4. Marco metodológico para el análisis desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos

Con la finalidad de analizar la sustentabilidad en el PPM, soportado desde la perspectiva centrada en el actor, se realizó el marco referencial que permitió identificar las variables para la elaboración del marco de análisis[4]. En ese sentido, el apartado se encuentra dividido en dos etapas; en la primera se elaboró el desarrollo teórico metodológico, a partir del método análisis-síntesis, con la información proporcionada en el apartado anterior, se elaboró una tabla (ver tabla 13) con el desglose de las categorías de análisis del enfoque orientado al actor, asimismo, se muestra la integración del marco de análisis tomando como punto clave la interfaz social y cómo esta tiene incidencia en la sustentabilidad.

En el segundo apartado, se expone a la etapa procedimental a través de las herramientas metodológicas utilizadas para el trabajo empírico como las entrevistas semiestructuradas, revisión de la literatura, observación descriptiva y la construcción de la contextualización de las áreas de estudio, asimismo, se muestra el procedimiento que se realizó para el análisis de resultados.

4.1 Integración del marco de análisis de sustentabilidad desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos [5]

Para la construcción del marco de análisis es necesaria la recopilación de trabajos teóricos y metodológicos donde se retomará la perspectiva centrada en el actor que sirvan como base para estructurar el marco de análisis de la sustentabilidad. Este apartado cuenta con dos etapas. La primera hacer referencia el método análisis-síntesis donde se pudieron detectar las categorías y criterios de análisis, así como las herramientas metodológicas utilizadas. Posteriormente, se desarrolla a profundidad la integración del marco, a partir de la conceptualización de categorías, criterios y rubros y la interrelación entre la interfaz social, mundos de vida, capacidad de agencia y sustentabilidad.

a) Método análisis-síntesis

Para el desarrollo de la segunda etapa, se partió del método de análisis-síntesis de los estudios e investigaciones previas (ver apartado 3. Marco referencial). A partir de lo anterior, se determinaron cuatro categorías, 13 rubros, 38 criterios, así como los diversos actores y métodos a utilizar para la recolección de información (ver tabla 12). Es importante señalar que la categoría de análisis de

[4] La información de este apartado, sirvió como base para la configuración de una propuesta inicial del marco de análisis que fue publicado como articulo científico en la Revista de Turismo y Patrimonio Cultural PASOS, indizada en INDEX COPERNICUS, Latindex, Crossref, Redalyc entre otros. Puede consultarse en: Flores-Pozos, A. K., Pérez-Ramírez, C. A., & Cruz-Jiménez, G. (2022). Marco para el análisis de destinos Pueblos Mágicos (México) desde la perspectiva centrada en el actor. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, *20*(3), 615–633. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.043

[5] Participación en el Seminario de Investigación Turística con la ponencia titulada “Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada: marco metodológico para el análisis desde la perspectiva centrada. Organizado por la Universidad de Quintana Roo. Realizado el 6 y 7 de mayo del 2021.

"intervención planeada" corresponde a la etapa uno de contextualización del PPM

Tabla 12 Categorías, rubros, criterios, actores y herramientas para la investigación

Categoría de análisis	Rubro	Criterios	Actores	Herramienta metodológica
Intervención planeada	Intervención	Antecedentes Objetivo Financiamiento Estructura institucional Forma de organización social Fecha de nombramiento	Comité de PPM Autoridad municipal	Entrevistas Revisión bibliográfica
Interfaz social	Relaciones e intervenciones	Vínculo entre actores	Comité de PPM Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Entrevistas
		Cambio en el espacio público	Población local Autoridad municipal	Entrevistas
		Papel desempeñado por instituciones y políticas	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Autoridad municipal	Entrevistas Revisión de la literatura
		Promoción del programa	Prestadores de Servicios Turísticos Autoridad municipal	Entrevistas Revisión de la literatura
	Conflictos y negociaciones	Problemas alrededor de la gestión del proyecto	Comité del PPM Autoridad municipal	Entrevistas
		Discusión entre actores de la comunidad	Población local	Entrevistas
	Choques culturales	Contraste entre prácticas culturales	Población local	Entrevistas
	Centralización del proceso del conocimiento	Inclusión de los actores desde el inicio del proceso de diseño	Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Entrevistas
	Poder y transformación de discurso dominante	Inclusión de diferentes puntos de vista	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas
		Luchas de poder	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas
		Transformación del discurso	Población local Comité de PPM	Entrevistas
Mundos de vida	Interpretación local	Pensamientos y experiencias de los actores	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas
		Sentimientos respecto a la implementación y pertenencia a la intervención planeada	Población local	Entrevistas
		Modificaciones en las conductas sociales	Población local	Entrevistas
		Restricciones y condiciones de la intervención planeada	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas

	Espacios para proyectos productivos	Proceso de creación de redes de actores	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas
		Procesos organizativos sociales	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas Observación descriptiva
		Espacios para capacitación	Autoridades municipales Prestadores de Servicios Turísticos Población local	Entrevistas
	Procesos organizativos	Construcción de comunidad	Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Entrevistas Observación descriptiva
		Participación comunitaria	Población local	Entrevistas Observación descriptiva
		Generación de estrategias productivas	Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Entrevistas
Capacidad de agencia	Redes de relaciones sociales	Interconexión de distintos actores	Todos los actores	Entrevistas
		Apropiación y recreación del programa	Prestadores de Servicios Turísticos Población local Comité de PPM	Entrevistas
	Recursos	Respuesta a los cambios	Todos los actores	Observación descriptiva Revisión de la literatura Entrevistas
		Actividades desarrolladas para el uso de bienes y satisfacción de necesidades	Comité de PPM Autoridades municipales	Entrevistas
		Generación de conocimiento colectivo	Todos los actores	Entrevistas
	Limitaciones	Incentivos y limitaciones de la intervención planeada	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevistas
		Sobrecarga de responsabilidades en actores locales	Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Entrevistas
	Toma de decisiones	Eficiencia al resolver problemas	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevistas
		Respuesta a los cambios en las acciones socioeconómicos y humanas	Población local Prestadores de Servicios Turísticos	Observación descriptiva Entrevistas

Fuente: Constructo del autor

La tabla anterior (ver tabla 12) permite tener un panorama general respecto a las categorías de análisis del enfoque orientado al actor, asimismo, se puede relacionar qué actores sociales pueden proporcionar la información y la herramienta metodológica que ayude a recopilar datos sobresalientes para la investigación. A partir de esta información, se realizó la integración del marco de análisis, tomando como parte medular la interfaz social.

b) Integración del marco de análisis de sustentabilidad desde la perspectiva centrada en el actor

En esta etapa, se realizó la integración del marco metodológico. Para ello, es importante conocer a mayor detalle las categorías, rubros y criterios de análisis seleccionados.

Categorías, rubros y criterios de análisis

De acuerdo con la perspectiva centrada en el actor, la categoría de análisis *intervención planeada,* hace referencia al constante proceso de transformación generado por la implementación de programas por parte del Estado. Una intervención planeada que pretende mejorar las condiciones de vida, reduciendo brechas de desigualdad, marginación y desequilibrio sociales, entre otros. Para el caso del PPM como intervención, se considera importante comprender:

- Proceso de planificación del programa: considerando los antecedentes, objetivo, fuentes de financiamiento, estructuración institucional y las estructuras organizativas derivadas del mismo.

La categoría de análisis de *interfaz social* está enmarcada por la intersección entre las acciones, intereses y relaciones de los actores, que son reforzadas o moldeadas por la propia dinámica de la intervención planeada, al tiempo que refleja cómo la intervención misma se modifica como resultado de la acción colectiva. Para el análisis de esta categoría en el contexto del PPM, se consideran los siguientes rubros:

- Relaciones e intervenciones: que se desarrollan entre individuos o partes; también es la interacción entre los participantes, que con el tiempo se conforma en una entidad organizada de relaciones.
- Conflictos y negociaciones: considera los conflictos por intereses y objetivos; hace énfasis en las relaciones de poder desiguales.
- Choques culturales: alude a los individuos o grupos que definen sus posiciones culturales o ideologías frente a los que defienden o simbolizan puntos de vista contrarios.
- Centralización del proceso del conocimiento: consiste en comprender las interacciones o confrontaciones de conocimiento, creencias y valores, así como los forcejeos por su legitimación, segregación y comunicación, e incluso las formas de incorporación de nueva información y de nuevos marcos discursivos o culturales.
- Poder y transformación de discurso dominante: se refiere a las posiciones sociales, oportunidades y restricciones al acceso a los recursos, pero también a la transformación o desafíos a dichos discursos.

Para el análisis de *mundos de vida* es importante comprender los sentimientos, emociones y percepciones que han delineado sus mundos de vida de los actores sociales, así como las transformaciones derivadas de la implementación de una intervención planeada. Para ello se consideran los siguientes tres rubros:

- Interpretación local: referente a la manera en que los actores sociales han interpretado los nuevos elementos de la intervención planeada en sus mundos de vida.
- Espacios para proyectos productivos: consiste en conocer el modo en que los individuos y grupos, han creado espacios para desarrollar sus propios proyectos, después de un proceso de adaptación a la intervención planeada.
- Procesos organizativos: con relación a la construcción de los procesos organizativos y estratégicos, que han desarrollado los actores de la localidad.

Para finalizar, la categoría de análisis de *capacidad de agencia* alude a la capacidad de procesar distintas experiencias sociales y posteriormente diseñar la manera de lidiar con los cambios; se enfatiza la capacidad de saber y actuar de los actores locales para solucionar problemas. El análisis de esta categoría considera los siguientes cuatro rubros:

- Redes de relaciones sociales: consiste en conocer el uso de estas redes como puntos nodales de interacción y apoyo para enfrentar tanto cambios como problemáticas, además de generar estrategias orientadas a mejorar el programa.
- Recursos: se refiere a los recursos sociales, materiales y simbólicos necesarios para resolver problemas.
- Limitaciones: hace referencia a las múltiples limitaciones a las cuales están expuestos los actores sociales y que, a pesar de la falta de recursos, logran resolver problemas que impactan a la comunidad.
- Toma de decisiones: considera la posibilidad de una colectividad para organizarse y hacer frente a una situación; también a la expresión de la reflexividad de una organización para analizar los movimientos en función de los logros esperados.

Por otro lado, las subcategorías de sustentabilidad fueron seleccionados de acuerdo con las distintas problemáticas detectadas en cada localidad. Se seleccionaron con base en Sancho y García, (2006) e Ibáñez & Ángeles, (2006). A continuación, se muestra en la tabla (ver tabla 13) con el desglose de las categorías y subcategorías que se tomaron en cuenta para los casos de estudio.[6]

Tabla 13 Categorías y subcategorías de análisis para el Pueblos Mágico Atlixco y Zacatlán

Beneficios e impactos ambientales		**Beneficios e impactos sociales**		**Beneficios e impactos económicos**	
Categoría	**Subcategorías**	**Categoría**	**Subcategorías**	**Categoría**	**Subcategorías**

[6] Es importante resaltar que para las dos localidades de estudio se excluyó la variable de gestión ambiental y contaminación de aire, debido a su poca flota vehicular, así como escasas fuentes de contaminación fijas.

Suelo	Cambio de uso de suelo Percepción de la población local, respecto al cambio del uso del suelo, destinado al turismo	**Seguridad**	Delitos reportados Percepción de la comunidad respecto al aumento de la inseguridad por el incremento de visitantes.	**Dinámica laboral**	Empleados locales Emprendedores relacionados con la actividad turística Percepción de la población local, sobre la generación de empleo para la comunidad local
Agua	Funcionamiento del suministro de agua y alcantarillado Alteraciones de suministro de agua a la localidad en temporada alta	**Impacto en la población**	Participación en campañas de responsabilidad social Participación en campañas de conservación de la naturaleza Percepción de la población local, si el turismo beneficia sólo a algunos actores Posicionamiento de precios respecto a otros destinos	**Consumo de productos nacionales/locales**	Percepción a la población local, del incremento de precios en la zona a consecuencia del turismo
Residuos Sólidos Urbanos	Programa de manejo de RSU Disponibilidad de botes de basura Servicio de recolección de RSU Percepción de la población en el incremento de RSU en temporada alta	**Identidad y cultura**	Apreciación de la autoridad competente y sobre el grado de integración de las expresiones culturales en el destino turístico Percepción de la población local respecto a la mejora de medios culturales y recreativos Percepción de la población local sobre la contribución del turismo en la recuperación de la artesanía tradicional Percepción de la población local sobre la contribución del turismo en las tradiciones locales Productos artesanales que se producen en la zona	**Oferta turística e inversión externa/interna**	Empresas locales Generación de espacios productivos

Educación ambiental	Programas de educación ambiental Participación de instituciones, organismos empresariales u otras organizaciones locales en programas enfocados a mejoras ambientales	**Temporalidad**	Empleo en temporada baja	**Derrama económica**	Derrama económica proveniente del turismo Distribución de derrama económica
				Ingresos económicos	Ingreso equivalente de los hogares

Fuente: Constructo del autor con base en Ibáñez & Ángeles, (2006); Sancho & García, (2006)

Por otro lado, para esta investigación se tomó como parte medular la interfaz social, ya que esta categoría de análisis hace hincapié en las modificaciones de la dinámica social a partir de la intervención planeada. En ese sentido, se observa como estos cambios influyen en sus mundos de vida y capacidad de agencia. Asimismo, en su conjunto, trae como consecuencia diversos impactos ambientales, económicos y sociales, que inciden en mejorar o deteriorar las condiciones de vida de los pobladores locales.

De esta forma, aunado a las categorías, rubros y criterios de análisis descritos anteriormente, el marco metodológico propuesto se conforma de dos bloques.

1) En el primero, se encuentran aquellos elementos que hacen referencia a la dinámica social[7] como la relaciones e intervenciones, los conflictos y negociaciones, choques culturales, centralización del proceso del conocimiento, poder y transformación del discurso. Estas subcategorías, se encuentran conformadas por criterios que corresponden a las categorías de análisis de interfaz social, mundos de vida y capacidad de agencia.
2) En el segundo bloque, se encuentran las acomodaciones[8], que son los impactos que ha generado los cambios en la dinámica social.

En la integración de estos elementos al marco de análisis, es evidente que existen algunos criterios coincidentes en varias subcategorías, aunque inciden de diferente forma en cada uno de ellos. Asimismo, se observa como los criterios correspondientes a la sustentabilidad, también están presentes en la interfaz social y viceversa.

[7] La “dinámica social del desarrollo” es diversa y tiene múltiples realidades e identidades. Se requiere más que la comprensión estructural o las políticas de desarrollo, incluye un amplio rango de modos de acción humana, incluyendo respuestas de sentimientos y percepciones. Esto permite identificar las estrategias generadas por los propios actores (Long, 2015)

[8] Las “acomodaciones o discontinuidades” en la vida social se refiere a las discrepancias en valores, intereses, conocimiento y poder, que ocurre en los puntos donde se cruzan mundos de vida o dominios sociales diferentes. Representan contextos en donde las relaciones sociales estructuran formas de acomodarse o luchar contra otros dominios sociales (Long, 1996).

De esta forma, en la Tabla 14 se establecieron dos bloques, a partir de los cuales se definieron nueve categorías y 70 criterios para el análisis. Pero, además, se definieron los actores sociales que participaron en la recolección de datos, así como las herramientas metodológicas seleccionadas para la recopilación de información.

Los colores en la Tabla 14 representan las diferentes subcategorías de análisis, así como su interacción con aquellos criterios correspondientes a los beneficios e impactos ambientales económicos y sociales.

Color	Subcategoría de análisis	Color	Subcategoría de análisis	Color	Categoría de análisis
	Relaciones e intervenciones		Transformación del discurso		Interfaz social
	Conflictos y negociaciones		Beneficios e impactos ambientales		Capacidad de agencia
	Choques culturales		Beneficios e impactos económicos		Mundos de vida
	Centralización del proceso de conocimiento		Beneficios e impactos sociales		
	Poder				

Tabla 14 Relación de variables de perspectiva centrada en el actor y criterios de análisis de sustentabilidad

	Subcategoría	Categoría de análisis	Criterio	Fuente	Método
Dinámica social	Relaciones e intervenciones	Interfaz social	Cambio en el espacio público	Población local Autoridades municipales	Entrevista
		Interfaz social/ Ambiental	Percepción de la población local en el incremento de RSU en temporada alta	Población local	Entrevista
		Interfaz social/Social	Percepción de la población local al incremento de la inseguridad por el turismo	Población local	Entrevista
		Interfaz social	Papel desempeñado por las instituciones y políticas	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Autoridades municipales	Entrevista Revisión de la literatura
		Interfaz social	Promoción del programa	Prestadores de servicios turísticos Autoridades municipales	Entrevista Revisión de la literatura
		Mundos de vida	Proceso de creación de redes sociales	Pobladores locales Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Mundos de vida	Construcción de comunidad	Pobladores locales Prestadores	Entrevista Observación descriptiva

			de servicios turísticos	
	Capacidad de agencia/ Ambiental	Participación empresarial en programas institucionales enfocados a mejoras ambientales	Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Capacidad de agencia/Social	Participación en campañas de responsabilidad social	Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
Conflictos y negociaciones	Interfaz social	Problemas alrededor de la gestión del programa	Población local Autoridades municipales	Entrevista
	Interfaz social	Discusión entre actores sociales	Todos los actores	Entrevista
	Interfaz social/ Ambiental	Alteraciones al suministro del agua a la localidad en temporada alta	Población local	Entrevista
	Interfaz social	Cambio en el espacio público	Población local Autoridades municipales	Entrevista
	Interfaz social/ Ambiental	Percepción de la población local en el incremento de RSU en temporada alta	Población local	Entrevista
	Interfaz social/Social	Percepción de la población local al incremento de la inseguridad por el turismo	Población local	Entrevista
	Mundos de vida	Restricciones y condiciones en el uso de espacios públicos y el desarrollo de actividades en el Programa Pueblos Mágicos.	Población local Prestadores de Servicios Turísticos Comité de PPM	Entrevista
	Mundos de vida	Espacios para capacitación	Población local Autoridades municipales Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida	Participación comunitaria	Población local	Entrevista
	Mundos de vida	Generación de espacios productivos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida/ Económico	Emprendedores relacionados con la actividad turística	DENUE INEGI Autoridades municipales	Revisión de la literatura Entrevista
	Capacidad de agencia	Respuesta a cambios de las acciones humanas	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
	Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios socioeconómicos	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
Choques culturales	Interfaz social/Social	Percepción de la población local sobre la contribución del turismo en las tradiciones locales y artesanías	Población local	Entrevista
	Interfaz social/Social	Apreciación de la autoridad respecto a la participación de la población local en los eventos culturales	Autoridad municipal	Entrevista
	Interfaz social/Social	Aumento de eventos de difusión cultural a partir del nombramiento de Pueblo Mágico	Población local Autoridad municipal	Entrevista Revisión de la literatura
	Interfaz social/Social	Productos artesanales de la región	Prestadores de servicios turísticos	Entrevista

	Interfaz social	Contraste entre prácticas culturales	Población local	Entrevista
	Mundos de vida	Sentimientos respecto a la implementación del Programa Pueblos Mágicos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida	Modificación en las conductas sociales	Población local	Entrevista
	Mundos de vida/Social	Percepción de la población local respecto a los medios culturales y recreativos	Población local	Entrevista
Centralización del proceso del conocimiento	Interfaz social	Inclusión de los actores desde el inicio del proceso de incorporación al Programa Pueblos Mágicos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida	Pensamientos y experiencias de los actores locales	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
	Mundos de vida	Espacios para capacitación	Pobladores locales Autoridad municipal Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida	Generación de espacios productivos	Pobladores locales Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Mundos de vida/ Económico	Emprendedores relacionados con la actividad turística	DENUE INEGI Autoridades municipales	Revisión de la literatura Entrevista
	Capacidad de agencia/ Ambiental	Participación empresarial en programas institucionales enfocados a mejoras ambientales	Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Capacidad de agencia	Generación de conocimiento colectivo	Todos los actores	Entrevista
	Capacidad de agencia	Eficiencia al resolver problemas	Población local Comité de PPM	Observación descriptiva Entrevista
	Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios en las acciones humanas	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
	Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios socioeconómicos	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
Poder	Interfaz social	Inclusión de diferentes puntos de vista	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
	Interfaz social	Luchas de poder	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
	Mundos de vida/Social	Percepción de la población local respecto al beneficio a solo ciertos actores sociales	Población local	Entrevista

		Mundos de vida/ Económico	Distribución de derrama económica	Autoridad municipal	Entrevista
		Capacidad de agencia	Actividades desarrolladas para el uso de bienes y satisfacción de necesidades	Comité de PPM Autoridad municipal	Entrevista
		Capacidad de agencia	Incentivos y limitaciones en el PPM	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Capacidad de agencia	Sobrecargo de responsabilidades en actores locales	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Capacidad de agencia	Eficiencia al resolver problemas	Población local Comité de PPM	Observación descriptiva Entrevista
		Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios en las acciones humanas	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
		Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios socioeconómicos	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
	Transformación del discurso	Interfaz social	Contraste entre prácticas culturales	Población local	Entrevista
		Interfaz social	Inclusión de los actores desde el inicio del proceso de incorporación al Programa Pueblos Mágicos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Interfaz social	Inclusión de diferentes puntos de vista	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Interfaz social	Luchas de poder	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Mundos de vida/ Económico	Percepción de la población local respecto a la generación de empleo para la comunidad local	Población local	Entrevista
		Mundos de vida/Social	Incremento de precios en la zona en consecuencia de la actividad turística	Población local	Entrevista
		Mundos de vida	Participación comunitaria	Población local	Observación descriptiva Entrevista
		Mundos de vida	Generación de espacios productivos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Mundos de vida/Social	Posicionamiento de precios respecto a destinos competidores	Población local	Entrevista
		Capacidad de agencia	Sobrecargo de responsabilidades en actores locales	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista

		Capacidad de agencia	Incentivos y limitaciones en el PPM	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Capacidad de agencia	Apropiación y recreación del programa	Población local Prestadores de servicios turísticos Comité de PPM	Entrevista
		Capacidad de agencia	Respuesta a los cambios en las acciones humanas	Todos los actores	Observación descriptiva Entrevista
		Capacidad de agencia/ Social	Empleo en temporada baja	Población local	Entrevista
Acomodaciones	Beneficios e impactos ambientales	Interfaz social	Percepción de la población local en el incremento de RSU en temporada alta	Población local	Entrevista
		Interfaz social	Alteraciones al suministro del agua a la localidad en temporada alta	Población local	Entrevista
		Interfaz social	Funcionamiento del suministro de agua y alcantarillado	Autoridad municipal	Revisión de la literatura
		Interfaz social	Programa de manejo de residuos sólidos urbanos	Autoridad municipal	Entrevista
		Mundos de vida	Cambios de uso de suelo	Autoridad municipal	Entrevista
		Mundos de vida	Percepción de la población local respecto al cambio de uso de suelo	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Mundos de vida	Disponibilidad de botes de basura (centro y periferia)	Población local	Entrevista
		Capacidad de agencia	Participación empresarial en programas institucionales enfocados a mejoras ambientales	Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Capacidad de agencia	Programa de educación ambiental	Población local Autoridad municipal Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
	Beneficios e impactos económicos	Mundos de vida	Empleados locales	Población local	Entrevista
		Mundos de vida	Empresas provenientes de personas locales	Autoridad municipal	Entrevista
		Mundos de vida	Generación de espacios productivos	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Mundos de vida	Emprendedores relacionados con la actividad turística	DENUE INEGI Autoridades municipales	Revisión de la literatura Entrevista
		Mundos de vida	Derrama económica proveniente del turismo	Autoridad municipal	Entrevista
		Mundos de vida	Distribución de derrama económica	Autoridad municipal	Entrevista
		Mundos de vida	Ingreso equivalente disponible de los hogares	Autoridad municipal	Entrevista
	Beneficios e impactos sociales	Interfaz social	Delitos reportados	Autoridad municipal	Revisión de la literatura
		Mundos de vida	Posicionamiento de precios respecto a destinos competidores	Población local	Entrevista

		Capacidad de agencia	Participación en campañas de responsabilidad social	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Capacidad de agencia	Participación en campañas de conservación ambiental	Población local Prestadores de servicios turísticos	Entrevista
		Capacidad de agencia	Empleo en temporada baja	Población local	Entrevistas

Fuente: Constructo del autor

Derivado de la matriz anterior en el siguiente diagrama (ver diagrama 9) se muestra la construcción teórica-metodológica del marco de análisis de la sustentabilidad en destinos Pueblos Mágicos, se toma en cuenta las categorías de análisis de la perspectiva centrada en el actor en conjunto con aquellos criterios de sustentabilidad. Asimismo, se observa como punto de intersección la interfaz social, ya que como se mencionó anteriormente es la parte central de las transformaciones en la dinámica social y acomodaciones.

Diagrama 9 Marco metodológico para el análisis de la sustentabilidad del PPM desde la perspectiva centrada en el actor

Fuente: Constructo del autor

4.2 Etapa procedimental

En este apartado se exponen las herramientas metodológicas que le dieron soporte a cada uno de los apartados correspondientes a los resultados, que son la contextualización de las áreas de estudio, el desarrollo de la localidad como intervención planeada, la identificación de los actores sociales, observación descriptiva de los espacios públicos, la voz, sentimiento y percepciones de los actores y la estructuración del análisis de la sustentabilidad.

4.2.1 Contextualización de las áreas de estudio

Se realizó la caracterización de las áreas de estudio a través de sus antecedentes históricos más representativos, características biofísicas, dinámica económica y los aspectos socioeconómicos como el acceso a servicios básicos, educación, salud, drenaje y alcantarillado, así como agua potable.

Para ello, se buscó información a través de la página web de la Secretaría de Turismo, así como directamente con la Dirección de Turismo de la localidad correspondiente. Por otro lado, también se apoyó de algunos indicadores de sustentabilidad localizados en bases de datos estadísticos proporcionados por el INEGI, Sistema Operador de Agua Potable y Alcantarillado, la Dirección de Medio Ambiente, la Fiscalía General del Estado de Puebla, entre otros.

4.2.2 Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada

Se expone el proceso de planificación de la intervención planeada a través de los antecedentes del turismo en las localidades, los atractivos naturales, culturales y gastronómicos, además, la oferta y demanda turística, la estructura institucional, forma de organización, así como la inversión y transformación del espacio físico.

4.2.3 Identificación de actores sociales

Esta etapa tiene como finalidad conocer los objetivos y acciones tanto de los actores que impulsan el desarrollo del PPM, como de los propios habitantes de la localidad, así mismo permite identificar a los informantes relevantes para la obtención de información del área de estudio. En este caso, para la investigación los actores sociales son personas, grupos u organizaciones que se encuentran vinculados directa o indirectamente al PPM, que pueden ser afectados o beneficiados por las acciones derivadas del programa.

Los actores del PPM se pueden identificar desde un enfoque normativo e instrumental. Para el normativo, se retoma el análisis de las partes interesadas en la implementación y gestión del programa; de estos actores destaca el empoderamiento en los procesos de toma de decisiones, por ello se toman en cuenta las dependencias e instituciones federales, estatales y municipales que forman parte de la administración del programa. En segundo lugar, del enfoque instrumental, se retoman la gestión estratégica y el desempeño de los actores

en contacto con el visitante; éste engloba a los prestadores de servicios turísticos, comerciantes y habitantes de la localidad (ver diagrama 10).

Diagrama 10 Actores sociales en el Programa Pueblos Mágicos

Fuente: Constructo del autor

A partir de lo anterior, se elaboró una matriz de actores (ver tabla 15), integrada por siete columnas. La primera permite determinar a los diversos actores vinculados a la planificación y gestión del programa, relacionados en cinco grupos diferentes:

a) Población local: actores asentados en la localidad, con o sin interés en el programa y que pueden ser afectados o beneficiarios del turismo.
b) Organismos y dependencias públicas: refiere a los organismos internacionales y dependencias gubernamentales en los ámbitos federal, estatal o municipal, que por intereses y competencia jurídico-administrativa, tienen influencia en la planificación e instrumentación del PPM.
c) Organizaciones locales: se refiere a cooperativas, artesanos, guías de turistas, comité de PPM entre otros, quienes brindan servicios orientados directamente al turismo, y están conformadas por pobladores locales que participan en el desarrollo del programa.
d) Prestadores de servicios turísticos: empresas que brindan sus servicios al turismo como agencias de viajes, tour operadores, establecimientos de alojamiento, restaurantes, recreación, entre otros, cuyo principal interés es la generación de ingresos económicos.
e) Turistas y visitantes: agrupa a los actores nacionales e internacionales, que acuden al destino con la finalidad de conocer y aprovechar con fines recreativos, los atractivos naturales y culturales de la localidad, al tiempo de contratar diversos servicios turísticos locales.

La segunda columna corresponde al actor en específico, conceptualizado como el conjunto de personas con intereses homogéneos que participan en el programa, como los prestadores de servicios turísticos, el Comité de Pueblos Mágicos, las diversas Direcciones municipales encargadas de la gestión del programa, establecimientos de alojamiento, agencias de viaje, entre otros. La tercera columna, refiere a la función que desempeña cada actor, tal es el caso de quienes se desempeñan como guía de turistas, comercializan alimentos y bebidas o brindan servicios de hospedaje, entre otros.

La siguiente integra el principal interés de cada actor para participar en el programa, ya sea por impulsar la reactivación económica mediante la canalización de inversiones o la creación de empleos por parte de las dependencias públicas, la continuidad de la localidad en el PPM y su posicionamiento en el mercado por parte del comité de Pueblo Mágico, o la generación de ingresos, innovación y satisfacción de los usuarios por parte de los prestadores de servicios. La quinta columna se refiere a las relaciones de conflicto con otros actores, como la confrontación entre el comercio establecido y el informal, las disputas por la contratación de un servicio, o las perturbaciones a las dinámicas locales por el desarrollo de la actividad. La sexta columna, hace referencia a la jerarquización del poder, con respecto a la capacidad del actor para limitar o facilitar acciones en torno al PPM, para ello se considera una escala jerárquica de alto, medio y bajo, delineado de acuerdo con la capacidad de poder que tiene ese actor.

Tabla 15 Matriz de actores en el Programa Pueblos Mágicos

Grupo de actores	Actor	Función	Interés que tiene/exige	Principales conflictos con otros actores	Jerarquización de su poder	Nivel organizativo
Población local						
Organismos y dependencias públicas						
Organizaciones locales						
Prestadores de servicios turísticos						
Turistas y visitantes						

Fuente: Constructo del autor con base en Prell, Hubacek, & Reed (2009); Reed *et al.*, (2009); Tapella, (2007).

4.2.4 Observación descriptiva

Se observó el estado actual de diversas edificaciones y espacios públicos con valor histórico, artístico, cultural y recreativo de cada Pueblo Mágico. Para ello se consideraron ciertas características como la ubicación, estado de conservación, cambio de uso de suelo, accesibilidad, servicios públicos

disponibles, generación y disposición de residuos sólidos urbanos, seguridad, ambulantaje, construcción de infraestructura y equipamiento para el turismo, así como, la promoción a los atractivos turístico, así como diversas problemáticas sociales visibles. Además, se presentan los cambios en el espacio físico en las localidades, observando la condición actual, la disposición de espacios dedicados al desarrollo de la actividad turística y el mantenimiento que se les da a estos espacios, asimismo, se describe las condiciones de la vía pública, poniendo especial énfasis en la disposición de residuos sólidos urbanos.

Las cedulas de observación están conformadas por tres columnas. En la primera, se detallan la especificación del lugar, ubicación y fecha, cada uno de los espacios públicos cuentan con una fotografía. En la columna siguiente, se describen las observaciones de acuerdo con cada una de las características mencionadas anteriormente. En la tercera, se localiza el análisis del registro (ver Anexo A II).

4.2.5 Transformación desde la perspectiva centrada en el actor en Pueblos Mágicos

Las entrevistas semiestructuradas permiten tener profundidad en los temas establecidos, además, el sujeto entrevistado cuenta con mayor libertad para informar sobre el tema (Vela, 2001). Para la presente investigación se diseñaron cuatro guiones de entrevistas distintos los cuales están dirigidos a: población local, Comité de Programa Pueblos Mágicos, organismos gubernamentales y prestadores de servicios turísticos. Las entrevistas cubren la información correspondiente a las categorías de análisis de la perspectiva centrada en el actor y sustentabilidad

En el guion de entrevista está constituido por la identificación general de los entrevistados como género, edad, estado civil, años de residencia, nivel de estudios y ocupación. Posteriormente, el cuerpo de entrevista esta desglosado por las categorías de análisis de intervención planeada, interfaz social, mundos de vida y capacidad de agencia. El guion de entrevista para la población local está constituido por 63 reactivos, el aplicado al Comité de Programa Pueblos Mágicos con 68, autoridades municipales con 79 y el de los prestadores de servicios turísticos con 34 (ver Anexo A I).

La aplicación de las entrevistas semi estructuradas se realizaron en junio y julio del 2021, en el contexto de la pandemia por COVID-19 y las restricciones sanitarias como distanciamiento social y el aislamiento colectivo, se limitó el número de entrevistas semiestructuradas para la obtención de datos. La muestra se determinó de acuerdo con las recomendaciones de (Mejía, 2000; Mertens, 2005) el tipo de muestreo fue por juicio y consiste en señalar las características fundamentales que delimitan los criterios teóricos y elegir los informantes según dichos criterios (ver tabla 14).

El autor Bertaux (1993), establece que 30 es el número de casos en el cual se llega al punto de saturación y tiene a tener una mayor cantidad de repetibilidad. Desarrollo las siguientes etapas del proceso de saturación, las cuales son: a) 1 a 10 casos: muestra una gran variedad de aspectos del objeto de estudio; b) 11

a 15 casos: comprende las pautas estructurales que definen el objeto de estudio y se inicia el proceso de saturación; c) 16 a 25 casos: se cuenta con un retrato claro y de sus transformaciones recientes, solo se añaden ligeras variaciones, y, d) 26 a 30 casos: se redunda en el conocimiento las pautas de los procesos sociales. Se logra el proceso de saturación.

Con base en lo anterior, se aplicó un total de 26 entrevistas, 13 entrevistas para cada una de las localidades, de las cuales cinco corresponde a pobladores locales que no se encuentran relacionados con el turismo, cinco a prestadores de servicios turísticos, una dirigida al presidente del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos y dos a autoridades municipales pertenecientes al desarrollo de la actividad turística.

El trabajo de campo se realizó en dos semanas para cada localidad. Para el caso de Atlixco se entrevistaron a seis mujeres y seis hombres con un rango de edad de 25 a 65 años. La mayoría de los participantes rondan en una edad de los 40 años. Las entrevistas tuvieron una duración de 15 minutos hasta los 40 minutos. Para Zacatlán, se entrevistaron a cinco mujeres y a siete hombres con un rango de edad de los 21 a los 55 años de los cuales mayoría de los participantes tenían una edad de 30 a 35 años. Las entrevistas tuvieron una duración de los 15 minutos a la hora con 24 minutos. En ambas comunidades los participantes cuentan con un grado de estudio de preparatoria o licenciatura, se observó que los pobladores con un grado académico menor se negaron a participar en la entrevista por temor a no contestar las preguntas correctamente o grabar su voz.

4.2.6 Análisis de la sustentabilidad en Pueblos Mágicos desde el interfaz social

Se analizó las categorías de la perspectiva centrada en el actor y sustentabilidad con el propósito de analizar la sustentabilidad tomando en cuenta a la población local como actor clave del desarrollo de la actividad turística. Para el análisis de datos obtenidos a través de entrevistas, observación descriptiva y revisión de la literatura se utilizó el software *Atlas. Ti* como apoyo en la categorización de la información.

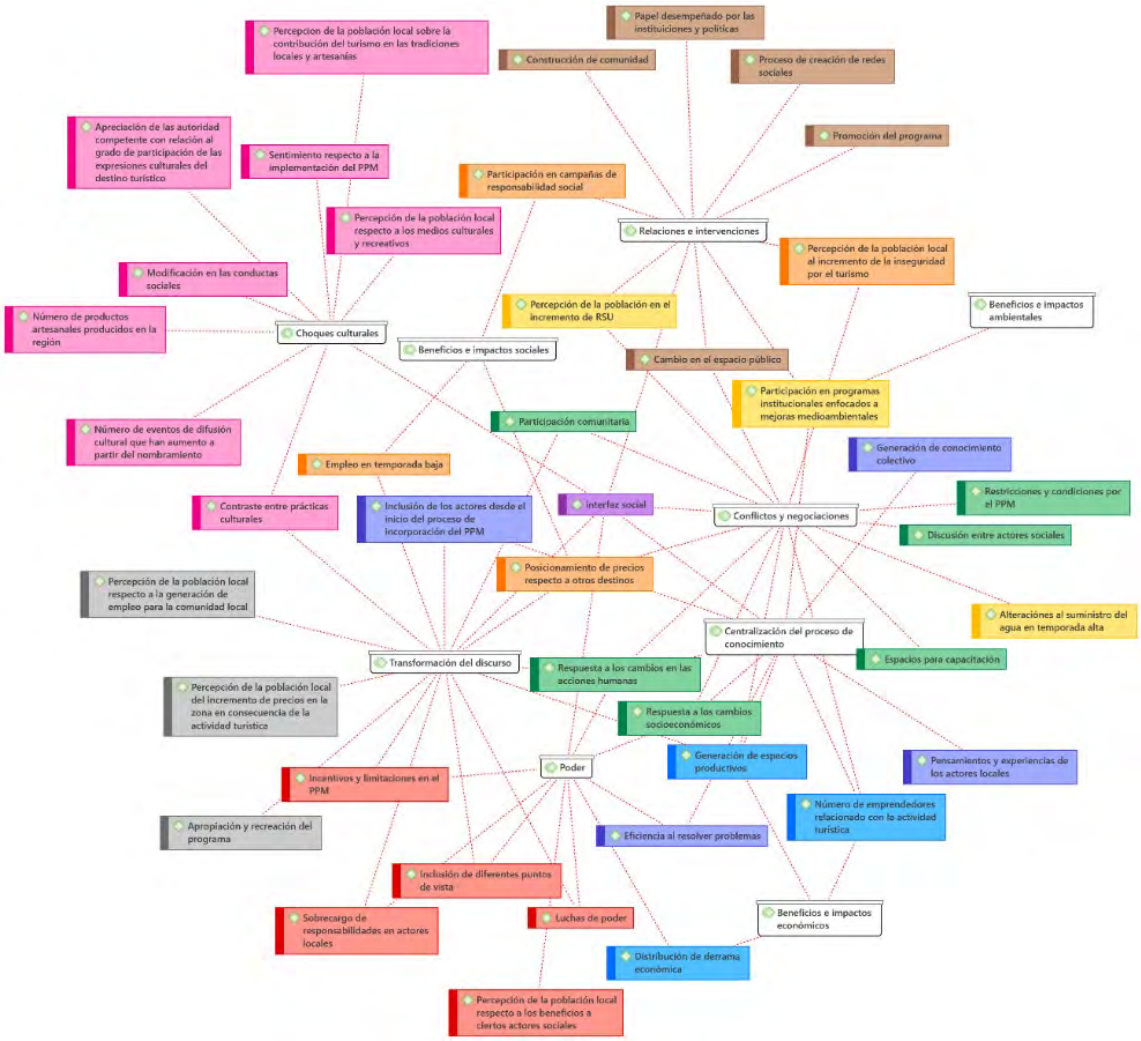
Para el análisis de los datos cualitativos fue necesario sistematizar la información a través de la interpretación y la construcción de conexiones entre los datos obtenidos del trabajo de campo y las categorías de análisis. Para ello fue necesaria la descripción de la intervención planeada. Una descripción incluyendo información sobre el contexto, las intenciones y significados que organizan la acción y la evolución (Penalva, Alaminos, Francés, & Santacreu, 2005).

De acuerdo con Penalva *et.al* (2005) es necesario describir el contexto para comprender la acción social como los lugares, organizaciones, grupos, situaciones sociales locales, entre otros. También, se debe conocer cómo los actores definen las situaciones, motivos y cómo rigen sus acciones. Para ello es conveniente realizar la transcripción que contribuye al proceso reflexivo para el análisis (Borda, Dabenigno, Freidin, & Güelman, 2017; Urbano, 2016).

Con la información se realizó la clasificación a través de códigos que consiste en el proceso de segmentación del texto o imágenes en diferentes temas o subtemas acorde a las categorías de análisis. Estos datos se descomponen para luego incorporarse en una nueva unidad interpretativa, que será el argumento central de la investigación. Este proceso de trabajo va ligado a las tres instancias de análisis que consisten en la reducción, despliegue y extracción de las conclusiones (Hubermas & Miles, 1994).

En ese sentido, se asignaron códigos para vincular la información en un mismo tema y conectarlo con el marco teórico. De esta manera los códigos simplifican lo datos y los organizan en denominadores comunes, pero también constituyen una vía para expandirlos, reconceptualizarlos y transformarlos (Borda *et al.*, 2017). De acuerdo con Penalva *et.al* (2005), en el proceso de clasificación se debe realizar la descomposición, la asignación de datos, la subdivisión y la definición de fronteras de las categorías, así como la producción de nuevas categorías o subcategorías de estudio (ver diagrama 11).

Diagrama 11 Vinculación de categorías y criterios de análisis en Pueblos Mágicos



Fuente: Constructo del autor. Se utilizó software *Atlas. Ti*

Una vez que se realizó la clasificación, la información se relacionó entre sí para poder crear una explicación integrada. Para lo cual se sigue un proceso en dos fases. Primero, el material se analiza, examina y compara dentro de cada categoría. Luego, el material se comparó entre las diferentes categorías, buscando los lazos que puedan existir entre ellas. Al organizar las categorías, la información obtenida se relacionó de manera tal que cada categoría tuviera igual función dentro del texto (Urbano, 2016).

Como se mencionó anteriormente, el análisis de información se apoyó del software *Atlas. ti* el cual es una herramienta diseñada para la interpretación de datos textuales que permite la gestión, extracción, exploración y la reestructuración de elementos significativos. Cuenta con tres niveles de procedimiento textual que permite la reducción de datos, fragmentación de texto y escritura de anotación. Esto con el objetivo de construir modelos a partir de la vinculación de códigos para formar redes semánticas y por último el nivel organizacional que conecta la información obtenida y la del marco teórico conceptual (Penalva *et al*., 2005).

A partir de lo anterior, se realizaron mapas de vinculación de códigos con categorías de análisis y una síntesis de información de citas. Se observan círculos de diferentes tamaños, estos visualizan el grado de vinculación, entre más grande sea la relación es mayor, los más pequeños tienen menor incidencia. Además, se muestran Diagramas de Sankey[9] que permiten conocer las coocurrencias entre los códigos, asimismo, se observa el flujo entre cada par de nodos y el ancho es proporcionar a la cantidad de citas superpuestas presentadas. En ese sentido, en los nodos del lado derecho se observan los códigos retomados para la sustentabilidad y del lado izquierdo se encuentran los derivados de la categoría de análisis del interfaz social (ver diagrama 10). De acuerdo con lo establecido en este apartado, se pudieron identificar los siguientes hallazgos.

Análisis del discurso

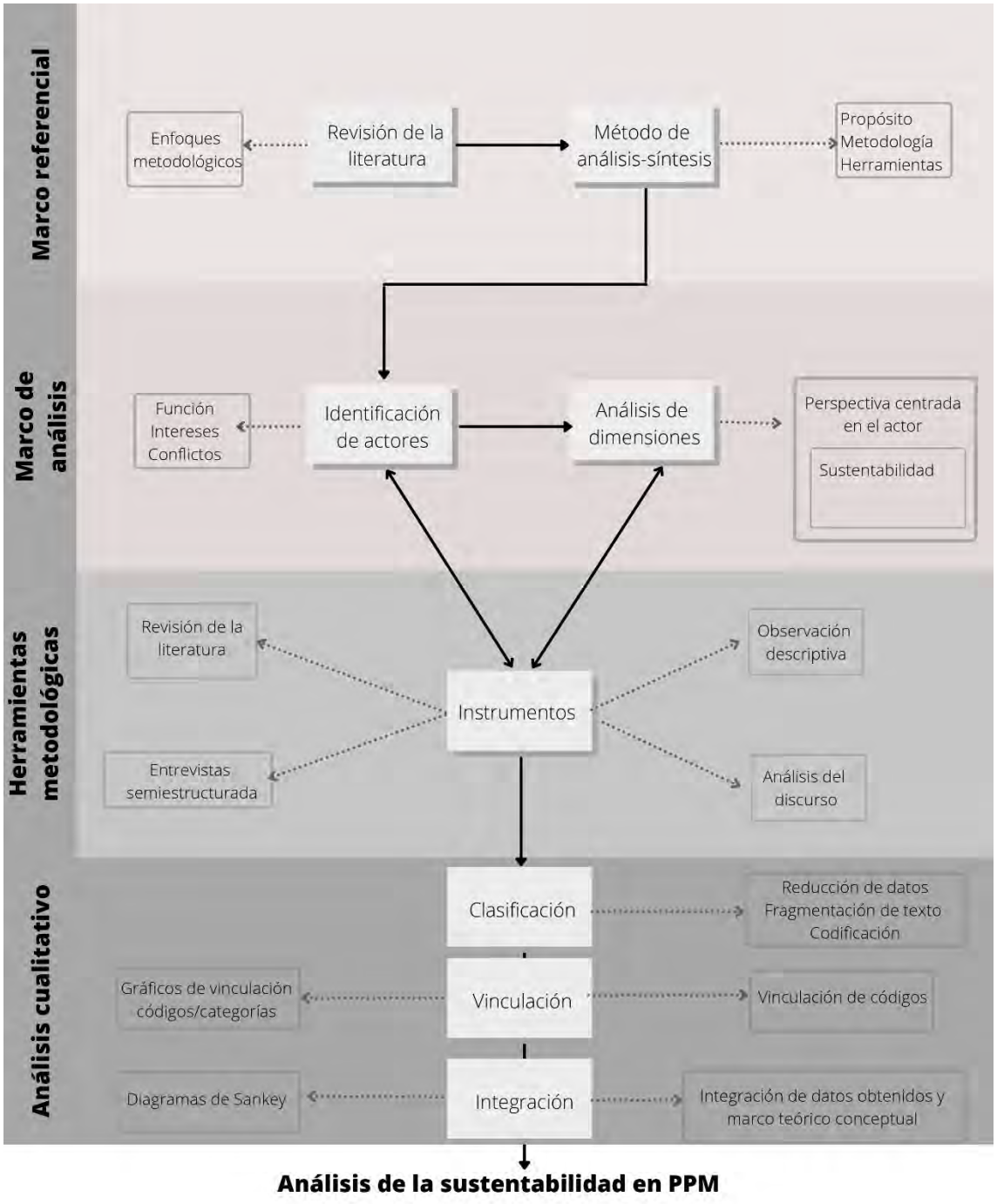
El discurso se refiere al uso del lenguaje de individuos relacionados por las diferentes interacciones dentro de la sociedad. No solo incluye el lenguaje, sino también toma en cuenta las acciones y conductas de las personas. Asimismo, puede estar conformado por creencias, prácticas o conocimientos que constituyen la realidad en distintos contextos sociales. En ese sentido, el análisis del discurso permite entender las prácticas discursivas de las personas generan dentro de su vida social.

Por lo tanto, explora y analiza cómo el lenguaje es significativo y cómo contribuye a la constitución de las realidades sociales. Asimismo, trata de incluir una relación entre texto y contexto y su análisis se conforma de acuerdo con el estudio sistémico y estructurado.

[9] Los Diagramas de Sankey son representaciones simbólicas que se utilizan principalmente en las ciencias exactas para mostrar flujos, entre una categoría u otra. Se elaboran por medio de información cuantitativa de un conjunto de datos. En ciencias sociales empieza a tener un uso más frecuente, muestra la frecuencia de las coocurrencias entre categorías y criterios de análisis (Ferrada, Díaz-Levicoy, Puraivan, & Silva-Díaz, 2020)

En el siguiente esquema se puede visualizarse el diagrama de diseño metodológico de la investigación (ver diagrama 12).

Diagrama 12 Metodológico



Fuente: Constructo del autor

5. Destino Pueblo Mágico

Para la contextualización de las localidades de estudio de la investigación, se presenta una descripción general tomando en cuenta los antecedentes históricos, características biofísicas, dinámica económica y algunos aspectos socioeconómicos relevantes para el análisis planteado. Posteriormente, se retoma la información del Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada, se incluyen los atractivos culturales y naturales, la oferta y demanda turística, la estructura institucional, forma de organización social, así como la inversión y transformación del espacio físico. En tercer lugar, se muestra la identificación de actores sociales, de acuerdo con los puntos establecidos en el apartado 4.2.3. En cuarto lugar, se redacta la experiencia como visitante en las localidades a través de la observación descriptiva en espacios públicos.

5.1 Destino Pueblo Mágico Atlixco [10]

5.1.1 Caracterización del lugar de estudio

5.1.1.1 Antecedentes históricos

Antes de la llegada de los españoles, el valle de Atlixco fue poblado por distintas etnias y en los últimos tiempos prehispánicos fue sometida por Tenochtitlán. Se encuentra ubicado en un valle rodeado por el río Nexapa y el volcán Popocatépetl. La ciudad de Atlixco fue fundada el 22 de septiembre de 1579, posteriormente en el año 1843 se le concede título de Ciudad. En la etapa virreinal, este valle se fue consolidando como productor de grano y gracias a su importancia recibió la designación de “granero de América”. Además, en esta etapa el valle empezó a destacar no solo por la agricultura, sino por la producción de azúcar y de harina de trigo. Por ello era común el establecimiento de molinos de trigo y azúcar; además de obrajes y talleres de lino, cáñamo, seda y algodón. (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014)

En esta dinámica productiva, la localidad destacó por la elaboración de tela de algodón estampada, convirtiéndose en la década de los años 60, como un importante centro textil, ocupando el tercer lugar en la República Mexicana en la producción de hilados y tejidos de algodón. No obstante, esta actividad fue decayendo notablemente (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014; Levi, 1975). Por otro lado, la localidad cuenta con el título de dos veces Heroica en honor al valor y patriotismo de quienes participaron durante la invasión norteamericana y en la Batalla de Atlixco (SECTUR, 2019a).

5.1.1.2 Características biofísicas

El municipio de Atlixco se localiza en la parte centro Oeste del estado de Puebla. El municipio colinda al Norte con el municipio de Tanguismanalco, al Noreste con los municipios de Santa Isabel Cholula y Ocoyucan, al Suroeste con el municipio

[10] La información de este apartado sirvió como base para conocer las transformaciones que el programa ha ocasionado a la localidad, la información fue enviada a la revista Turismo y Sociedad, se encuentra en proceso de revisión.

de Atzitzihuacan, al Sur con los municipios de Huaquechula y Tepeojuma, Sureste con el municipio de San Diego la Meza Tochimiltzingo, al Este con la Ciudad de Puebla, y al Oeste con el municipio de Tochimilco (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014).

El clima en el municipio es templado húmedo y la temperatura media oscila en los 18.5°. En los meses de junio a septiembre son los meses con mayor presencia de lluvia. En el municipio se encuentran tres grandes usos de suelo predominantes como son la agricultura de temporal, uso habitacional que cada vez ocupa más espacio y el espacio correspondiente a bosques. El tipo de vegetación es selva baja caducifolia (Avila, 2017).

5.1.1.3 Dinámica económica

El principal sector de la economía que se desarrolla en el municipio es el terciario, referido principalmente al comercio y los servicios, principalmente turismo. En segundo lugar, se encuentra la industria y la agricultura. De acuerdo con datos del Ayuntamiento Constitucional de Atlixco (2014) 20% de la población ocupada son profesionistas, técnicos y administrativos, con el mismo porcentaje se encuentran los trabajadores agropecuarios, con 23% se posicionan aquellos trabajadores que se desarrollan en la industria y para finalizar con el mayor porcentaje, que representa el 36 % se encuentran aquellas personas que se desarrollan como comerciantes y trabajadores en servicios diversos.

Como se mencionó anteriormente, en el territorio era muy representativa la producción textil, pero la reducción en la industria del vestido significó un retroceso en la economía del Municipio, pues se redujo la ocupación en dicha actividad en casi 1,400 empleos. Por otro lado, en la producción agrícola el Estado de Puebla se ubica en el lugar 22 del Índice de Productividad Agrícola por Hectárea, de los cuales a nivel municipal Atlixco se sitúa en el primer lugar de productividad agrícola (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014).

Respecto a la presencia de establecimientos por sector con 51% se encuentra aquellos dedicados al comercio, posteriormente con 36 % se ubican aquellos establecimientos que brindan algún servicio, para finalizar con un 11% están aquellos dedicados a la industria (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014).

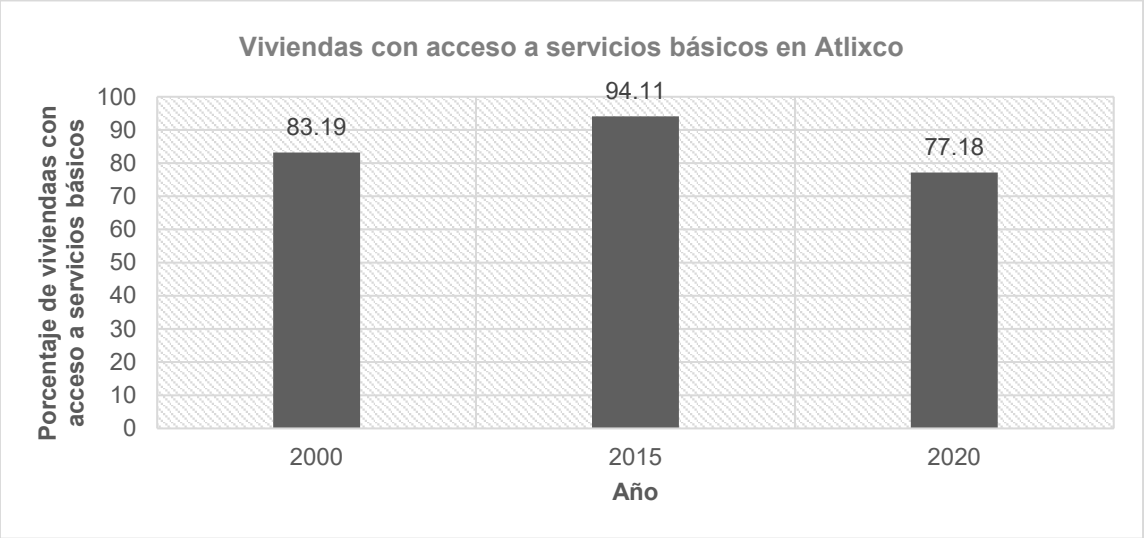
5.1.1.4 Aspectos socioeconómicos

Actualmente, el municipio es el quinto más poblado del estado de Puebla cuenta con una población total de 134 mil 364 habitantes que representan 2.18% de la población total de la entidad, justo debajo de los municipios de San Andrés Cholula con 2.22% y San Martín Texmelucan con 2.46%, y por arriba de los municipios de San Pedro Cholula con 2.09% y Amozoc con 1.90% (INEGI, 2020a).

Respecto a la vivienda con acceso a servicios básicos, de acuerdo con datos del INEGI, en el año 2000 existía un total de 18 912 viviendas habitadas correspondientes a la localidad de Atlixco (INEGI, 2000); de las cuales 83.19%

cuentan con acceso a servicios básicos; en contraste en el año 2015 (INEGI, 2015) el total de viviendas registradas ascendió a 22 150, con 20 847 (94.11%) que cuentan con acceso a servicios básicos. En el último censo realizado en el año 2020[11] el total de viviendas presentó un crecimiento a 31 270 de la cuales el 77. 08 % cuentas con servicios básicos, el cual como se puede observar tiene un menor porcentaje comparado con los años anteriores, en ese sentido, es importante mencionar que dicho censo se realizó en pleno desarrollo de la pandemia por COVID-19 (ver gráfico 2) (INEGI, 2020a).

Gráfico 2 Viviendas con acceso a servicios públicos en Atlixco

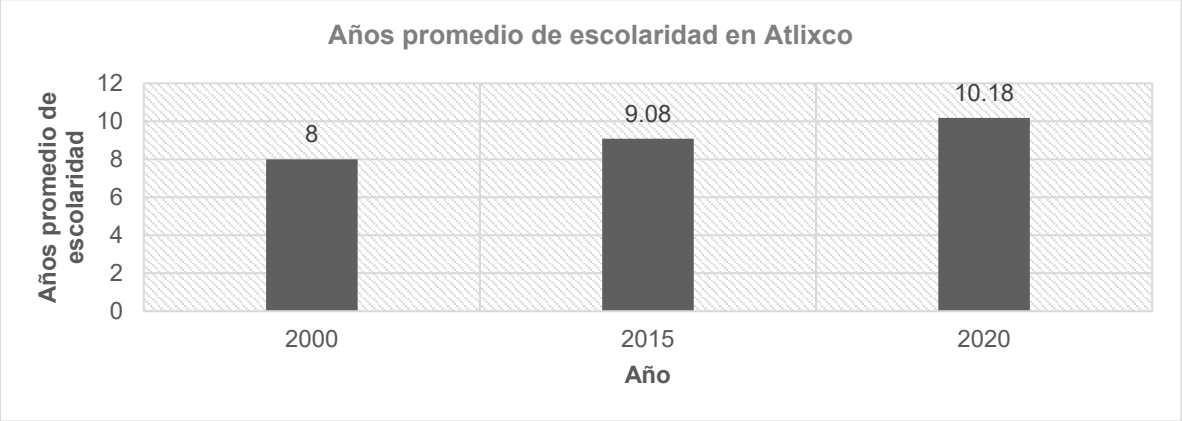


Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Respecto a los años promedios de escolaridad, para Atlixco en el año 2000, el promedio era de 8 años (INEGI, 2000), para el año 2015 tuvo un crecimiento de 1.08, teniendo en total 9.08 (INEGI, 2015), en datos más recientes el promedio aumento de 1.1 teniendo como resultado un total de 10.18 años (ver gráfico 3) (INEGI, 2020a)

[11] El censo 2020 del INEGI se desarrolló durante la pandemia por COVID-19 tomando en cuenta las diferentes medidas implementadas por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal. Sin embargo, se tuvo que suspender el censo una semana después de su arranque, posteriormente, se reprogramo de acuerdo con las condiciones e indicaciones sanitarias. En este periodo, el INEGI dio a conocer su plataforma para poder llenar en línea el cuestionario por línea. Es importante mencionar que varias personas no contestaron el cuestionario por línea, ni abrieron la puerta de sus hogares por la pandemia (INEGI, 2020).

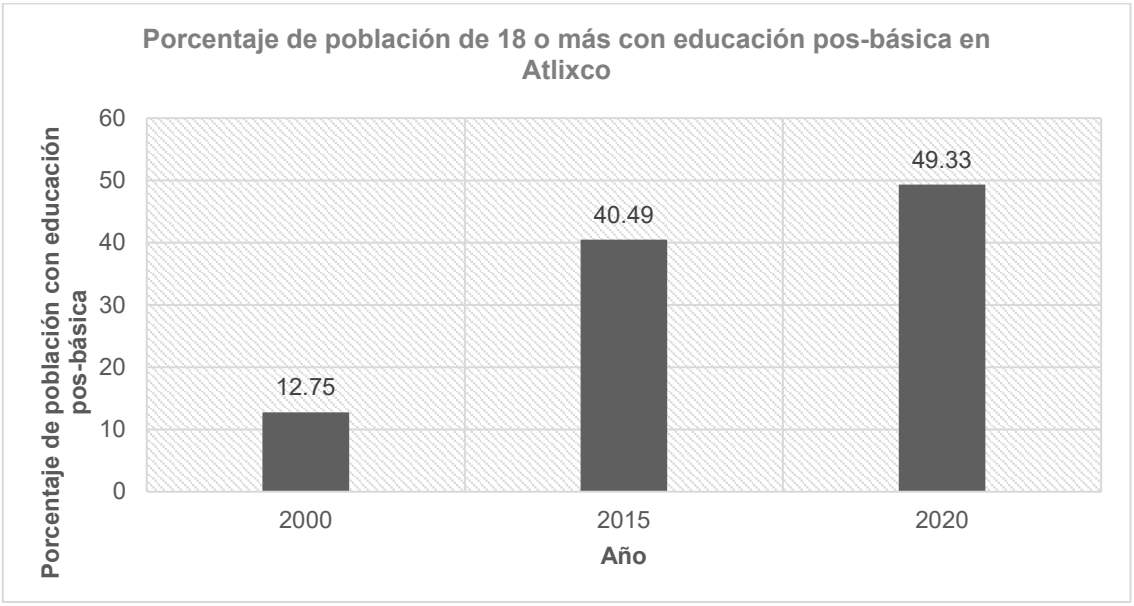
Gráfico 3 Años promedio de escolaridad en Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

De esta forma, el nivel de educación en la localidad de Atlixco en el año 2000 para la población de 18 años o más, era de 47 473 de los cuales solo 6 055 tienen una educación pos-básica, el cual representa el 12.75% (INEGI, 2000); por otro lado, en el año 2015 la población total con este rango de edad fue de 56 436 de los cuales 22 853 tienen nivel de educación pos-básica, que representa el 40.49% (INEGI, 2015), para el año 2020 la población total aumentó a 63 414, el cual el porcentaje de la población que tiene un nivel de educación pos-básica es de 49.33 % teniendo un aumento porcentual importante (ver gráfico 4) (INEGI, 2020a).

Gráfico 4 Población con educación pos-básica en Atlixco

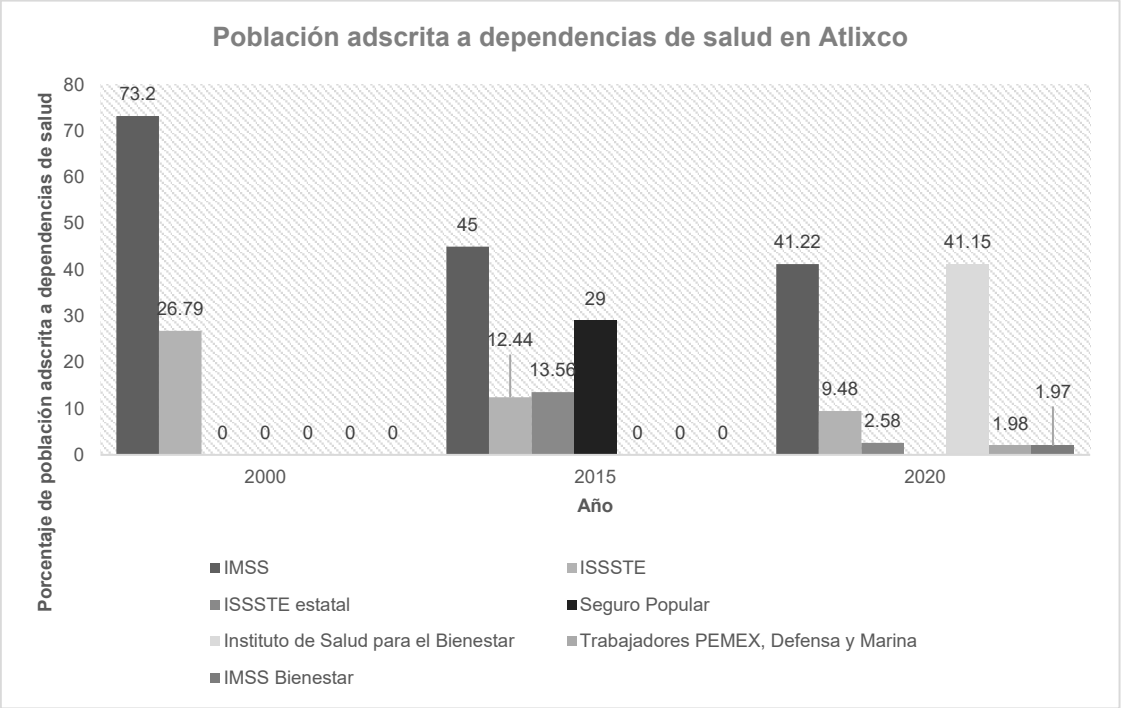


Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Con relación al acceso a servicios de salud, en Atlixco para el año 2000, 28 117 personas contaban con servicios de salud que representa el 35% de la población total, de los cuales el 73.20 % son afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y 26.79% en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) (INEGI, 2000). Para el año 2015, subió el número de personas con afiliación a algún servicio de salud con 43 064 personas que representa el 50.25% de la población total, de los cuales el 45% corresponde

al IMSS, 29% seguro popular, 13.56% al ISSSTE estatal y 12.44% en el ISSSTE (INEGI, 2015). Para los datos del 2020, 59 976 personas cuentan con algún servicio de salud de los cuales 41.22% se encuentra afiliado el IMSS, con un 41.15% Instituto de Salud para el Bienestar (antes Seguro Popular), posteriormente con un 9.48% al ISSSTE, 2.58% ISSSTE estatal, el 1.98% al servicio otorgado a trabajadores de PEMEX, defensa y marina, para finalizar con un 1.97% encontramos aquella población que se encuentra afiliada al IMSS Bienestar (antes Seguro Popular) (ver gráfico 5) (INEGI, 2020a).

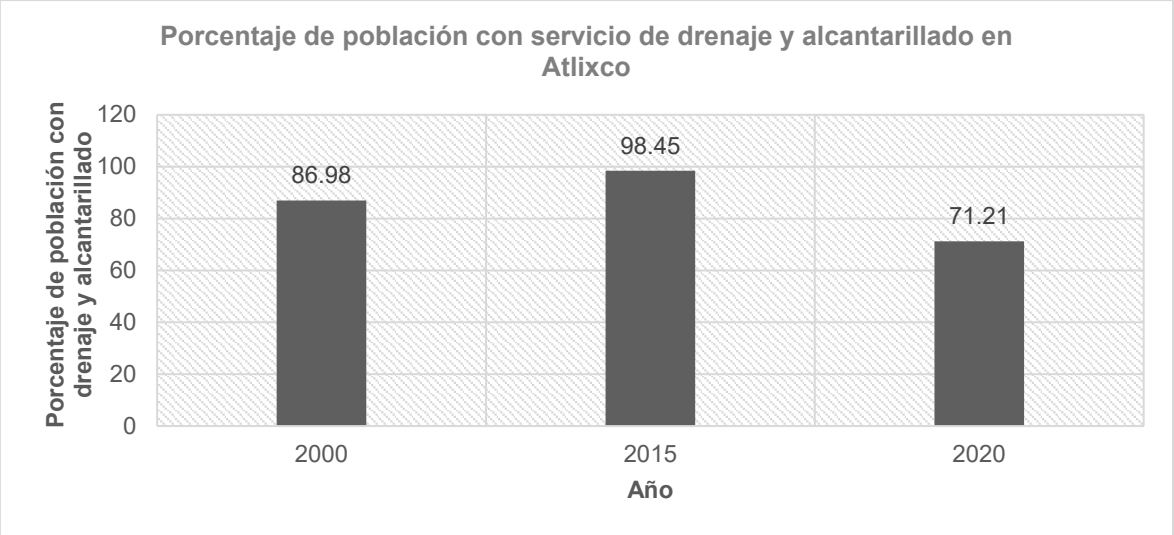
Gráfico 5 Población adscrita a dependencias de salud en Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Por otro lado, en Atlixco el servicio de drenaje y alcantarillado en el 2000 era de 16 451 que representa el 86.98% de las viviendas (INEGI, 2000), en contraste en el año 2015 son 21 420 que representa el 98.45% (INEGI, 2015). De las 31,549 viviendas habitadas en el Municipio de Atlixco, 26,630 (84.15%) cuentan con servicio de agua potable oficialmente, pero sus descargas a la red pública no coinciden, pues sólo 23,249 viviendas desalojan drenajes en ella, mientras que el 14.54% desaloja en otras instancias (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014). De acuerdo con datos del 2020 de las 31 270 viviendas el 71.21% cuentas con servicio de agua y drenaje (ver gráfico 6) (INEGI, 2020a).

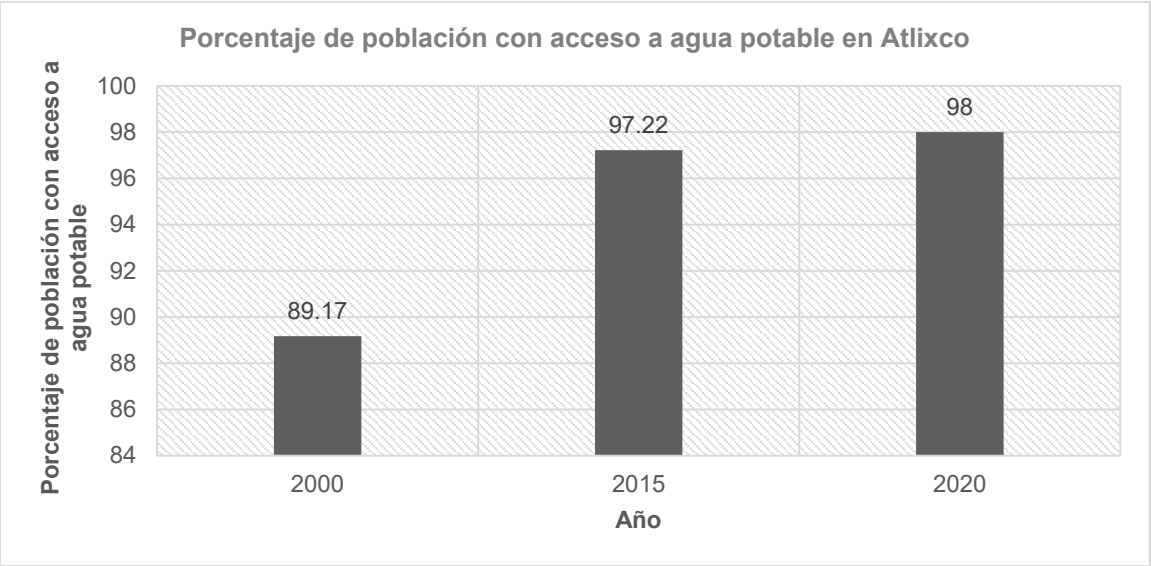
Gráfico 6 Población con servicio de drenaje y alcantarillado en Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Para el servicio de agua potable en Atlixco en el año 2000 el 89.17% de las viviendas cuentan con este servicio (INEGI, 2000), por otra parte, en el año 2015 el 97.22% cuentan con este servicio (INEGI, 2015), viendo un notable crecimiento. Posteriormente en el año 2020 el 98% de las viviendas cuentan con este servicio (ver gráfico 7) (INEGI, 2020a).

Gráfico 7 Población con acceso a agua potable en Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Finalmente, respecto a la recolección domiciliaria llega al 68.50% de los hogares, en el municipio de Atlixco esta logra el 91,47%, igualmente superior al promedio nacional que es del 78.65% según el censo (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014). Los residuos sólidos urbanos son recolectados por el servicio de limpia, posteriormente, se lleva al relleno sanitario. De acuerdo con el trabajo de campo, el lugar donde le dan disposición final a los RSU se encuentra casi a su

máxima capacidad, además, no cumple con la normatividad necesaria para dar servicio. El ayuntamiento tiene previsto otorgar otro un nuevo lugar para los RSU.

5.1.2 El Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada en Atlixco

5.1.2.1 Antecedentes

La localidad fue incorporada al programa Pueblos Mágicos en el año 2015 (SECTUR, 2019a). Esta localidad es conocida por los corredores de viveros ubicados en la parte Norte de la localidad, donde se llegan a producir 45 millones de plantas. Dentro de las atracciones turísticas se desarrollan diversos eventos como la Feria de las Flores, Equinoccio de la primavera, Feria de la Cecina, Desfile de Mojigangas y la Villa Iluminada (ver ilustración 1 y 2) (H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, 2014).

Ilustración 1 Tapetes de flores Atlixco 2021

Fuente: Facebook Ayuntamiento de Atlixco

Ilustración 2 Modulo de información turistica

Fuente: Constructo del autor

Asimismo, en los espacios culturales destaca la Iglesia de San Agustín que es de estilo barroco con ornamentaciones en argamasa la cual se construyó entre 1589 y 1698, así como la Capilla de la Tercera Orden, que tiene portadas barrocas de argamasa, que probablemente fueron las que marcaron el inicio de este estilo a nivel local. El zócalo alberga el Ex Convento del Carmen que representa el estilo arquitectónico del siglo XVI, la Iglesia de la Merced construida en 1680 y la Capilla de la Tercera Orden con un retablo barroco. Se destaca también la fiesta del Huey Atlixcáyotl, con danzas tradicionales de toda Puebla. Asimismo, se resaltan sus manantiales de aguas medicinales y sus balnearios (ver ilustración 3 y 4) (SECTUR, 2019a).

Ilustración 3 Huey Atlixcáyotl 2019

Fuente: Facebook Ayuntamiento de Atlixco

Ilustración 4 Ex convento del Carmen

Fuente: Constructo del autor

En los eventos culturales el más representativo es la fiesta de San Miguel Arcángel patrono del lugar, el Huey Atlixcáyotl, que en náhuatl significa gran tradición atlixquense, es festejado el último domingo de septiembre, en el cual se reúnen los representantes de las once regiones del estado de Puebla. Respecto a las actividades recreativas se encuentra el Centro vacacional Metepec, que cuenta con una gran variedad de toboganes, albercas, zonas de camping y asado, así como un extenso territorio con áreas verdes (SECTUR, 2019a).

En la gastronomía destaca el consomé, la cecina atixquense y una gran variedad de adobos, moles y pipianes, así como algunos antojitos mexicanos como los tacos placeros, tamales de comino, tlacloyos y truchas. Dentro de las bebidas más representativas, se encuentra el atole de arroz y el chileatole (ver ilustración 5) (SECTUR, 2019a).

Ilustración 5 Gastronomía Atlixco

Fuente: Constructo del autor

Las artesanías locales se enfocan en la producción de distintos artículos realizados con barro y palma, sin embargo, lo más utilizado como "recuerdo" son las flores y plantas de los viveros (ver ilustración 6 y 7) (SECTUR, 2019a).

Ilustración 6 Artesanías de Palma

Ilustración 7 Venta de flores

Fuente: Constructo del autor

5.1.2.2 Oferta y demanda turística

Dentro de la oferta turística el municipio ofrece 25 establecimientos de hospedaje con un total de 497 cuartos. Por tal razón, ocupa el cuarto lugar en establecimientos de hospedaje a nivel Estatal y el sexto en número de cuartos que se ofrecen. Por otro lado, Atlixco cuenta con 8 269 empresas, lo cual lo

categoriza con el segundo lugar a nivel estatal en el mayor número de empresas dedicadas al turismo. Asimismo, de acuerdo con datos del 2018, la localidad cuenta con 3 328 empresas de dedicadas a servicios turísticos (Pérez, Cruz de los Ángeles, & Torralba, 2018).

Los prestadores de servicios turísticos corresponden a comerciantes de alimentos y bebidas, guías de turismo, prestador de servicio de hospedaje, operador de aventura/ naturaleza y artesanos. Lo datos mostrados anteriormente muestra el giro predominante de empresas turísticas en la localidad. De esta manera muestra cómo el turismo contribuye al desarrollo económico de las familias.

Por otro lado, respecto a la demanda Atlixco, es el cuarto destino del estado con el mayor número de visitantes, por detrás de la ciudad de puebla. La ocupación hotelera en temporada alta es aproximadamente 43.25 %, ya que la mayoría de sus visitantes no pernoctan en la localidad (DATATUR, 2019). El 80% de los visitantes son de origen nacional, mientras que el porcentaje restante corresponde a internacionales, lo cual demuestra que la promoción en el exterior del país ha sido escasa. Asimismo, 11% corresponde a personas que visitan el PM por motivo de negocios, por otro lado, del porcentaje correspondiente a turistas nacionales, el 33% provienen del mismo estado de Puebla (Rosales, Salas & Palacios, 2019).

5.1.2.3 Estructura institucional y forma de organización social

Dentro de las Reglas de Operación del programa señala que “El Programa Pueblos Mágicos basa su estrategia en la participación comunitaria, su inclusión y permanencia, sus avances y logros serán resultado del nivel de trabajo que la propia comunidad realice”. En el escrito la participación ciudadana puede observarse en la conformación del Comité de Pueblo Mágico como iniciativa de gobernanza; este comité tiene la función de ser interlocutor entre los tres niveles de gobierno y la población de la localidad, y análisis de los proyectos turísticos que serán sometidos ante la Secretaría de Turismo Federal (SECTUR), así como establecer un plan de trabajo anual que contemple acciones (SECTUR, 2018).

Dentro de las Reglas de integración de dicho Comité no debe ser más de diez personas e incluye los actores que se pueden observar en la ilustración dos; cuenta con un presidente que deberá pertenecer a la representación social y también se designará a un secretario, proveniente del ámbito gubernamental estatal o municipal (ver diagrama 13).

Diagrama 13 Estructura general de Comité Ciudadano de Programas Pueblos Mágicos

Comité de Programa Pueblos Mágicos	Funcionario estatal y municipal de área turística	
	Representante del INAH	
	Sociedad civil	Asociaciones
		Cámaras empresariales
		Colegios
		Artesanos
		Líderes de opinión

Fuente: Constructo del autor con base en SECTUR (2018)

Como se mencionó con anterioridad, a pesar de que en los lineamientos del programa se incluye la voz y voto de la localidad y se presume de encontrarse en una gobernanza de orden horizontal, las comunidades y los actores locales no forman parte de las prioridades al ejercer este tipo de planificaciones.

5.1.2.4 Transformación del espacio físico e impactos

Para la obtención del nombramiento Pueblo Mágico, es necesario realizar diversos cambios en la infraestructura y de esta forma mejorar el aspecto visual de la localidad, sin embargo, el desarrollo de la actividad turística en conjunto con el incremento de visitantes trae diversos cambios en el entorno de los pobladores, así como cambios en el ambiente.

En ese sentido, respecto a las transformaciones físicas se ha invertido en la construcción de infraestructura para el desarrollo de la actividad turística. Dentro de las reglas para la operación de los Pueblos Mágicos, establece que es necesario que la red eléctrica sea subterránea, con la finalidad de generar la menor contaminación visual en la localidad. Así mismo, es necesario homogeneizar las fachadas con el mismo estilo y la misma paleta de colores, sin perder el aspecto pintoresco que identifica al lugar.

Para el desarrollo de eventos culturales, el municipio ha realizado diversas áreas para recibir al gran número de visitantes anuales. Tal es el caso de la explanada que se localiza en el cerro de San Miguel, lugar donde se desarrolla el evento *Huey Atlixcáyotl* que se celebra en el mes de septiembre. Asimismo, la inversión privada ha invertido en la creación de dos zócalos: el zócalo mágico y el zócalo de deportes extremos SkyDrive.

Respecto al estado de conservación de los atractivos y edificio históricos y religiosos. Las existen algunas casonas y edificios religiosos que no se encuentran en condiciones favorables, esto lugares fueron dañados por el terremoto del 2017, por lo tanto, se encuentran en proceso de restauración, pero se encuentra retrasado por la pandemia que se vive en la actualidad. Por otro lado, el mercado municipal no cuenta con el mantenimiento necesario y las calles que rodean el sitio se encuentran con irregularidades en el pavimento.

Los impactos que se detectaron a partir de la revisión de la literatura fue que se desencadenaron diversos cambios ocasionados por la dinámica poblacional asociada al incremento en el turismo, que se ve reflejado en un incremento poblacional y de flota vehicular, provocando islas de calor (Sánchez *et al*., 2019) La fauna es uno de los componentes más afectado por las actividades antropogénicas, derivados de la destrucción de las zonas con vegetación ya sea por construcción de inmobiliaria o por las malas prácticas de prestadores de servicios turísticos, turistas y visitantes (Avila, 2017).

5.1.3 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Atlixco

La identificación de los actores sociales permite distinguir los informantes relevantes para la obtención de información, así como para conocer los objetivos y acciones que los actores han desarrollado para impulsar el desarrollo del PPM. La primera columna, determina a los actores involucrados directa o indirectamente en la planificación y gestión del programa. La segunda columna, especifica al actor. La tercera columna, refiere a la función que desempeña cada actor.

En la cuarta columna, se integra el principal interés de cada actor para participar en el programa. La quinta columna, despliega las relaciones de conflicto con otros actores. La sexta, a la jerarquización del poder, respecto a la capacidad del actor para limitar o facilitar acciones entorno al PPM (ver tabla 16).

Tabla 16 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Atlixco

Grupo de actores	Actor	Función	Interés que tiene/exige	Principales conflictos con otros actores	Jerarquización de su poder	Nivel organizativo
Población local	Pobladores locales que no tienen vinculación con el desarrollo de la actividad turística	Anfitrión	Empleo Mejoras en la infraestructura y servicios públicos Regulación en el número de visitantes	No los incluyen en la toma de decisiones Se enfrentan a los impactos económicos, sociales (Incremento de población, problemas en la movilidad) y ambientales (suministro de agua, aumento en la cantidad de RSU) que deja la actividad turística	Alto	local
Organizaciones locales	Comité Ciudadano de Programa Pueblos Mágicos	Gestión del programa	Incrementar el número de visitas Permanecer en el programa Mejorar las condiciones de los pobladores locales	Ayuntamiento Falta de vinculación	Alto	local
Prestadores de servicios turísticos	Comerciantes de alimentos y bebidas	Oferta de servicios	Brindar servicio de alimentos y bebidas	Ayuntamiento Franquicias Precios altos en la cuota para el uso de suelo Pandemia	Alto	local
	Guías de turismo	Oferta de servicios	Ofertar servicio para conocer las atracciones turísticas Promoción turística	Ayuntamiento Pandemia	Alto	local estatal nacional
	Prestador de servicio de hospedaje	Oferta de servicios	Ofertar servicio de alojamiento Promoción turística	Nuevas plataformas de hospedaje (Airbnb) Pandemia	Alto	local nacional

	Operador de aventura/naturaleza	Oferta de servicios	Brindar recorridos de atractivos turísticos de aventura Promoción turística	Grupos ambientalistas por conservación de áreas naturales Ayuntamiento Pandemia	Medio	local
	Artesanos	Oferta de productos hechos en la región	Ofertar piezas de la región Promoción turística	Ayuntamiento	Medio	local nacional
Organismos municipales	Dirección de turismo y cultura	Gestión turística del programa	Incrementar el número de visitas Permanecer en el programa Posicionar a la actividad como vía de desarrollo Difusión de atractivos culturales y naturales Promoción turística	Comité de Programa de Pueblos Mágicos Prestadores de servicios	Alto	local

Fuente: Constructo del autor

5.1.4 Observación de espacios públicos [12]

La observación descriptiva permitió conocer el estado actual de edificaciones y espacios públicos, para ello, se tomó en cuenta ciertas características como la ubicación, estado de conservación, cambio de uso de suelo, accesibilidad, servicios públicos disponibles, generación y disposición de RSU, seguridad, ambulantaje, construcción de infraestructura y equipamiento turístico, así como diversas problemáticas sociales visibles. El instrumento, fue aplicado durante el trabajo de campo y se complementó la información con fotografías.

En el trabajo de campo se pudo percibir que la población de Atlixco se muestra indiferente a la presencia de actores externos y la aplicación del instrumento de investigación, sin embargo, se observó la convivencia entre lugareños alrededor del zócalo, principalmente en adultos de la tercera por la mañana. Por ello, este lugar es un referente y un punto de reunión entre las familias atlixquenses. Es una localidad con mucho movimiento, alrededor de las once de la mañana se observa un mayor tránsito peatonal y en la zona centro se empiezan a abrir establecimientos de comida, asimismo, se empiezan a posicionar los módulos de información turística del ayuntamiento, de los guías de turismo y el servicio de tranvía alrededor del zócalo para poder recibir a todos los visitantes que vienen en transporte público o en su vehículo particular (ver ilustración 8 y 9).

[12] Participación en el "1er Congreso Internacional Estudios de Planeación Territorial y Ambiental 2021. Territorio-Ambiente problemáticas y tendencias" con la ponencia titulada "Desarrollo turístico y transformación del espacio urbano ambiental en Atlixco, Puebla". Organizado por la Facultad de Planeación Urbana y Regional de la Universidad Autónoma del Estado de México. Realizado el 14 y 15 de octubre del 2021.

Ilustración 8 Zócalo Municipal por la mañana

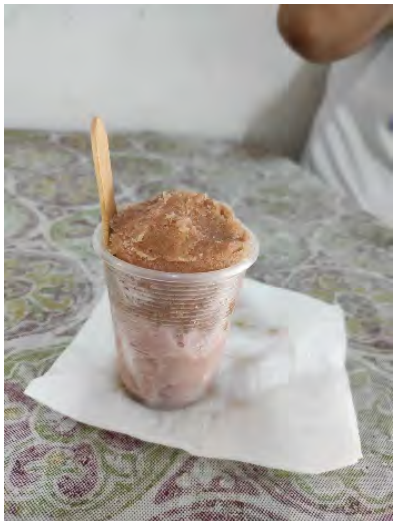
Ilustración 9 Modulo de información turistica

Fuente: Constructo del autor

Los fines de semana se suman los vendedores de plantas que ponen sus puestos alrededor del zócalo para que los turistas y visitantes puedan escoger entre una gran variedad de flores y plantas, asimismo, en uno de los lados del zócalo se encuentran personas que se dedican a la venta de nieves con sabores peculiares como pino, cedro, balón, lavanda, moringa, entre otras; que le dan particularidad al lugar. Todo listo para la llegada de turistas que se observa con mayor afluencia después del mediodía (ver ilustración 10 y 11).

Ilustración 10 Domingo en el Zócalo de Atlixco

Ilustración 11 Nieves tradicionales



Fuente: Constructo del autor

Otro punto importante de convivencia entre el turista y el poblador local es el mercado municipal, en el cual se observó una gran variedad de comida típica como la cecina, carne seca, barbacoa blanca, cemitas, entre otros. En la parte externa del mercado se encuentran diferentes frutas que se dan en la zona, por ejemplo, la guanábana, ciruela, noni, duraznos, manzana, capulín, entre otros (ver ilustración 12 y 13).

Ilustración 12 Interior del mercado municipal

Ilustración 13 Mercado municipal

Fuente: Constructo del autor

A pesar de la amabilidad que tienen en Atlixco hacia los visitantes, al desarrollar el trabajo de campo los pobladores se mostraron incomodos en participar y se negaban a ser entrevistados, por otro lado, pocos accedieron a que se aplicara la herramienta de trabajo. Dentro de los entrevistados algunos eran personas que han vivido en Atlixco desde su nacimiento, por lo tanto, permitió obtener conocimiento con un mayor rango de tiempo.

En el área turística, la mayoría de los prestadores de servicios turísticos se encuentran ubicados cerca del centro. Los guías de turismo ofrecen recorridos culturales e históricos, así como, enfocados en el desarrollo de actividades en áreas naturales. Existen otras empresas de guías de turismo que ofrecen visitas a emprendedores enfocados en la producción de productos fermentados como el mezcal, cerveza y una extensa variedad de vinos frutales.

Además, existe otra área a la salida del municipio donde se realizan deportes extremos como el paracaidismo, actividad que brinda a Atlixco de popularidad. Asimismo, gracias a su clima, la localidad cuenta con un número importante de centros acuáticos, que brinda una opción más a los atractivos del Pueblo Mágico. Es notable que las personas que directamente viven del turismo se encuentran capacitadas en la atención al turista, por lo tanto, se encuentran a favor de que el visitante llegue al municipio (ver ilustración 14 y 15).

Ilustración 14 Mapa de información turística

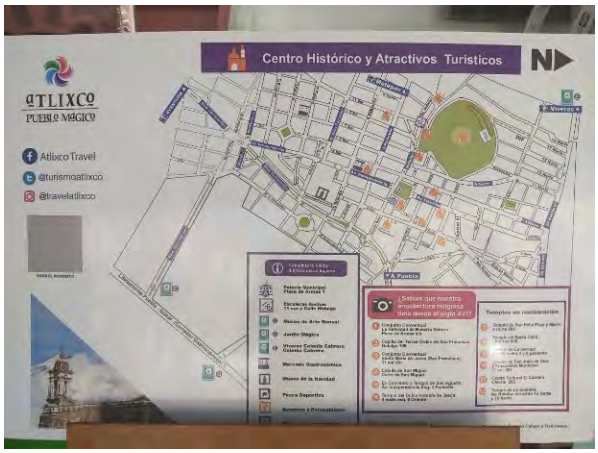


Ilustración 15 Paracaidismo Zócalo SkyDrive Atlixco

Fuente: Constructo del autor

Por otro lado, los espacios públicos tienen bastantes contrastes. En el caso de las iglesias principales como el Exconvento del Carmen y Parroquia de Santa María de la Natividad se encuentran con mantenimiento y al posicionarse en el primer cuadro de la localidad es muy accesible su visita, por otro lado, no se encontró señalética de información al turista, por lo tanto, no se brinda promoción turística de estos espacios históricos (ver ilustración 16 y 17).

Ilustración 16 Parroquia de Santa María de la Natividad

Ilustración 17 Exconvento del Carmen

Fuente: Constructo del autor

En contraste, es evidente el daño que causó el terremoto del año 2017 en edificios con valor histórico, es notable como algunas iglesias de la periferia del primer cuadro de la ciudad están con apuntalado y otras en proceso de restauración. También, dentro del ejercicio de observación se detectaron iglesias que se quedaron abandonadas a causa de este fenómeno natural y se puede observar la presencia de indigentes que viven en esos lugares (ver ilustración 18 y 19).

Ilustración 18 Daños por el terremoto de 2017

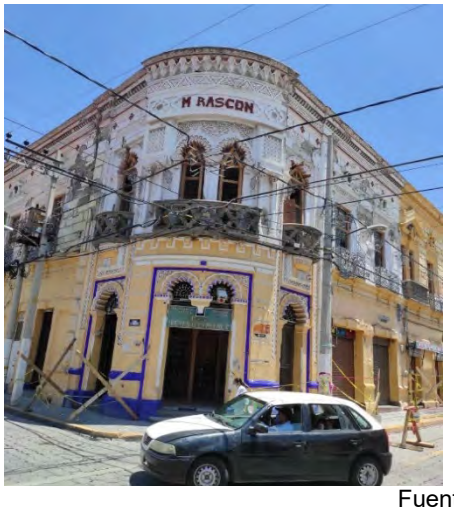


Ilustración 19 Daños por el terremoto del 2017

Fuente: Constructo del autor

Los museos son escasos y actualmente se encuentran cerrados por la contingencia sanitaria y por remodelación, así que no se logró una visita a estos lugares. Para el caso del mercado municipal, a pesar de ser referencia gastronómica entre los visitantes, no cuenta con el mantenimiento necesario y las calles se encuentran con irregularidades en el pavimento, además, existe una gran afluencia de ambulantaje que dificulta el acceso a las instalaciones y no se cuenta con una regulación en los puestos lo que ocasiona que la gran cantidad de comerciantes obstaculicen el paso de los transeúntes. Respecto al área turística el lugar no proporciona información o promoción de la gastronomía local.

La localidad no cuenta con una artesanía representativa del lugar y se puede observar una variedad de productos de diferentes lugares del estado. Su mayor atractivo es la venta de plantas el fin de semana, esta actividad como se mencionó anteriormente se encuentra principalmente en el zócalo y en la colonia Cabrera, donde se tiene una gran diversidad en viveros y una gran afluencia de visitantes. A pesar de que su atractivo son las flores, no existe una diversidad de zócalos o jardines, en la visita solo se encontró el zócalo, sin embargo, en calles principales se observó como decoración flores de diferentes colores (ver ilustración 20 y 21).

Ilustración 20 Venta de plantas en zócalo municipal

Ilustración 21 Decoración de calles en área céntrica

Fuente: Constructo del autor

Los atractivos turísticos al igual que las iglesias se presentan en condiciones distintas. Por un lado, “La Gran escalera” le falta mantenimiento ya que hay desgaste en la pintura, no hay residuos y las flores que conforman el reloj se encuentran en óptimas condiciones. Dentro de la visita se observó personal del ayuntamiento brindando mantenimiento a esta área. El zócalo mágico al ser un espacio privado y de paga se encuentra con el mantenimiento necesario y un buen funcionamiento en la disposición de residuos, sin embargo, se localiza a las afueras de la ciudad por lo cual no es accesible a todo el público.

Dentro de los zócalos que son privados, también, se encuentra el zócalo de deporte extremo SkyDrive Puebla que al igual que el anterior y por la naturaleza de las actividades que brinda, se encuentra las afueras de la ciudad y la única forma de acceder es por vehículo particular o servicio de taxi. Las instalaciones se encuentran en óptimas condiciones y se cuenta con la infraestructura y servicios necesarios. Este zócalo cuenta con un gran soporte en la promoción turística ya que a través de redes sociales difunden las diversas actividades que se desarrollan en su empresa (ver ilustración 22 y 23).

Ilustración 22 Reloj gran escalera

Ilustración 23 Gran escalera

Fuente: Constructo del autor

En contraste, la visita al cerro de San Miguel no es agradable debido a que no existe señalética ni un camino accesible para subir a la explanada. Asimismo, no cuenta con seguridad ni con mantenimiento en este espacio, existe gran cantidad de residuos sólidos. Además, dentro de las personas entrevistadas concuerdan que en la noche no hay alumbrado público y tiende a ser un lugar inseguro. No existe un adecuado manejo de residuos sólidos urbanos, los botes de basura están llenos y las personas encargadas de esta solo suben una vez al mes, dejando este problema ambiental a los pocos comerciantes que se encuentran en este lugar, pues ellos con frecuencia se hacen responsables de estos residuos (ver ilustración 24 y 25).

Ilustración 24 Disposición de botes de basura Cerro de San Miguel

Ilustración 25 Cerro de San Miguel

Fuente: Constructo del autor

Dentro de la información turística se señala el zócalo de los ahuehuetes como atractivo turístico, sin embargo, al acudir a la zona se nota el descuido que se tiene a este espacio, ya que hay una gran cantidad de residuos y es evidente la falta de mantenimiento. Solo se cuenta con un ahuehuete y tiene una bomba que recircula el agua. Para finalizar, el lago que se ubica en los viveros de Cabrera se encuentra en malas condiciones, lleno de residuos sólidos urbanos por malas prácticas del turista, este cuerpo de agua no cuenta con promoción turística, sin embargo, es muy visitado por la cercanía con los viveros (ver ilustración 26 y 27).

Ilustración 26 Zócalo del Ahuehuete

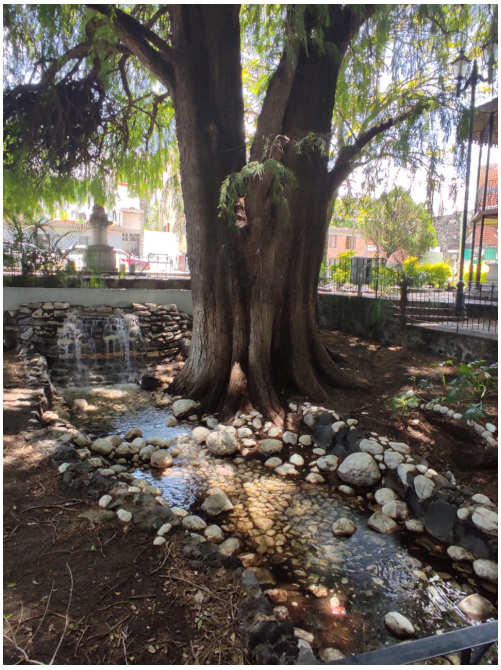


Ilustración 27 RSU en zócalo del Ahuehuete

Fuente: Constructo del autor

En suma, Atlixco es un municipio donde destaca como actividad económica principal el comercio y servicios turísticos, la agricultura y en tercer lugar la industria textil. Asimismo, tiene una riqueza natural importante, ya que su localización en la parte baja del volcán Popocatépetl ocasiona que tenga un clima cálido en cualquier época del año, que brinda a los turistas una oportunidad para visitar los diferentes parques acuáticos que se encuentran en la localidad.

También, es popular por su floricultura ya que en los invernaderos que se encuentran en la colonia “Cabrera” se puede encontrar una gran variedad de plantas, flores, árboles y hortalizas. En cuestiones arquitectónicas, alrededor del centro de la localidad se encuentran alrededor de treinta casonas del siglo XIX, que en la actualidad son utilizadas como hoteles, restaurantes y museos. Atlixco, tiene eventos culturales que son celebrados desde la época prehispánica como es el caso del Huey Atlixcáyotl, realizado en el mes de septiembre.

Estas características han ocasionado que, a partir del nombramiento, en conjunto con la promoción del destino a nivel nacional, haya aumentado la oferta y la demanda turística, recibiendo cerca de un millón de visitantes en el mes de noviembre y diciembre. Sin embargo, esto ha ocasionado algunas

inconformidades entre la población local que se expondrán a mayor detalle en el apartado siguiente.

5.2 Destino Pueblo Mágico Zacatlán de las Manzanas [13]

5.2.1 Caracterización del lugar de estudio

5.2.1.1 Antecedentes históricos

El municipio de Zacatlán está localizado en la Sierra Norte del Estado de Puebla, su nombre deriva de la palabra náhuatl, zácatl (zacate) y tlan (sufijo de lugar) que significa "lugar donde abundan los zacates". En Zacatlán poblaba la tribu de los chichimecas de Xólotl en el año 1115, los cuales tomaron posesión de la región, más tarde los soldados españoles derrotaron a los pobladores y se apoderaron de tierras y de hombres.

Durante los años de 1522 a 1524, los habitantes se comienzan a trasladar partiendo de Tenatimec hacía San Pedro Atmatla y fue hasta el año de 1562 que la población se reubicó en donde actualmente se encuentra. En el año de 1676, se le conoció como República de Zacatlán, durante este tiempo se comenzó la construcción de la iglesia y el cementerio, la cual fue dirigida por los franciscanos (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2018).

5.2.1.2 Características biofísicas

El municipio de Zacatlán se localiza en la Región Sierra Norte del estado, cuenta con una extensión territorial de 512.8 Km^2 que representan 1.28% de la superficie del Estado, ubicándolo en el séptimo lugar estatal. Al Norte colinda con los municipios de Ahuazotepec, Huauchinango y Chiconcuautla; al Sur con Aquixtla, Tetela de Ocampo y Chignahuapan; al Oriente con Ahuacatlán, Tepezintla, y Cuautempan; y al Poniente con el municipio de Cuautepec de Hinojosa, perteneciente al Estado de Hidalgo. Zacatlán se asienta entre el altiplano y la sierra del sureste, donde se encuentra una planicie inter montañosa con una altura de 2,000 metros sobre el nivel del mar. El municipio presenta una altura que va de los 1,360 y 2,600 metros sobre el nivel del mar (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2018).

El clima en el municipio de Zacatlán tiene un rango de temperatura que va de 12 a 20 °C y un rango de precipitación de 700 – 2100 milímetros. El clima en el municipio es 58% templado húmedo con abundantes lluvias en verano, 24 % con

[13] La información de este apartado, sirvió como base para conocer las transformaciones que el PM ha ocasionado a la localidad la información fue publicada como capitulo en el libro Innovación, turismo y perspectiva de género en el desarrollo regional. Editado por la Universidad Autónoma del México, el Instituto de Investigaciones Económicas y la Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional. Puede consultarse en: Flores-Pozos, AK**;** Pérez-Ramírez, CA **&** Moreno-Barajas, R (2021): *Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla.* In: Rózga Luter, R. E., Serrano Oswald, S. E. y Mota Flores, V. E. [Coords.] (2021). Innovación, turismo y perspectiva de género en el desarrollo regional. (Vol. V). Edit. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional. (Colección: Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad), Ciudad de México. Disponible en: ru.iiec.unam.mx/5623/. ISBN UNAM 978-607-30-5367-9, AMECIDER 978-607-8632-22-0

templado subhúmedo con lluvias en verano, 16 % templado húmedo con lluvias todo el año, y 2 % semicálido húmedo con lluvias todo el año (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2005).

La región se ubica en el eje neovolcánico de la Sierra Madre Oriental, la cual es un área boscosa que permite el desarrollo de varios ecosistemas importantes destacando los bosques de coníferas, encinos, pinos y mesófilo de montaña, se ubican en el centro, norte, este y extremo oeste del territorio. El uso de suelo y vegetación 56 % es de agricultura, 4 % de zona urbana, 39 % de bosque y uno % de pastizal (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2005).

El sistema hidrográfico de Zacatlán se completa con los manantiales de las comunidades de San Pedro y Santa Martha, el arroyo Metlaxixtla y el arroyo Los Baños que es la fuente más importante de abastecimiento del municipio. La disponibilidad de agua especialmente para el desarrollo de las actividades humanas está sujeta a problemas de escasez en la oferta y de una demanda creciente por el uso del líquido. No obstante, esto limita las posibilidades de crecimiento, sobre todo en el urbano e industrial (Higuera *et al*., 2015).

Su ordenamiento territorial es inadecuado sobre todo en las poblaciones serranas que carecen de suelo apto para estos usos y que consecuentemente requieren desarrollar la infraestructura y el equipamiento necesario para cubrir la demanda de agua (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2010).

5.2.1.3 Dinámica económica

En lo relacionado a las actividades económicas, la agricultura y fruticultura son la base de las actividades productivas de la población debido a la fertilidad del suelo. Los principales cultivos son de maíz, haba, alfalfa, avena y hortalizas con una producción de manzanas principalmente, ciruela, peras, duraznos, capulines, membrillo y zarzamoras. Zacatlán es uno de los mayores productores de manzana, anualmente produce alrededor de 320 mil botellas de sidra rosada, gasificada, dulce, natural, de pera y durazno (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2018).

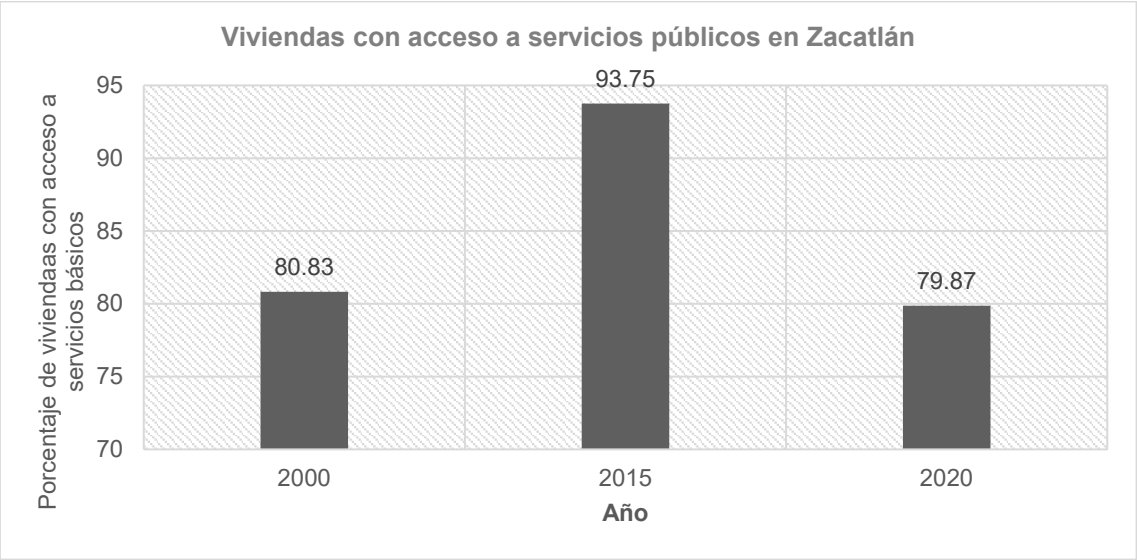
El total de la superficie sembrada ascendió a 15 mil 673.16 hectáreas, destacando en cuanto a superficie sembrada los siguientes cultivos: Maíz grano (11 mil 290 ha.), cebada grano (452 ha.), avena forrajera (287 ha.), haba grano (210 ha.), fríjol (178.10 ha.), café cereza (168.5 ha.), trigo grano (125 ha.), chícharo (114 ha.), chile verde (61 ha.) y papa (28 ha) (H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, 2010).

Respecto a la actividad económica por sector, el 48% de la actividad económica se encuentra en establecimiento de comercio, posteriormente con un 37% se encuentran aquellas empresas dedicadas a dar servicios y con el 14% en el área industrial. De los cuales los establecimientos de comercio y de servicios son generados por microempresarios (Secretaría de Economía, 2021)

5.2.1.4 Aspectos socioeconómicos

En el municipio de Zacatlán hay un total de 82 mil 457 habitantes, el 53 % son mujeres y 47 % son hombres (INEGI, 2020a). Zacatlán en el año 2000 contaba con 6 261 viviendas en total, con un 80.83% (5 061 viviendas) con acceso a servicios básicos (INEGI, 2000), posteriormente en el año 2015 el número de viviendas total ascendió a 8 265 así como aquellas que tienen acceso a servicios con un 93.73% (7 747 viviendas) (INEGI, 2015). Actualmente, de acuerdo a datos del 2020[14] el número total de viviendas tuvo un crecimiento a 12 849 viviendas de las cuales el 79.87% tienen acceso a servicios públicos (ver gráfico 8) (INEGI, 2020a).

Gráfico 8 Viviendas con acceso a servicios públicos en Zacatlán

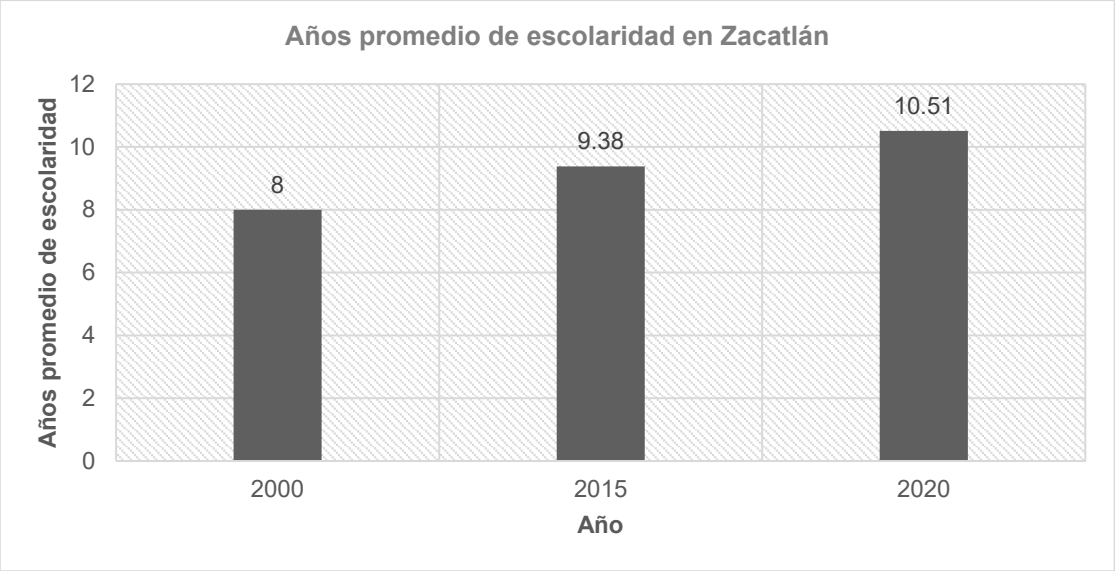


Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Para Zacatlán el promedio educativo fue de 8 años (INEGI, 2000); igualmente obtuvo un crecimiento, pero este fue de 1.38, obteniendo un total de 9.38 (INEGI, 2015). Para el censo del año 2020, el promedio subió 1.13 puntos, otorgando un promedio de 10.51 (ver gráfico 9) (INEGI, 2020a).

[14] El censo 2020 del INEGI se desarrolló durante la pandemia por COVID-19 tomando en cuenta las diferentes medidas implementadas por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal. Sin embargo, se tuvo que suspender el censo una semana después de su arranque, posteriormente, se reprogramo de acuerdo con las condiciones e indicaciones sanitarias. En este periodo, el INEGI dio a conocer su plataforma para poder llenar en línea el cuestionario por línea. Es importante mencionar que varias personas no contestaron el cuestionario por línea, ni abrieron la puerta de sus hogares por la pandemia (INEGI, 2020).

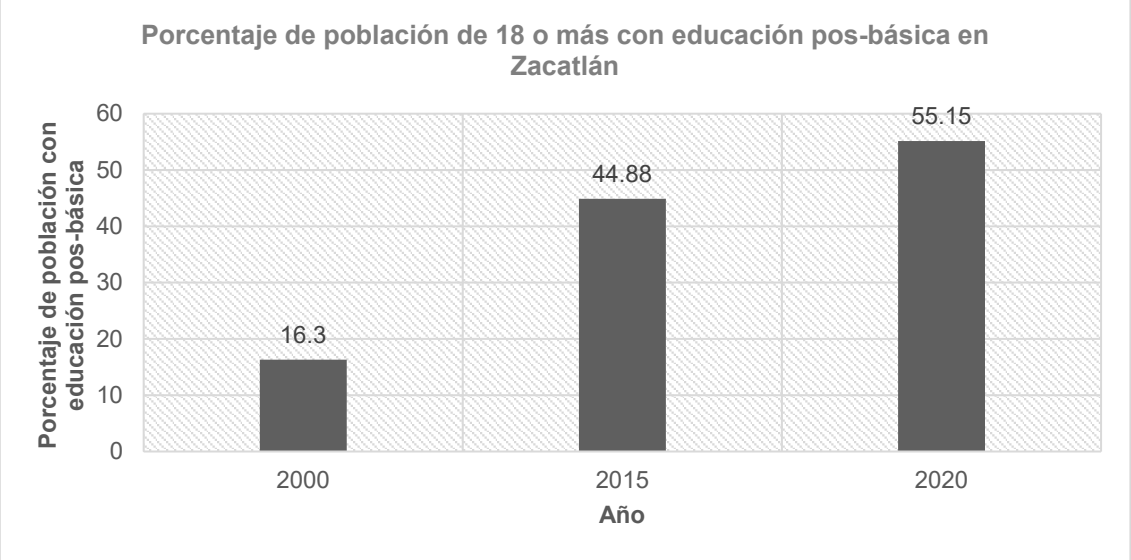
Gráfico 9 Años promedio de escolaridad en Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

En el año 2000 la población de 18 o más representaba 15 751 de los cuales solo 2 568 cuenta con educación pos-básica, que equivale 16.30% (INEGI, 2000); en contraste, en el año 2015 la población de 18 o más aumentó a 21 103 de los cuales 9 473 tienen educación pos-básico equivalente a 44.88% (INEGI, 2015). En el año 2020 la población de 18 o más asciende a 26 231, de los cuales el 55.15 % tiene educación pos-básico (ver gráfico 10) (INEGI, 2020a).

Gráfico 10 Población con educación pos-básica en Zacatlán

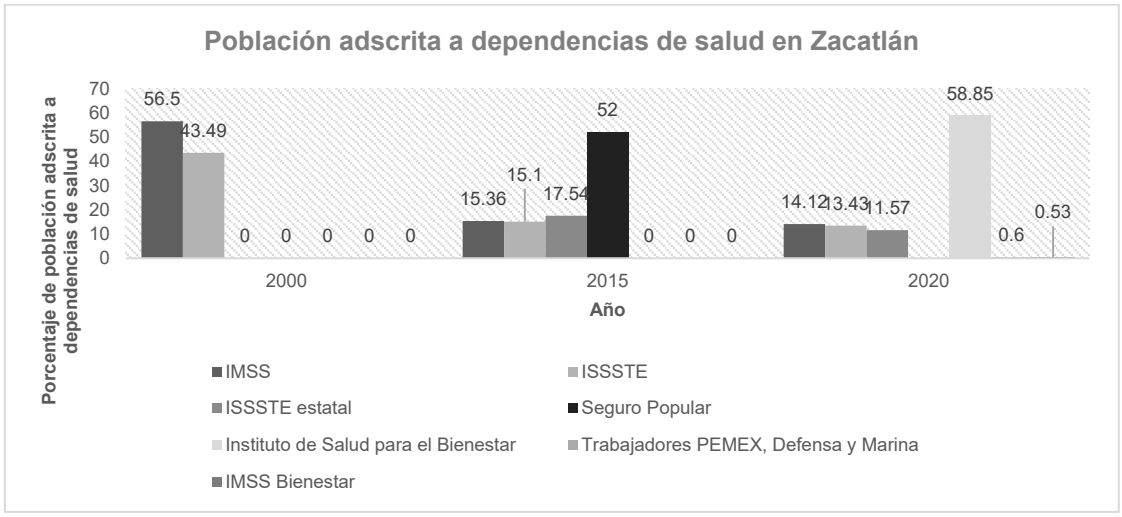


Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Respecto al acceso a servicios de salud, para el año 2000 la población con acceso eran 7 415 que representa 26.68% de la población total, de los cuales 43.49% son del ISSSTE y el restante (56.50%) afiliados al IMSS (INEGI, 2000).

Al igual que en Atlixco existe un incremento para el año 2015 con 18 823 personas afiliadas que representan 56.26%, de los cuales 52 % corresponden al seguro popular, 17.54 al ISSSTE estatal, 15.36% del IMSS y el restante (15.10%) ISSSTE (INEGI, 2015). Para el año 2020, 24 914 habitantes cuentan con servicio de salud para el cual destaca con 58.85% los incorporados al Instituto de Salud para el Bienestar, posteriormente con 14.12% al IMSS, 13.43% al ISSSTE, 11.57 al ISSSTE estatal y con un porcentaje muy pequeño 0.60% PEMEX y 0.53% al IMSS Bienestar (ver gráfico 11) (INEGI, 2020a).

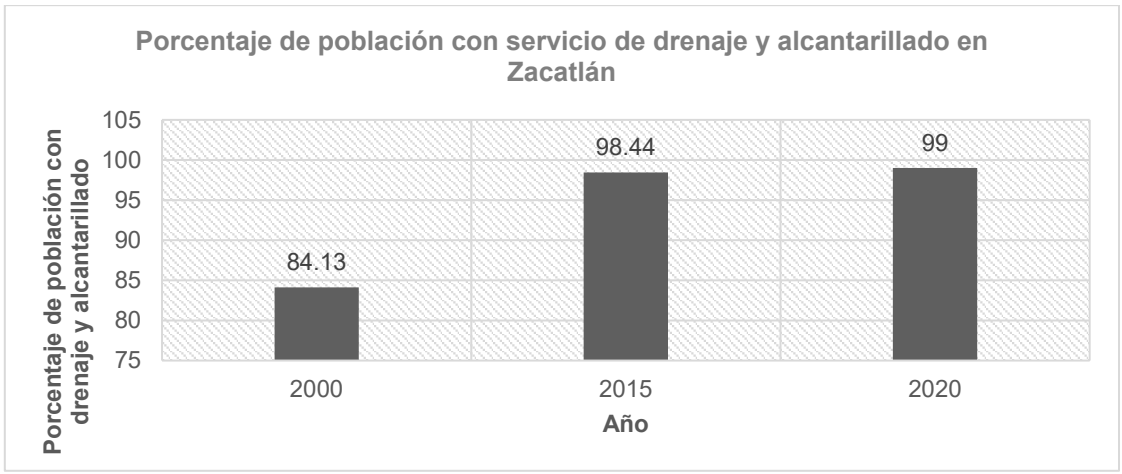
Gráfico 11 Población adscrita a dependencias de salud en Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

Con relación al servicio de drenaje y alcantarillado, en el año 2000 el 84.13 % de las viviendas tenían servicio de drenaje y alcantarillado (INEGI, 2000), para el 2010 el 98.44% cuenta con este servicio (INEGI, 2015), para datos del 2020 el 99% de las viviendas cuentan con servicio de drenaje y alcantarillado (ver gráfico 12) (INEGI, 2020a).

Gráfico 12 Población con servicio de drenaje y alcantarillado en Zacatlán

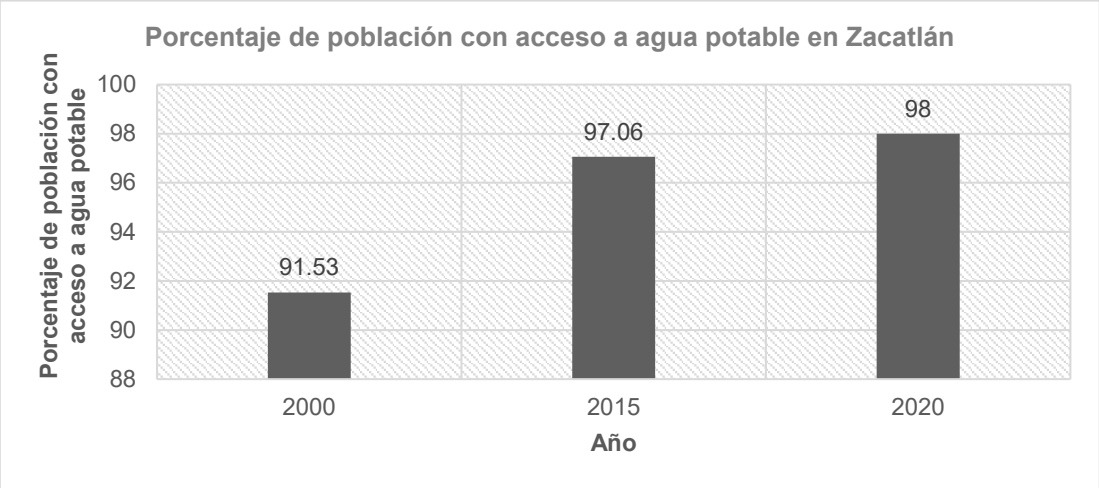


Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

En cuanto al acceso a agua potable, para el 2000 el 91.53% de viviendas cuenta con el servicio (INEGI, 2000), para el 2015 el 97.06% tiene agua potable (INEGI, 2015); cómo se puede notar existe un crecimiento menor entre estos dos datos,

pero aun así es considerable el número de viviendas las cuales cuentan con este servicio básico, para el año 2020 aumento a 98% de la población, de acuerdo a datos del censo de ese año (ver gráfico 13) (INEGI, 2020a).

Gráfico 13 Población con acceso a agua potable en Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en datos de INEGI 2000, 2015 y 2020

5.2.2 El Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada en Zacatlán de las Manzanas

5.2.2.1 Antecedentes

Para el año 2011 Zacatlán se incorporó al Programa de Pueblos Mágicos, para ello se requirió la participación de distintos sectores para cumplir los requerimientos básicos de los lineamientos del programa. Este proceso es regulado por el Comité de Pueblo Mágicos, el cual es el encargado de gestionar los procesos y proyectos que se realizan para poder crear y mantener la distinción del programa (Hernández & Salamanca, 2020)

Para poder obtener el nombramiento es necesario pasar por distintos procesos internos como protección del territorio y su paisaje, lo cual limita a las intervenciones que alteran la belleza natural y su población originaria. A nivel local también existen distintas leyes y reglamentos que son necesarios cumplir para mejorar el ámbito urbano y la clasificación de especies endémicas de los bosques. Sin embargo, este tipo de intervenciones solo se han concentrado en el centro, pues se ha convertido en el espacio donde se registra el mayor número de inversiones e intervenciones que tienen poco impacto en la calidad de vida de sus habitantes (Hernández & Salamanca, 2020).

Entre los principales eventos culturales del municipio destaca el festival Cuaxochitl celebrado en el mes de mayo, el día internacional de las lenguas maternas, la feria serrana de la lectura de marzo-abril de cada año, el festival del danzón realizado en el mes de junio. El aniversario del nombramiento de Zacatlán como ciudad el cual se celebra el 11 de diciembre de cada año y la feria de la manzana que se festeja en el mes de agosto. Actualmente Zacatlán cuenta con cinco museos los cuales son el Museo Luciano Márquez Becerra, Museo de

Relojería Alberto Olvera Hernández, Museo Interactivo de Relojería Olvera III Generación, Museo del Vino y Museo Zacatlán MUZA y 18 bibliotecas (ver ilustración 28 y 29) (Dirección de Turismo, 2018).

Ilustración 28 Museo del vino

Ilustración 29 Museo de Relojería Alberto Olivera Hernández

Fuente: Constructo del autor

Una variedad en artesanías que forman parte del bagaje cultural como la elaborada con ocoxal, madera, barro, bordados o lana de borrego, así como una amplia tradición gastronómica propia de la cultura de la región (ver ilustración 30) (Dirección de Turismo, 2018).

Ilustración 30 Artesanías de ocoxal

Fuente: Constructo del autor

Además, dentro de los atractivos culturales, destaca el antiguo convento franciscano, su tradición relojera que se muestra con el gran reloj floral en la

plaza y su fábrica Centenario, la parroquia de San Pedro y San Pablo y los murales vitromosaicos (ver ilustración 31 y 32) (Dirección de Turismo, 2018).

Ilustración 31 Reloj Floral

Ilustración 32 Vitromosaico Panteón Municipal

Fuente: Constructo del autor

Sobre su gastronomía se resalta su tradicional pan relleno de queso, tlacoyos ahogados, memelas de alverjón, manzanas hojaldradas, galletas de maíz Cacahuazintle, conejo en distintas preparaciones, sidras, licores y refrescos típicos (ver ilustración 33, 34, 35 y 36) (Dirección de Turismo, 2018).

Ilustración 33 Licor tradicional Catorce tortillas

Ilustración 34 Manzana hojaldrada

Fuente: Constructo del autor

Ilustración 35 Galletas de maíz cacahuazintle

Ilustración 36 Tlacloyos ahogados

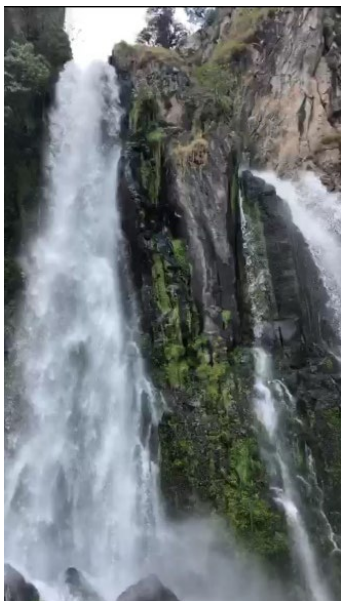
Fuente: Constructo del autor

Zacatlán está rodeado de bosques cubiertos de niebla y valles, una de las atracciones naturales más populares son el Valle de Piedras Encimadas, el Zócalo Ecoturístico Tuliman, las Cascadas de Quetzalapan, catarata de San Pedro y la Barranca de Jilgueros (ver ilustración 37, 38 y 39) (Dirección de Turismo, 2018).

Ilustración 37 Mirador Barranca de Jilgueros

Ilustración 38 Barranca de Jilgueros

Ilustración 39 Cascada de Tuliman



Fuente: Constructo del autor

5.2.2.2 Oferta y demanda turística

El municipio cuenta con una agencia de viajes y servicios de reservaciones, 19 guías de turista, un módulo de auxilio turístico, 13 tiendas de artesanías. Existe

una diversa oferta de recorridos turísticos populares en Zacatlán que incluye distintos lugares y actividades propias de la zona, con recorridos peatonales al reloj floral, la parroquia de San Pedro y San Pablo, el Exconvento franciscano, visita a la fábrica y museo del reloj, el mirador de la barranca de lo Jilgueros y vitromurales, entre otros. También, existen otros recorridos que incluyen actividades como el tour del pulque en el cual se realiza un recorrido guiado por las plantaciones de maguey, la observación de los procesos de raspado y fermentación de pulque y para finalizar una degustación (Dirección de Turismo, 2018).

Existen otras opciones que se enfocan en destacar su valor cultural donde se realizan representaciones de teatro sobre las cuatro leyendas más populares que son La neblina, El descabezado, el Viborón o dragón del convento franciscano y el fraile de los claustros. Es importante mencionar que todos estos recorridos se enfocan en el centro histórico dejando a un lado distintas actividades o atracciones culturales y naturales que se pueden encontrar un poco más alejado del primer cuadro de la ciudad (Dirección de Turismo, 2018).

Rosales, Salas y Palacios (2019) coinciden en que la información turística proporcionada en el municipio es favorable, sin embargo, esta localidad cuenta con la más baja puntuación en cuanto a servicios ofrecidos, principalmente destaca el mal estado en gasolineras, sanitarios públicos y atención en los paraderos turísticos.

De acuerdo con INEGI (2017), en el municipio Zacatlán se tienen 66 establecimientos de hospedaje, lo que representa el 8.02 % del total estatal, entre los que se encuentran hoteles, cabañas, campamentos, entre otros. Para el año 2018 Zacatlán, cuenta con 1,400 habitaciones y un total de 2,689 camas aproximadamente entre hoteles, cabañas, pensiones, casas de huéspedes y otros establecimientos de hospedaje.

En el 2015, la llegada de turistas a Zacatlán fue de 140 mil 848 personas, lo que representa el 3.32 % del total de turistas que llegaron al Estado de Puebla, de los cuales el 73.03 % residen en el país y el otro 26.97 % son extranjeros (Figueroa & López, 2017). De acuerdo con Pérez, Cruz de los Ángeles y Torralba (2018) Zacatlán cuenta con el quinto lugar a nivel estatal con 4 070 de empresas dedicadas al turismo. Asimismo, cuenta con 1659 empresas dedicadas a ofrecer servicios turísticos.

5.2.2.3 Estructura institucional y forma de organización social

Los procedimientos que se llevan a cabo para la selección de individuos que van a trabajar en el Comité de Pueblos Mágicos, de acuerdo con Ortiz (2018) se encuentran acotados por aquellos individuos que tienen poder económico o político en la región y que poseen vínculos sociales importantes, dejando de lado la opinión de aquellos grupos o individuos que no cuentan con esas características. En ese sentido, también es importante resaltar que, en el caso especial del Pueblo Mágico de Zacatlán, la conformación del Comité se establece en aquellos actores enfocados en cuestiones económicas como los representantes del sector hotelero, sector de restaurantes, sidreros, panaderos,

así como el sector zócalos ecoturísticos, existiendo una limitada participación de otros actores, principalmente aquello pobladores locales que no tienen una relación con el turismo. Con la finalidad de externar las necesidades sociales, así como puntualizar las distintas problemáticas a las cuales se enfrentan, como la degradación y contaminación del ambiente o la regulación del ordenamiento turístico.

5.2.2.4 Transformación del espacio físico e impactos

Las reglas de operación de los Pueblos Mágicos incorporan cambios en los espacios públicos, estos se encuentran con mantenimiento. Las calles en general se encuentran sin residuos sólidos, las fachadas están pintadas, la mayoría en color beige, el estilo de la arquitectura de la zona se encuentra enmarcado en construcciones pequeñas, con techos de madera y lajas de barro. En la zona céntrica no se visualizan grafitis y en la periferia se encuentran algunos, pero son muy pocos.

En Zacatlán, hay seis iglesias y se encuentran pintadas, sin grafitis y el repellado en buenas condiciones, debido a que llueve alrededor de nueve meses al año, algunas iglesias se encuentran con humedad. La localidad es una zona rural por lo tanto se puede acceder a estas de una forma fácil, además, cuentan con señalética que te brinda información de estos espacios históricos. Los museos se encuentran sin acceso al público general por la contingencia sanitarias, sin embargo, por la parte externa se observan en buenas condiciones. Es importante mencionar que en esta localidad los museos con los que cuenta Zacatlán son de inversión privada y solo el Museo Regional “Luciano Márquez Becerra” es público.

Los atractivos turísticos de forma general se encuentran en óptimas condiciones. La barranca de Jilgueros es uno de los atractivos culturales, se encuentra limpia y con el mantenimiento necesario, del lado izquierdo sobre las paredes del panteón se puede ver distintos murales que decoran y agregan color a las calles, la llegada a este lugar es muy accesible ya que se encuentra a unas pocas calles de la presidencia municipal.

Los impactos que detectaron a partir de la revisión de la literatura son que el primer cuadro de la ciudad ha crecido de forma importante. Pasando de pocos hoteles a 20 hoteles y 23 cabañas en el 2013, por tanto, es evidente un cambio en el uso de suelo, a través de una transición del habitacional al uso comercial, dando paso al arribo de cadenas comerciales lo cual, deriva en una competencia con los pequeños comercios locales, los cuales se ven obligados a cerrar sus puertas ante la competencia tan desigual o modificar sus procesos de producción en un intento por competir con empresas grandes como Bodega Aurrera (Hernández & Salamanca, 2020).

Los pequeños productores de manzana están presentes, pero luchan por vender sus productos en el mercado que se apropia de las calles los fines de semana y conseguir el sustento en un espacio mercantilizado donde la competencia con empresas más grandes y mejor establecidas conllevan a una lucha, en múltiples ocasiones desigual (Hernández & Salamanca, 2020).

Por otro lado, la inversión de la ciudad no ataca el rezago social, sino se enfoca en la inversión inmobiliaria y no en mejorar las condiciones de los pobladores; por el contrario, se enfoca en construir nuevos hoteles para invitar a los turistas a quedarse más tiempo y consumir lo que se ha preparado para ellos. De acuerdo con Hernández y Salamanca (2020) el pueblo mágico actual, no es para promover la preservación cultural, es para hacer negocio y excluir a quienes no poseen un negocio establecido y no poseen capital; el turismo, que se promueve como cultural, radica en el turismo de masas. Construye y reconstruye lugares disfrazados de patrimonio, de historia y memoria que más bien son un cascaron vacío de significados que hacen al lugar visualmente atractivo, pero no tienen una importancia social ni histórica.

5.2.3 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Zacatlán

La identificación de los actores sociales permite distinguir los informantes relevantes para la obtención de información, así como para conocer los objetivos y acciones que los actores han desarrollado para impulsar el desarrollo del PPM. La primera columna, determina a los actores involucrados directa o indirectamente en la planificación y gestión del programa. La segunda columna, especifica al actor. La tercera columna, refiere a la función que desempeña cada actor.

En la cuarta columna, se integra el principal interés de cada actor para participar en el programa. La quinta columna, despliega las relaciones de conflicto con otros actores. La sexta, a la jerarquización del poder, respecto a la capacidad del actor para limitar o facilitar acciones entorno al PPM (ver tabla 17).

Tabla 17 Identificación de actores sociales en Pueblo Mágico de Zacatlán

Grupo de actores	Actor	Función	Interés que tiene/exige	Principales conflictos con otros actores	Jerarquización de su poder	Nivel organizativo
Población local	Pobladores locales que no tienen vinculación con el desarrollo de la actividad turística	Anfitrión	Empleo Mejoras en la infraestructura y servicios públicos Regulación ambiental, principalmente en la descarga de aguas negras	No los incluyen en la toma de decisiones Se enfrentan a los impactos económicos, sociales (Incremento de población) y ambientales (regulación ambiental, tala de árboles, cambio de uso de suelo) que deja la actividad turística	Alto	local
Organizaciones locales	Comité Ciudadano de Programa Pueblos Mágicos	Gestión del programa	Incrementar el número de visitas Permanecer en el programa Mejorar las condiciones de los pobladores locales	Ayuntamiento Falta de vinculación Apatía para participar en el Comité	Alto	local
Prestadores de servicios turísticos	Comerciantes de alimentos y bebidas	Oferta de servicios	Brindar servicio de alimentos y bebidas	Ayuntamiento Franquicias Pandemia	Alto	local
	Guías de turismo	Oferta de servicios	Ofertar servicio para conocer las atracciones turísticas Promoción turística	Ayuntamiento Pandemia	Alto	local estatal nacional

	Prestador de servicio de hospedaje	Oferta de servicios	Ofertar servicio de alojamiento Promoción turística	Nuevas plataformas de hospedaje (Airbnb) Pandemia	Alto	local nacional
	Operador de aventura/naturaleza	Oferta de servicios	Brindar recorridos de atractivos turísticos de aventura Promoción turística	Grupos ambientalistas por conservación de áreas naturales Ayuntamiento Pandemia	Medio	local
	Artesanos	Oferta de productos hechos en la región	Ofertar piezas de la región Promoción turística	Ayuntamiento	Medio	local nacional
Organismos municipales	Dirección de turismo y cultura	Gestión turística del programa	Incrementar el número de visitas Permanecer en el programa Posicionar a la actividad como vía de desarrollo Difusión de atractivos culturales y naturales Promoción turística	Comité de programa de pueblos mágicos Prestadores de servicios	Alto	local

Fuente: Constructo del autor

5.2.4 Observación de espacios públicos [15]

Los pobladores de Zacatlán se muestran alegres, hospitalarios y muy amables con los actores externos. Al ser un lugar pequeño, casi todos los lugareños se conocen e intercambian saludos mientras caminan en las calles. Todos los días se ve bastante movimiento entre los pobladores, sin embargo, los miércoles llegan al centro personas de las localidades pertenecientes al municipio con la vestimenta típica (pantalón y blusa/camisa blanca de manta). Los arcos que se ubican afuera de la presidencia municipal es un punto de encuentro importante, se observó personas de distintas edades platicando mientras esperan solucionar algún trámite o esperan a otra persona (ver ilustración 40).

Participación en el 26° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México AMECIDER 2021 con la ponencia titulada “Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla”. Organizado por la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas de la Universidad Autónoma de Chihuahua. Realizado del 8 al 12 de noviembre del 2021.

Ilustración 40 Presidencia Municipal Zacatlán

Fuente: Constructo del autor

Es una localidad con menor movimiento de tránsito vehicular y peatonal, pero aun así en ciertas horas del día el tráfico es más intenso y requiere de la ayuda de policías de tránsito. Los locales se encuentran abiertos desde muy temprano, donde se puede ver establecimientos de comida brindando desayuno y café caliente a los pobladores y visitantes (ver ilustración 41 y 42).

Ilustración 41 Zócalo Municipal de Zacatlán

Ilustración 42 Establecimientos turísticos

Fuente: Constructo del autor

Por otro lado, los prestadores de servicios turísticos empiezan a laborar alrededor de las diez de la mañana, no se observó promoción de guías turísticas en los alrededores del zócalo, a lo largo de las calles que conducen a los atractivos más populares, se encuentran locales con venta de artesanías, así

como guías turísticas que brindan diversas opciones de recorridos para todos los gustos (ver ilustración 43 y 44).

Ilustración 43 Prestadores de servicios turísticos

Ilustración 44 Prestadores de servicios turísticos

Fuente: Constructo del autor

Toda la semana se puede observar afluencia turística, sin embargo, los jueves y viernes, así como los fines de semana, el número de turistas aumenta y las calles son más transitadas. En el área del zócalo, se encuentra un pasillo con varios puestos que tienen la leyenda Zacatlán Pueblo Mágico, en estos pequeños puestos ambulantes se vende una gran variedad de artesanías de la zona como blusas y camisas bordadas con patrones autóctonos, artículos de lana, accesorios de ocoxal y algunos antojitos típicos del lugar como las manzanas, hojaldradas, pan relleno de queso, tlacoyos ahogados, vinos, rompope, entre otros, además, existen otras opciones que venden artesanías manufacturada de forma masiva.

Se observó durante la estancia que los vendedores tienen designados días para su venta y se van turnando. Son los únicos tipos de vendedores que se pueden observar en la zona central. Asimismo, se encuentra un carrito de helados que es muy popular en el municipio, que ofrecen helados y nieves de distintos sabores con relleno de mermelada de guayaba (ver ilustración 45 y 46).

Ilustración 45 Corredor de artesanías

Ilustración 46 Helados tradicionales

Fuente: Constructo del autor

Derivado de la contingencia sanitaria, se observó que en puntos de gran afluencia se contaba con policías COVID, su trabajo es asegurar que las personas que se movilizan en el área central porten adecuadamente el cubrebocas y se vocea pidiendo a la población que siga las medidas sanitarias, el mirador de la barranca de jilgueros en el único atractivo turístico que se encuentra cerrado al paso de los visitantes (ver ilustración 47 y 48).

Ilustración 47 Restricciones por COVID-19 en zócalo municipal

Ilustración 48 Restricciones por COVID-19 Mirado de barranca de Jilgueros

Fuente: Constructo del autor

El mercado municipal se localiza a una cuadra del zócalo, en este lugar también hay una gran cantidad de visitantes que esperan probar la gastronomía de Zacatlán, así como comprar directamente de los productores diferentes frutos que se dan en la región como la frambuesa, mora azul, zarzamora, manzana, durazno, entre otros (ver ilustración 49). En este caso los pobladores querían participar en las entrevistas, pero al comunicarles que iba a ser grabar su voz, muchas personas se negaron a brindar información.

Ilustración 49 Mercado municipal de Zacatlán

Fuente: Constructo del autor

En comparación con Atlixco, la mayoría de las personas que viven en Zacatlán se encuentran residiendo en el municipio desde que nacieron y algunos solo han salido a estudiar en otras partes del estado o del país, pero al final han regresado a su lugar de nacimiento. Respecto a los prestadores de servicios turísticos, estos se localizan en distintos puntos clave, principalmente, se encuentran en locales de las calles principales que llevan a los atractivos turísticos como el caso de la barranca de Jilgueros. Alrededor del zócalo se encuentran pocos establecimientos dirigidos al turismo y a pesar de que se encontraron algunas empresas de franquicias, la mayoría de estos establecimientos eran dirigidos al área de salud y pocos de comida rápida (ver ilustración 50 y 51).

Ilustración 50 Establecimientos alrededor del zócalo municipal

Ilustración 51 Puestos de guías turísticas en el zócalo

Fuente: Constructo del autor

Las empresas que se dedican a brindar recorridos ofrecen varias opciones donde se puede conocer Zacatlán, hay opciones para la observación de la naturaleza, a los puntos históricos y culturales de la localidad, algunos otros ofrecen el uso de cuatrimotos para visitar las cascadas. Otros recorridos permiten adentrar a la población local y tener una plática más informal, a través de la colaboración en la elaboración de los murales del callejón de los muertos, las visitas a las huertas de manzana y la producción de vinos. Al igual que en Atlixco existen atractivos que no se encuentran cerca del área central y se tiene que transportar alrededor de media hora (ver ilustración 52).

Ilustración 52 Recorrido de guía turística

Fuente: Constructo del autor

El movimiento de turistas se observa desde muy temprano, ya que, gracias a su clima, Zacatlán proporciona a sus visitantes atractivas vistas al ser rodeado por cerros y por la neblina que enmarca el paisaje. Las personas que viven directamente del turismo, así como los pobladores locales brindan hospitalidad y calidez a los visitantes (ver ilustración 53).

Ilustración 53 Barranca de Jilgueros

Fuente: Constructo del autor

Los espacios públicos se encuentran con mantenimiento, visualmente al caminar se puede notar el esfuerzo de tener un lugar agradable. Las calles en general se encuentran sin residuos sólidos, las fachadas están pintadas y el estilo de la arquitectura de la zona se encuentra homogeneizado, al ser construcciones pequeñas, de un solo nivel con techos de vigas de madera y lajas de barro. En la zona céntrica no se visualizan grafitis y en la periferia se encuentran algunos, pero son muy pocos (ver ilustración 54 y 55).

Ilustración 54 Calles de Zacatlán

Ilustración 55 Calles de Zacatlán

Fuente: Constructo del autor

A comparación de Atlixco, en Zacatlán tiene seis iglesias, se encuentran en adecuado estado de conservación, la localidad es pequeña por lo tanto se puede acceder a estas de una forma fácil, además, cuentan con señalética que brinda información de estos espacios históricos. Una cantidad limitada de museos se encuentra abierta al público general por la contingencia sanitaria, sin embargo, por la parte externa se observan en buenas condiciones. Es importante mencionar que en esta localidad los museos con los que cuenta Zacatlán son de inversión privada y solo el Museo Regional "Luciano Márquez Becerra" es público (ver ilustración 56 y 57).

Ilustración 56 Parroquia de San Pedro

Ilustración 57 Museo del vino

Fuente: Constructo del autor

El mercado municipal se encuentra limpio, agradable, con una gran variedad de comidas y de distintos rangos de precios. Las calles aledañas se encuentran en buen estado, pero las entradas se encuentran obstaculizadas por los puestos que se encuentran en la parte exterior. Dentro de las instalaciones no se encuentra promoción turística respecto a la gastronomía local, sin embargo, en varios establecimientos de prestadores de servicios turísticos, reparten trípticos

con la información respecto a los platillos típicos y los lugares a donde recomiendan comerlo, que principalmente es el mercado.

La venta de artesanías se da en los puestos que se mencionó anteriormente y en locales, se encuentra una gran variedad de productos, lo que más destaca es la venta de vinos elaborados con fruta de la región y rompopes o cremas de distintos sabores, así como el refresco artesanal y la venta de ropa de lana (ver ilustración 58 y 59).

Ilustración 58 Artesanías de ocoxal

Ilustración 59 Refrescos tradicionales de la región

Fuente: Constructo del autor

Los atractivos turísticos de forma general se encuentran en óptimas condiciones. La barranca de Jilgueros es uno de los atractivos naturales, se encuentra limpia y con el mantenimiento necesario, del lado izquierdo sobre las paredes del panteón se puede ver distintos murales que decoran y agregan color a las calles, la llegada a este lugar es muy accesible ya que se encuentra a poca distancia de la presidencia municipal (ver ilustración 60 y 61).

Ilustración 60 Barranca de Jilgueros

Ilustración 61 Vitromurales panteón municipal

Fuente: Constructo del autor

Los murales del callejón del hueso se encuentran un poco alejados de zócalo municipal, aproximadamente a unos quince minutos caminando, el callejón tiene una longitud aproximada de 500 m donde se puede observar una gran variedad de murales hecho por varios artistas de la región, que muestran los atractivos naturales, la arquitectura, costumbres y las semillas y frutas que se cosechan en la localidad. Se encuentra un poco desordenado porque hay muchos murales que se encuentran en construcción, por lo tanto, hay material como cemento, piezas de azulejo, entre otros (ver ilustración 62 y 63).

Ilustración 62 Murales callejón del hueso

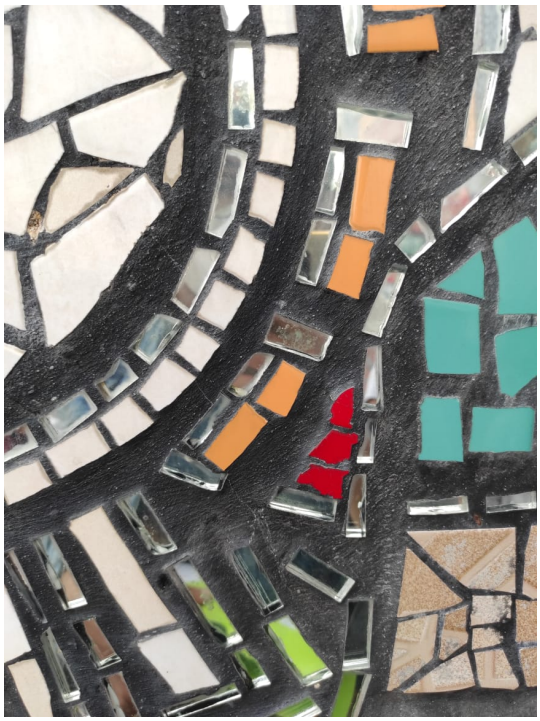


Ilustración 63 Murales callejón del hueso

Fuente: Constructo del autor

El reloj floral que se localiza en el zócalo cuenta con el mantenimiento adecuado, pues las flores se encuentran en óptimas condiciones y las van cambiando de acuerdo con las épocas del año, proporciona la hora cada quince minutos y a la hora suena una melodía a lo largo de toda la parte céntrica. Como es una pieza que distingue a la localidad, en todas las calles se observan varios relojes producidos en Zacatlán, bajo la marca de Relojes Centario (ver ilustración 64).

Ilustración 64 Reloj floral

Fuente: Constructo del autor

Dentro de los atractivos naturales el valle de piedras encimadas se encuentra alrededor de media hora del centro, es una amplia extensión llena de árboles y naturaleza, se ha invertido en infraestructura como el mirador de la carranca de Jilgueros o los corredores peatonales de las cascadas y del parque de piedras encimadas, con la finalidad de que el turista pueda disfrutar del área. Se incluyen otras actividades complementarias como la renta de caballos, en las cascadas de Quetzalapa y de San Pedro el ayuntamiento ha colocado la infraestructura necesaria para que los visitantes puedan observar la caída de agua. Además, es importante señalar que se observó a varios pobladores recogiendo basura que estaba alrededor, sin embargo, el lugar no está contaminado.

En suma, lo que caracteriza a Zacatlán es sus recursos naturales, principalmente, sus cuerpos de agua como cascadas o ríos, así como su área boscosa que en conjunto con la humedad provocada por los nueve meses de lluvia y el clima frio, genera mañanas y noches con neblina que es uno de los atractivos más buscados por los turistas. Además, brinda una extensa riqueza gastronómica como tlacoyos, barbacoa, variedad de tamales, así como

productos derivados de las frutas que se producen en la región como la sidra de manzana, licores de capulín, catorce tortillas, entre otros.

Asimismo, existen varios eventos culturales basados en los usos y costumbres de la localidad y que son atractivos para los turistas como el festival del danzón, la feria de la manzana, el festival del panadero, entre otros. Esto tiene como resultado que Zacatlán sea uno de los Pueblos Mágicos más visitados del estado de Puebla. No obstante, es necesario tomar en cuenta las afectaciones naturales que ha provocado el turismo, ya que comienza a notarse algunos cambios, por ejemplo, la tala de árboles para hacer complejos turísticos.

6. Transformaciones en Pueblos Mágicos desde la perspectiva centrada en el actor

Derivado de la política turística y buscando el bienestar social, se crea en el 2001 el Programa Pueblos Mágicos, que pretende promover la actividad turística y elevar la calidad de vida de la población. Sin embargo, la implementación del PPM conlleva transformaciones en la dinámica social, a través de la vinculación entre distintos actores sociales y los conflictos de intereses, así como modificaciones en las actividades económicas, que en su conjunto generan cambios disruptivos que se enfatizan en los beneficios o impactos negativos.

Para ello, se seleccionaron como casos de estudio los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán en el Estado de Puebla. Atlixco obtuvo el nombramiento en el año 2015, se encuentra con una gran cantidad de casonas y canales del siglo XVII, su tradición florística y su cercanía con el volcán brindan de características únicas en la región. Por otro lado, Zacatlán incorporado al programa en el año 2011, cuenta con un paisaje boscoso y cascadas, así como los vitromosaicos y una extensa variedad de gastronomía.

Para esta investigación, se toma como base la perspectiva centrada en el actor. El desarrollo de este marco de análisis, se delinea a partir de dos bloques: 1) dinámica social; 2) acomodaciones.

En cuanto a la dinámica social, se establecieron seis subcategorías de análisis:

a) Relaciones e intervenciones: que se desarrollan entre individuos o partes; también es la interacción entre los participantes, que con el tiempo se conforma en una entidad organizada de relaciones.
b) Conflictos y negociaciones: considera los conflictos por intereses y objetivos; hace énfasis en las relaciones de poder desiguales.
c) Choques culturales: alude a los individuos o grupos que definen sus posiciones culturales o ideologías frente a los que defienden o simbolizan puntos de vista contrarios.
d) Centralización del proceso del conocimiento: consiste en comprender las interacciones o confrontaciones de conocimiento, creencias y valores, así como los forcejeos por su legitimación, segregación y comunicación, e

incluso las formas de incorporación de nueva información y de nuevos marcos discursivos o culturales.

e) Poder: se refiere a las posiciones sociales, oportunidades y restricciones al acceso a los recursos
f) Transformación de discurso dominante: considera las transformación o desafíos a los discursos generados a partir de la intervención planeada.

En estas subcategorías de análisis se incorporan criterios correspondientes a la capacidad de agencia y a los mundos de vida. Para obtener estos datos se realizaron entrevistas estructuradas a los pobladores locales, prestadores de servicios turísticos, Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos y Autoridades Municipales, la información recopilada se acomodó de acuerdo con las subcategorías de análisis. Es importante resaltar que, debido al método utilizado para la construcción del guion de entrevista, no a todos los actores sociales se les realizó el mismo cuestionario y no se incorporaron todas las subcategorías a cada actor social. Lo redactado en este apartado pretende reflejar la voz de los actores sociales, a través de los sentimientos, percepciones y comentarios a las interrogantes aplicadas a través de los instrumentos.

6.1 Atlixco

6.1.1 Población local

6.1.1.1 Relaciones e intervenciones

Al realizar la entrevista se hizo evidente la falta de información o interés de la población local, en conocer el proceso de decreto que el municipio realizó para poder obtener el nombramiento como Pueblo Mágico. A pesar de que en las Reglas de Operación del PPM hace mención respecto al mecanismo de consulta que se necesita para motivar la participación de la localidad en el programa, los pobladores coinciden en que no se convocó a la población a una consulta. Asimismo, la localidad cuenta con el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, conformado por varios actores de la localidad, ya sea a nivel privado, público, gubernamental o población en general. Sin embargo, la población no conoce la existencia del Comité y algunos pocos que tienen conocimiento de este organismo, mencionan que la Dirección de Turismo es la dependencia gubernamental encargada de decidir respecto a los integrantes y participación en actividades en torno al Pueblo Mágico, por esa razón consideran que el ingreso al comité es exclusivo.

Atlixco es una localidad con pocos años dentro del PPM, por ello aún es evidente la falta de aceptación de los pobladores, pues al desarrollar mayor promoción turística, se ha incrementado el número de visitantes, intensificando las problemáticas que de forma general tiene el lugar, como por ejemplo la movilidad urbana en el área del centro. Además, esta falta de aceptación se encuentra fundamentada en que la población en general, no es beneficiaria de los impactos positivos que trae la actividad turística, en ese sentido, consideran que el actor con mayor beneficio es el ayuntamiento, así como aquellos empresarios que se dedican a al turismo y que principalmente se encuentran ubicados alrededor del zócalo que es donde se centra el mayor porcentaje de los turistas.

> *Yo digo que algunos nada más, incluso es gente de fuera, porque la gente de Atlixco está bien fregada y pues yo digo que lo han invertido más en componer las calles del centro, porque en realidad infraestructura no hay nada, hospitales pues son los que el gobierno va con tiempo dándole a las poblaciones de acuerdo con la gente. Pero no, realmente lo han empleado en el centro, si usted observa, visite el centro y está bien arreglado, bien pintado. Ahora que vino lo del temblor, pues los beneficiados fueron ellos porque las calles principales que están más pegadas al centro deben estar arregladas y solo una parte porque por los beneficiados son los de ahí. Por ejemplo, en la escalera del mural, ¿Quién se beneficia? Pues los que viven ahí. Además, no hay señalamientos, la gente sube al cerro porque le gusta, pero no hay seguridad, ni un señalamiento correcto que diga directo a la capilla, directo a la plazuela y no solo una flecha sino una cada dos esquinas o en cada una para que vayan continuando con las flechas. Porque ya el que sabe pues sube por donde quiera (Poblador local 1, 2021)*

La percepción que tienen los pobladores respecto al incremento en el número de turistas, es que son personas respetuosas pero que no se hacen responsables de sus residuos sólidos, dejando sitios públicos con mal aspecto, provocando contaminación en calles y cuerpos de agua. Aunque el ayuntamiento cuenta con recolectores de basura en la parte céntrica, de acuerdo con la información recopilada, las colonias de la periferia se encuentran en malas condiciones.

Por otro lado, a pesar del nombramiento de Pueblo Mágico, para los pobladores no tiene relevancia, ni se encuentran identificados con el distintivo, hacen mención que los espacios públicos no han tenido un cambio en la función que desempeñan. La mayoría de los entrevistados no se encuentran relacionado en comercio o actividades en torno a la actividad turística, aunque consideran que se encuentran beneficiados indirectamente por la presencia del turismo.

Algunos de los cambios que han detectado en su vida cotidiana es la restricción del acceso a lugares públicos, el tener que adaptarse y aceptar al turista, así como adaptar su vida a los eventos turísticos generados por el ayuntamiento, como el evento de Villa Iluminada que se lleva a cabo en los meses de diciembre y principios de enero, en el cual el número de visitantes incrementa de forma exponencial y limita el libre tránsito en la zona centro, y trae consigo el desplazamiento de los residentes del municipio. En cuestiones de alimentación, los habitantes han observado un aumento en puestos de comida rápida como hamburguesas o *hotdogs* que traen un impacto negativo en la salud de la población.

De esta forma, consideran que no se han presentado cambios positivos en la localidad a partir del nombramiento, pues a pesar de brindar más ofertas de empleo, en ocasiones solo es por temporada o mal pagados. Además, los pobladores han observado un crecimiento en la inseguridad, pues a pesar de las estrategias que ha generado el ayuntamiento, no se ha controlado la frecuencia de robo a mano armada a turistas. En cuestión de mantenimiento a obras públicas coinciden que el ayuntamiento si lo ha realizado, pero en pocas ocasiones. Respecto a la creación de actividades culturales, recreativas y deportivas, la población opina que hay una mayor oferta turística, principalmente

reflejado en actividades culturales que el ayuntamiento que se ha esforzado en generar a lo largo del año para que la llegada de turistas sea constante.

6.1.1.2 Conflictos y negociaciones

Los problemas que enfrenta la localidad en la actualidad destacan el incremento de la inseguridad que principalmente la relacionan a la llegada de residentes provenientes del exterior y la movilidad urbana que conlleva a la contaminación del aire y auditiva. Asimismo, otras problemáticas importantes de mencionar es el aumento en la cantidad de residuos sólidos urbanos y la disminución del agua potable, el incremento en los precios de la canasta básica, adquisición de terrenos e inmuebles y en el pago de servicios como agua potable y energía.

> *"Sí, porque antes hasta la tiraban, ahora no, porque hay partes en que un día si un día no y pues yo digo que es porque ya hay muchos hoteles con alberca y hay muchos centros recreativos ya más grandes" (Poblador local 4, 2021).*

En la información recopilada a través de las entrevistas, no se mencionó por parte de los entrevistados que se haya negociado alguna problemática con el ayuntamiento.

6.1.1.3 Choques culturales

Dentro del ámbito cultural, las celebraciones de festividades tradicionales locales siguen desarrollándose de la misma manera, pero uno de los cambios más notorios es que los pobladores locales han emprendido en la creación de artesanías, aunque al no tener una pieza representativa de la localidad, en la actualidad han buscado generar productos para ofrecer al turista, como por ejemplo en la elaboración de joyería a partir del tallado del hueso de aguacate que es un fruto que se da en la región.

Otro de los cambios que ha traído consigo la implementación del programa, también se han generado restricciones a los habitantes principalmente en cuestiones de movilidad y transito libre, durante el tiempo en el cual se desarrolla la Villa Iluminada, pues al ser el evento más popular, la llegada de turistas es masiva, por lo tanto, para que los residentes puedan entrar el zócalo o zona centro han generado horarios o pases para poder cruzar o introducirse en la parte céntrica.

6.1.1.4 Centralización de los procesos de conocimiento

La centralización de los procesos de conocimiento refieren a comprender las interacciones del conocimiento, creencias y valores, si como los forcejeos por su comunicación e incluso la adquisición de información que sea relevante para el desarrollo del turismo, en ese sentido, ninguno de los entrevistados pertenece a algún grupo u organización social relacionado al desarrollo del turismo, conservación cultural o ambiental, sin embargo, si han recibido capacitación a través de curso o talleres sobre proyectos productivos, cultura turística y educación ambiental, los cuales son impartidos por el ayuntamiento y universidades como la BUAP. La SECTUR es la encargada de dar este tipo de

cursos y se muestra disposición a seguir con diversas actividades de capacitación.

A los entrevistados se les cuestionó respecto a las acciones que propondrían para mejorar las condiciones de vida de la población en general, destacando que es necesario generar más empleo y que sea mejor pagado, que haya mayor seguridad y se mejore la limpieza pública, principalmente en la recolección de basura alrededor del centro, así como buscar la mejora de la movilidad urbana. Sin embargo, existen otras personas que tienen un pensamiento más general respecto a las necesidades de la localidad.

> *Se debe de pensar que el dinero que entra sea más distribuido porque hace falta también centros médicos, aunque los hay no son solventes, no tiene ni medicamentos realmente. A lo mejor eso nos compete a la comunidad, pero realmente también debería de poner un poco más de empeño porque para esos son, para exigir tanto al Gobierno como a la presidencia. Si ven que hay carencias que pongan más de su parte para que la población también se beneficie en el aspecto médico. En el aspecto público pues igualmente que sea más distribuido porque si todas las entradas de dinero nada más se las van a guardar en el banco pues entonces la comunidad del lugar no se beneficia en lo absoluto. Esas personas, a pesar de que están vendiendo les están cobrando no ven la necesidad a ellos les vale (Poblador local 2, 2021)*

Asimismo, se preguntó sobre las acciones que propondría para mejorar las condiciones ambientales, donde señalan el poner atención en la separación de los residuos sólidos urbanos, así como el aprovechamiento de la basura orgánica y adecuada gestión del agua.

> *“Poner una planta de tratamiento de la basura y del agua, pero de esas europeas de plástico, el relleno sanitario me da ansiedad” (Poblador local 3,2021)*

En el cuestionario también se preguntó sobre las acciones para mejorar el turismo y el Programa Pueblos Mágicos, en el cual se obtuvo diversidad de respuestas, ya que consideran que los turistas llegan espantados por la inseguridad, por lo tanto, las autoridades municipales deben enfocarse en mejorar la seguridad de la localidad. Sin embargo, existen pobladores que mencionan que se

> *“Debe existir una mayor capacitación de inicio y la generación de productos turísticos de una forma ordenada, de hecho, hace falta una reglamentación sobre turismo, no existe reglamento municipal de turismo” (Poblador local 4, 2021).*

Además, mencionan es necesario invertir en el mantenimiento de las casonas que se encuentran ubicadas en la parte central.

> *Estábamos comentando que hace 20 años todo esto se veía como casonas viejas, pero nomás vino el terremoto del 17 y jamás lo volvieron a abrir. Estas casas son viejas lo hacen a necesidad de lo que se ve por fuera, pero por dentro lo siguen conservando en las mismas condiciones, entonces, lo único que han hecho es darle un poquito de apariencia para demostrar que es Pueblo Mágico. Lo más importante es que las autoridades no están desarrollando el papel que les toca (Poblador local 2, 2021)*

Pero también, existe población con descontento por el número de visitantes que llegan a la localidad, como es el caso de

> *"Hay es que no se puede limitar nada, agarrar y decir solo pueden llegar cierto número de personas y ciertos días. Es ilógico porque hay días que son menos visitantes, pero suman más entonces pues los días fuertes a veces son menos" (Poblador local 1, 2021).*

Derivado de la pandemia por Covid-19, se agregó dentro del cuestionario sobre las acciones que el ayuntamiento ha desarrollado frente a la crisis sanitaria, en ese sentido, las opiniones son contrastantes, mientras existen pobladores que mencionan que se desinfectó el centro, pero sale a la vista los distintos comentarios de rechazo como:

> *"Deficiente, de hecho, nulo podría decirlo, el ayuntamiento no ha tenido presencia en generar acciones" (Poblador local 4, 2021)*

> *En la pandemia ni siquiera hizo un llamado para llevar una mejor vida, no se puso a trabajar con el sector salud, así que lo que hizo fue puras ordenes, puros cierres. La gente de aquí ya se está levantando un poco, pero realmente les dio un azote muy fuerte, me comentaban que no los dejaron trabajar, pero a la brava (Poblador local 2, 2021)*

Dentro de las acciones que propondrían para mejorar las limitaciones que han tenido con la pandemia, los pobladores:

> *"Más médicos e información a la mano, de cómo me puedo contagiar y como no, casetas de información o pruebas de COVID instantáneas o más económicas" (Poblador local 3, 2021).*

> *"Pues ahorita se requiere un plan de reactivación para que sea de forma ordenada y atendiendo los protocolos de salubridad, pero a pesar de que las empresas tienen intenciones no existe apoyo certero de la dirección de turismo que es el vínculo principal" (Poblador local 4, 2021).*

6.1.2 Prestadores de servicios turísticos

6.1.2.1 Relaciones e intervenciones

Respecto a la relación de los prestadores de servicios turísticos con otras personas dedicadas a la actividad, la respuesta varía en torno al servicio turístico que brindan, en el caso de las agencias de viaje la relación se da a nivel nacional con otros establecimientos que ejercen la misma actividad económica, por otro lado, los establecimientos que brindan servicios de alimentos no tienen ninguna relación con otras personas dedicadas al turismo, incluso los vendedores de flores que se ubican en el zócalo hacen referencia que pertenecen a un solo grupo.

> *"Aquí todos somos un solo grupo, todos los que estamos en el zócalo somos una asociación, somos como 80 que venimos de la zona de Cabrera. Cabrera*

> *es la base principal de Atlixco, porque ya se extendió más hacia Atlixco" (Prestador de Servicios Turísticos 1,2021).*

También se les cuestionó sobre el desempeño de las instituciones públicas en la gestión del Programa Pueblos Mágicos, en el cual desconocen cual es la función que les corresponde desempeñar.

> *"De hecho, nosotros con el turismo o tenemos algunos conflictos no nos ayuda prácticamente, si tenemos publicidad y todo eso son con los mismos clientes que nos vienen a tomar fotos entrevistas y todo eso, el Ayuntamiento no nos ayuda en eso" (Prestador de Servicio Turístico 3, 2021).*

Respecto a la promoción del Pueblo Mágico, los entrevistados concuerdan que han desarrollado paginas a través de redes sociales como Facebook o Instagram para compartir fotografías de los atractivos turísticos y de los servicios que brindan.

> *"Sí, tenemos redes sociales en Facebook es como nuestro fuerte, tenemos como 30,000 seguidores, entonces, subir imágenes o fotos o vídeos de los atractivos que tiene la ciudad es como lo promocionamos" (Prestador de Servicios Turístico 4,2021).*

Esta exclusión de los actores sociales dentro de la gestión del programa viene desde los inicios, pues se les preguntó sobre si se había realizado encuestas, asambleas o foros para decir respecto a la participación en el programa, la respuesta más usual es que "*Nunca nos han invitado" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021),* sin embargo, algunas personas coinciden en que, si se realizó, pero no participaron y no conocen a alguien que lo haya realizado. Por ello, la mayoría de los entrevistados coinciden que no son tomados en cuenta para la toma de decisiones y que "*Nosotros no estamos relacionados con ellos" (Prestador de Servicios Turísticos 3,2021).*

Respecto a la vinculación que se ha desarrollado a lo largo de la implementación del PPM, existen diferentes grupos conformados por PST, los temas abordados entre ellos corresponden a

> *…cómo dar una mejor experiencia al turista desde que llegan a los hoteles hasta que salen de la ciudad. Como todo ese proceso desde los hoteles o sea es una reunión de hoteleros, restauranteros, nosotros como empresa de turismo, es como una cadena de todas estas empresas que ayudan al turismo (Prestador de Servicios Turísticos 2,2021)*

> *Estuve, fui presidente de compañeros de las plantas, pues hay un acuerdo entre nosotros, que por ejemplo las camionetas no deben de estar acá, para darle preferencia al turismo, tenemos un reglamento porque nos da un límite para descargar hasta las 10 de la mañana para que cuando retiramos las camionetas le demos preferencia al turismo. Entre los mismos compañeros le damos la preferencia al turismo para que pueda entrar aquí y a las 5 tenemos descargar para que nos llevemos nuestra planta porque hablamos con el de tránsito para que nos de permiso hasta ciertas horas (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).*

6.1.2.2 Conflictos y negociaciones

Además, en el guion de entrevista se incorporó la percepción respecto a los cambios que se habían tenido en la comunidad a partir del nombramiento, así como las carencias que se enfrentan en la actualidad. Respecto al primero, concuerdan que, si han notado cambio principalmente en el mejoramiento de servicios, el mantenimiento de espacios públicos y por el incremento de visitantes. Respecto a las carencias a las cuales se enfrentan las perspectivas son completamente diferentes, los prestadores de servicios turísticos mencionan

> *"Se necesita más apoyo al campo, aquí anteriormente hubo fábricas que tenían a la gente, ahora pues hay muchas carencias" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021).*
>
> *Pues consideró que no hay una buena relación con el Ayuntamiento, que se supone que debería de haber y como no hay una buena relación nos ponen muchas limitantes a nosotros. A las otras empresas no sé porque hay otras estas agencias entonces, creo que nos ponen muchas limitantes, pero tampoco nos apoyan cuando se les pide apoyo (Prestador de Servicios Turísticos 4, 2021)*

Asimismo, concuerdan que no se les ha limitado la participación en actividades en torno a le gestión del Pueblo Mágico, sin embargo, desconocen la existencia del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos. Por otro lado, derivado de la contingencia de salud por COVID-19 se preguntó sobre las acciones que generaron para poder ejercer sus servicios, en ese sentido, mencionaron que desgraciadamente muchos no pudieron hacer nada porque el ayuntamiento cerró por completo cualquiera actividad de giro turístico. Al regreso de estas actividades, las acciones que generaron para poder ejercer su servicio fueron

> *"Pues ahora sí que fue buscar un local, hemos ido a vender en Cholula para poder obtener ingresos, porque aquí pues nada más no" (Prestador de Servicio Turístico 3, 2021)*
>
> *Implementar los lineamientos de sanitización o sanidad, el uso de gel antibacterial, desinfectarlos en cada descenso y ascenso, recordarles que tienen que usar el cubre boca durante el recorrido. Estar atentos al personal si se sienten mal, si no tienen algún síntoma para descansarlos o sea ponerlos en cuarentena, pero es lo que hemos implementado (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021).*

Como se detuvo el desarrollo de la actividad turística se preguntó respecto a las actividades que desarrollaron para obtener ingresos.

> *"Tuve que buscar en donde trabajar" (Prestador de Servicios Turísticos 1,2021)*
>
> *Pues no podíamos trabajar, nos detuvieron totalmente. En el caso de mi jefe pues empezó a aprender otras cosas, pero no como tal directamente de turismo. En mi caso, yo vivo con mis papás, entonces, mis papás tienen un negocio, entonces, les ayudaba. Pero yo creo que varios, bueno, varias de mis compañeras empezaron a vender productos por catálogo o trabajar en otros en otros negocios que no se cerraban (Prestador de Servicios Turísticos 3, 2021).*

Para finalizar, se les pidió opinión sobre como consideraban las acciones que había desarrollado el ayuntamiento para hacer frente a la pandemia

> *Sí, no hubo apoyo más de medio año que no trabajamos, para nada. Como tal nosotros tenemos el tranvía y cómo es muy llamativo no podíamos salir. Yo entiendo la parte de la sociedad y el quédate en casa, pero pues yo creo, que en Atlixco, mucha gente no está consiente que muchas personas viven del turismo y no solo nosotros como agencia turística, sino también la de los chicharrines que sale a vender toda la semana, pero el fin de semana vende el doble o triple; la de las pepitas, el viene-viene, el que lustra los zapatos o sea es una cadena de muchas cosas que creo que aquí en Atlixco no estamos conscientes de eso y no se genera una conciencia, ni siquiera con la pandemia. Entonces, yo recuerdo que las primeras veces que empezamos a salir, que ya mucha gente ya abría, que ya muchos restaurantes ya estaban abiertos, la gente tomaba fotos de tranvía diciendo son unos inconscientes ¿cómo pueden salir? o sea tuvieron que implementar lo que el Estado nos pedía, pero también mis compañeras tienen que comer o sea tienen que trabajar, tienen que generar algún ingreso. Entonces, fue difícil, muy difícil y no hubo apoyo del Ayuntamiento de ninguna forma. Tienen un grupo, no recuerdo cómo se llama, pero están hoteleros, restauranteros, nosotros como agencia, todos los que se dedican al turismo y ellos como sociedad hicieron videos publicidad para impulsar que la gente regresará a Atlixco, pero el Ayuntamiento no quiere hacer algo con nosotros, ni nos dijo les voy a dar un apoyo económico, nada, a pesar de que estaba todo cerrado había mucho turismo, pero no podíamos hacer nada (Prestador de servicio 4, 2021).*

6.1.2.3 Centralización del proceso del conocimiento

Los prestadores de servicios turísticos han participado en capacitaciones provenientes de diferentes organismos privados principalmente "*por parte del Ayuntamiento nos han dado esas capacitaciones" (Prestador de Servicios Turísticos 4, 2021).*

> *"Por ejemplo, nosotros que manejamos alimentos en la forma cómo prepararlo la forma en cómo tratar a la gente cómo estar por ejemplo las mujeres sin aretes, sin estar pintada, esas capacitaciones les da salubridad y cultura" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).*

La participación en buenas prácticas ambientales se ha realizado como una iniciativa dentro de las empresas.

> *"Sí, es que es muy pequeño, pero es como el separar la basura de lo orgánico inorgánico es como lo que hemos hecho" (Prestador de Servicios Turísticos 3,2021)*

> *"No, pero nosotros tenemos más o menos ese tipo de capacitaciones por otro lado, de parte de amigos de mi papá que viene y explican" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021)*

Por ello, la mayoría de los entrevistados han participado en jornadas de reforestación o de limpieza y les han impartido clases de educación ambiental. Para los prestadores de servicios turísticos que el municipio tenga el nombramiento de Pueblo Mágico significa

> *"Pues ha mejorado la calidad de vida de mi familia desde que se obtuvo el nombramiento de Pueblo Mágico" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021).*
>
> *Pues para mí desde que era pequeño siempre se ha tenido eventos del tipo del Huey Atlixcáyotl, solo que no lo tomaban en cuenta como una parte internacional, ahora ya lo internacionalizaron. Pero pues creo que es un beneficio para el Gobierno, porque pues creo que en México o un Instituto cultural les da mucho dinero para representar este tipo de cosas. Yo apenas me enteré por una persona que vino de Cholula, que a Cholula le dan 20 millones anuales para su mantenimiento, acá si se los dan, se los dan a las autoridades, ¡imagínate 20 millones!, es para que el cerro estuviera bonito y aquí solo lo ponen bonito cuando es la fiesta, porque tienen un montón de puestos y no te van a cobrar un peso por metro, unos 200 MXN$ por metro, son 2800 puestos, y a parte como nosotros vendemos cerveza, nos cobran una tarifa aparte por vender alcohol y no vaya a creer que nos salvamos por ser vecinos o porque somos de acá. Al contrario, nos ponen más trabas porque las persona que viene de lejos llega y dice yo quiero un puesto le doy 100,000 MXN$ y ellos los sueltan de momento, pues ya a nosotros nos partieron el queso porque yo para meter 100,000 MXN$ digo mejor pongo una tiendita y me quito de estar sufriendo. ¿Tú no has visto el evento que hacen de Villa iluminada? Bueno, ¿ahí cuánto te vale un elote? 30 o 40 MXN$ y un elote normal 15 pero es por los que vienen de lejos. Es lo que ahora nos van a mandar a traer a todos los que somos de Atlixco y a todos los sectores para qué se vean ese tipo de cosas, que primero los de acá y a los de allá si quieren pagar que pague, pero tampoco dar caro porque viene muchos turistas y nos dice es que allá dan bien caro y está al mercado debería de ir.*
> *Pero los que se ponen y son los que dan caro y, además, nos dejan en mal porque dice la Villa, no los que vienen a atender a la Villa. Es lo que yo he dicho porque la gente no es de aquí es de Tlaxcala, México, Puebla y de otras partes como Morelos hasta de Monterrey y vienen de todas partes porque es un evento muy grande y, además ,dilata 40 y tantos días y nosotros como pobladores no entramos, ¿porque nosotros como pobladores vamos a pagar tanto?, si todavía ni me los gano y a lo mejor pon tú que sí, pero son friegas tremendas porque es un congestionamiento del vil cocol ni los nativos, que somos de acá ya no podemos entrar con nuestros carros ni nada, porque primero viene la gente de fuera y ni gozan porque puros empujones. La verdad yo un día fui y quise vender, pero no, si se vende, pero ya le están aventando las cosas por allí, pero mejor digo me voy a donde nadie me moleste (Prestador de Servicios Turísticos 1,2021)*

Aunado en lo anterior, se puede observar algunas de las consecuencias del turismo en la vida cotidiana de la población como el aumento de precios al adquirir algún servicio o producto, el desplazamiento de los pobladores locales por personas externas que tienen mayor capacidad económica para beneficiarse de los distintos eventos organizados por el ayuntamiento, la pérdida de lugares de convivencia tradicionales entre lugareños como el caso del zócalo, entre otros.

6.1.2.4 Poder

La mayoría de los prestadores de servicios entrevistados son personas que han nacido en la localidad, en ese sentido, la mayoría menciona que desde que eran pequeños el municipio era visitado principalmente por el Cerro de San Miguel y su popularidad con la floricultura. A pesar de que el municipio lleva siete años

dentro del programa los pobladores desconocen cuales son los objetivos de programa, el entrevistado menciona

> *"En realidad, nomás escuchamos, pero nunca nos han dado una parte detallada" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).*

Sin embargo, sí tienen conocimiento respecto al año en el cual se incorporó al municipio dentro del Programa Pueblos Mágicos, pero desconocen cuál es el organismo encargado de financiar y gestionar el programa, dejando como respuesta en términos generales al presidente municipal y al Gobernador del Estado como los responsables

> *"Pues se supone que el Ayuntamiento, pero como tal nunca ha venido algún representante o algo así a hablar con nosotros y no conozco al CCPM" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021)*

Por lo tanto, es evidente que no cuentan con un vínculo con el ayuntamiento, solo aquellos que son de forma obligatoria, principalmente, los relacionados con trámites de permiso para poder ejercer su servicio.

6.1.2.5 Transformación del discurso

En referencia a la experiencia de los prestadores de servicios al ser participe en el desarrollo del PPM, consideran que ha sido favorable y que les ha permitido mejorar sus condiciones de vida.

> *Pues creo que es agradable un trabajo así, conoces a muchas personas y creo que me satisface poder darles información de obviamente turística, para que disfruten, como que tenga una experiencia completa. En cuanto al programa creo que no podría decir nada porque no trabajo directamente con ellos (Prestador de Servicios Turísticos 4, 2021).*

Dentro de las restricciones o condiciones para poder ejercer su servicio, las respuestas son variables de acuerdo con el servicio que brindan el cual va desde el pago de cuotas hasta el cumplimiento de reglamentos.

> *"De hecho, aquí pagamos una cuenta, pero muy mínima, ya tenemos aquí mucho tiempo como 30 años" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).*

> *"Más que restricción, como reglamento para la seguridad del mismo turista nada más" (Prestador de Servicios Turísticos 3, 2021).*

6.1.3 Autoridades municipales y Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos

6.1.3.1 Relaciones e intervenciones

Para las autoridades municipales se tomó como principal fuente de información la Dirección de Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Atlixco, así como la perspectiva del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, como organismo clave para el funcionamiento del programa. En ese sentido, los encargados actuales de gestionar el programa Pueblo Mágico, es el área de Dirección de Turismo, en

específico el Departamento de Turismo y Cultura de Atlixco, la cual es la encargada de vincular el sector estatal y federal.

> *Pues directamente debe de ser el municipio, aunado con la ciudadanía, pues nosotros trabajamos de la mano directamente con el municipio, con el presidente y con la Dirección de Turismo. El refrendo de nuestro nombramiento ha sido ahora sí que juntos, porque piden muchos datos de cuestiones municipales, en el cual forzosamente tenemos que estar unidos para poder respaldar la información que presentamos (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Desde que el programa se implementó en la localidad, se han realizado algunos cambios por parte de las autoridades municipales y del Comité, buscando adaptarlo a los lineamientos que da el Gobierno Federal. Por otro lado, después de siete años de permanencia en el programa, los beneficios esperados son

> *…el incremento en cuanto a infraestructura turística ha aumentado, la inversión privada ha crecido y por lógica también la afluencia de visitantes y derrama económica, aunado también a la creación de nuevos proyectos y de nuevas atracciones turísticas que han permitido que la gente disfrute de manera distinta y por más tiempo el pueblo mágico de Atlixco (Autoridad Municipal, 2021).*

> *Un incremento en las empresas, muchos empresarios. Del año 2015 a ahorita el 2021 con todo y la pandemia se han registrado un incremento en hoteles, cafeterías, restaurantes, en Airbnb. Cuando teníamos la Villa iluminada, la gente busca donde quedarse a dormir y muchas de las personas que están dentro del centro rentan alguna casa como Airbnb. Es el desarrollo que hemos tenido nuestro turismo ha crecido yo creo que en un 40% la verdad a raíz del nombramiento (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021)*

Por otro lado, el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos se encuentra organizado por un presidente, un tesorero, un secretario y vocales, el cual se encuentra conformado por aproximadamente diez personas. Sin embargo, a la fecha, no se han elegido nuevamente a los representantes y los colaboradores han sido los mismos. En el Comité el procedimiento para la toma de decisiones se realiza de la manera siguiente:

> *Bueno, hacemos reuniones, ahorita por la pandemia estamos muy ausentes, pero antes de la pandemia nuestras reuniones eran cada dos meses o 3 meses. En el cual vamos viendo las necesidades que tiene Atlixco y cuáles son los requerimientos para poder realizar un proyecto sobre esa necesidad, en el cual pedimos una cita con el presidente municipal para platicar nuestras inquietudes presentamos nuestro proyecto y ya de ahí vemos si se puede realizar o no (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Dentro de las funciones que se desempeñan en el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos están:

> *Las funciones son de acuerdo con la jerarquización que cada uno de nosotros tenemos, pues como la mayoría somos de aquí salimos, vemos qué necesidades hay. Como el hermosear nuestras fachadas, que fue uno de los proyectos que realizamos dentro de las funciones. En realidad, tenemos el presidente, secretario, tesorero, en el cual todos tenemos voz y voto, todos comentamos… Platicamos, llegamos a un acuerdo todos en el cual consideramos que estamos con un proyecto que podemos realizar, vamos, concertamos una cita con el*

> *presidente, lo platicamos con él, el autoriza por así decirlo y nos direcciona con el área indicada para realizar esto y empezamos ya los trámites, pero en si todos acordamos, todo platicamos, todo sugerimos algún beneficio para Atlixco (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

El Comité Ciudadano no reciben apoyo económico, ni en especie para poder desempeñar sus funciones, así que, de forma general, el Comité se encarga de la gestión de actividades como mantenimiento de fachadas, iglesias; organización de eventos, entre otros.

> *Nos encargamos de la gestión, después darle seguimiento que se realice, andamos con la gente que va a pintar, que va a poner plantas, que van a realizar cualquier actividad, andamos con ellos para que veamos que están cumpliendo y que lo están realizando. Nosotros tenemos una participación con la ciudadanía, por ejemplo, para pintar algunas fachadas tuvimos que ir a platicar de puerta en puerta con los que rentan o con los dueños de casa, en el momento sabíamos que era y les comentábamos que pues nos gustaría pintar su fachada. En el cual, lo hemos hecho de esta forma, una parte la da el Ayuntamiento y la otra parte la da el dueño de casa o la persona que renta… Y platicamos con alguna empresa que vende pinturas, en el cual pedimos algún descuento para la gente que en este caso le tocó la pintura, la mano de obra al Ayuntamiento y la pintura al dueño de la casa y les conseguíamos un descuento en el cual ellos podían asistir a las tiendas donde esa marca vendía y así fue como lo hacíamos (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Dentro de las actividades que creen necesarias para poder dar continuidad al nombramiento es

> *El tener la participación de la ciudadanía, porque nosotros somos los mediadores, por así decirlo, entre ciudadanía y Ayuntamiento y que estemos de acuerdo, porque ni solo Ayuntamiento lo puede hacer, ni solo ciudadanos podría hacerlo. Entonces nosotros somos los intermediarios y los facilitadores de la información para la ciudadanía y para el Ayuntamiento (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

6.1.3.2 Conflictos y negociaciones

Dentro de los temas pendientes por desarrollar en el Pueblo Mágico se mencionan la mejora de la imagen de Atlixco, así como la movilidad urbana

> *… la movilidad, debido a que el Pueblo Mágico y principalmente la parte central que es donde más se concentra la visita de los turistas y, además de todo en la sustentabilidad el entorno en el que vivimos. Es un entorno que requiere cuidarse, sobre todo los atractivos naturales que tenemos, sin embargo, la gran cantidad de gente que nos visita provoca que haya una sobreexplotación y, en ese sentido, sí tal vez no falta un poco pensar sobre todo en el medio ambiente y los recursos naturales con que cuenta el destino (Autoridad Municipal, 2021).*

Dentro de las Reglas de Operación se hace mención que antes de realizar el trámite para incorporar la localidad al PPM es necesario convocar a la población a una consulta popular, para decir la participación en el programa, en ese sentido

> *La convocatoria fue dirigida al Ayuntamiento, como tal se hicieron mesas de trabajo con prestadores de servicios de los diversos sectores, como te comentaba hoteles, restaurantes, etcétera. No hubo una convocatoria o encuesta abiertas, sin embargo, la población se fue cada vez involucrando poco a poco, hubo campañas de sensibilización para que conocieran el programa, porque mucha gente estaba confundida suponiendo que el término pueblo tenía que ver con una localidad con menos recursos, con menos estructura, como un retroceso. Sin embargo, se ha ido explicando poco a poco cuál es el beneficio como tal y que la denominación de Pueblo Mágico reúne características que no tienen que ver en gran parte con el que seamos una población sin crecimiento económico (Autoridad Municipal, 2021).*

Sin embargo, ninguno de los entrevistados manifestó haber participado en dicha reunión a pesar de ser algunas de las personas que desde el inicio se involucraron en la obtención y desarrollo del programa. Además, consideran que en la actualidad no existe ningún impedimento para la participación de la población y de los prestadores de servicios turísticos en actividades entorno al programa. Se invita principalmente a los prestadores de servicios turísticos en dichas actividades.

> *"Los prestadores de servicio tenemos un chat como con 150 prestadores de servicio, en lo cual nos comunicamos y mencionamos que podemos realizar en Atlixco para hacer algunos cambios o para que las festividades sean más emotivas" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Dentro de proceso para obtener el nombramiento se suscitaron conflictos que perduran en menor escala hasta la actualidad.

> *Durante, sí, lo puedo creer, porque ya me tocó en esta parte y actualmente hay gente que no está muy convencida de los beneficios del pueblo mágico. Cuando tú les hablas de una derrama económica de n cantidad de millones al año, la gente piensa que es de manera directa o que únicamente va a los empresarios ese dinero, sin embargo, haciendo muestreos, hablando con la gente, no te imaginas a qué nivel llega y la gente que forma parte precisamente de esa derrama está convencida de que el beneficio para el Pueblo Mágico es mucho mayor (Autoridad Municipal, 2021).*

La opinión en general que tienen las autoridades municipales y el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos sobre los turistas, es que la mayoría de sus visitantes están conformados por familias y que

> *Nos hemos ido educando para tratarlos mejor que cuando antes que fuéramos Pueblo Mágico. El turista pues lo tenemos que también hacer un poquito al modo de nosotros, al hecho de que él viene y tiene pues todas las puertas abiertas para que pueda pasar a cada uno de nuestros negocios y ver y checar que les conviene, que no le conviene, que le gusta que no le gusta, pero a la vez con nuestro trato amoldarlo para que él siga viniendo y regrese (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Dentro de los impactos negativos que los visitantes le han traído a la localidad

> *Pues uno de esos es la basura, desgraciadamente, pues trae consigo un poquito de inseguridad, porque dentro de los turistas vienen gente que vienen a vender*

> *productos de otros lugares y luego esas personas no son precisamente los que venden, sino traen ciertas gentes que hacen un poquito inseguro el lugar, pero bueno todo esto lo toma en cuenta el Ayuntamiento, para ellos reforzar toda su seguridad (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Dentro de los cambios en los servicios públicos, consideran que no ha disminuido el suministro de agua potable, sin embargo, saben que cuenta con *"una muy buena cantidad de agua afortunadamente, todavía. Si ha habido disminución, provocada por el turismo no sabría decírtelo, lo que sí te puedo decir es que en Atlixco se desperdicia muchos el agua, pero por la población" (Autoridad Municipal, 2021)*.

Además, se ha notado un incremento del precio "*en terrenos inmuebles yo creo que antes han tenido un incremento a raíz de que somos más turísticos y en algunas otras áreas a lo mejor un poco de incremento (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021)".* Por otro lado, de acuerdo con datos proporcionados, la localidad cuenta con planta de tratamiento de aguas residuales, la cual se encuentra en buen funcionamiento, así como un relleno sanitario y el Programa Municipal de Manejo de Residuos Sólidos Urbanos.

6.1.3.3 Choques culturales

Respecto a los choques culturales, en especial para la actividad artesanal y tradiciones locales, consideran que el turismo ha fortalecido estas actividades. El ayuntamiento ha buscado

> *"Que la gente conozca nuestras fiestas y tradiciones más importantes para hacerlas productos turísticos. Ya tenemos algunos de ellos como el Huey Atlixcáyotl, la Villa Iluminada que es de nueva creación, pero viene a partir de ciertas tradiciones y eso nos ha funcionado muy bien con la gente de fuera" (Autoridad Municipal, 2021).*

Sin embargo, reportan una falta de identidad entre los pobladores del municipio "*No veo a nivel real que este incrementándose, sobre todo el sentido de identidad y pertenencia en la localidad (Autoridad Municipal, 2021)".* Respecto a las artesanías, no existe alguna pieza que sea representativa del municipio, sin embargo

> *Actualmente, hay algún par de empresarios que hacen cosas que tienen cierto arraigo, por ejemplo, hay una empresa que se dedica a hacer bisutería y joyería a partir de la semilla del aguacate. El hueso lo secan, lo procesan y hacen cositas, hacen aretes, colgantes ya mezclados inclusive con plata algunos con oro y hay otra empresa que se dedica a hacer flores encapsuladas con la tradición florística que tiene Atlixco de muchos años (Autoridad Municipal, 2021).*

6.1.3.4 Poder

Para el procedimiento de toma de decisiones dentro de los encargados de los departamentos del ayuntamiento, el entrevistado comentó que

> *Bueno, nosotros dependemos de la Secretaría del Bien Común, el cual es el área de amalgamar las diversas direcciones, de las cuales depende la Dirección*

> *de Cultura y en este caso se hacen mesas de trabajo con la Secretaría y la Dirección para poder tomar decisiones con respecto a ejecutar acciones en pro del beneficio del Pueblo Mágico, además, que a partir de solicitudes de información o de algunas acciones en específico el estado también nos rige (Autoridad Municipal, 2021)*

Asimismo, se cuestionó si en los mecanismos de toma de decisiones se incluía a diversos sectores sociales de la población, para ello mencionan que el vínculo más cercano que tienen establecido hacia la población local son los prestadores de servicios turísticos, ciertos trabajadores del mercado y algunas personas que se dedican a hacer eventos de manera particular. Por otro lado, el Apoyo económico para desarrollar funciones en torno al Pueblo Mágico el entrevistado menciona

> *Nunca es suficiente el dinero, siempre que se quiere ahondar en muchas cosas, es difícil contar con un buen recurso. Sin embargo, el área de turismo es una de las que recibe mayor recurso a nivel municipal dentro de todas las áreas del Ayuntamiento, no recibimos ningún otro recurso extraordinario y el recurso que se ejerce en la Dirección de Turismo es del área de recursos propios. La Federación no envía ningún dinero, el Gobierno Estatal no envía ningún dinero, sin embargo, a partir también de proyectos de ellos mismos, sobre todo de promoción y difusión, nosotros vamos a la par (Autoridad Municipal, 2021).*

El turismo ha sido muy notable en la localidad, a pesar del decrecimiento ocasionado por el sismo del 2017, que posteriormente se tuvo un pico en el 2019 y derivado de la pandemia, en el 2020 tuvo otra disminución en el número de visitas. Se estima que la afluencia trae una derrama anual de arriba de 300 millones de pesos que es distribuida

> *Desde el prestador de servicios, que es el empresario y de ahí baja a los colaboradores, los colaboradores a sus familias, sus familias a las tiendas de servicio, a las tiendas locales. Esa derrama se prodiga de manera benéfica en cascada (Autoridad Municipal, 2021).*

De las empresas que se encuentran en la localidad, aproximadamente 80 u 85% de los empresarios son locales. No obstante, la intensidad del desarrollo de la actividad, el crecimiento económico y la cercanía con la ciudad de Puebla, ha propiciado el cambio de uso de suelo para la construcción de nuevas casas

> *…Entonces estamos relativamente cerca de 25 o 30 minutos y estamos en Puebla, en el centro de Puebla, mucha gente que trabaja en Puebla vive en Atlixco, no provocado por el turismo sino por el beneficio de la cercanía, el clima, la tranquilidad comparada sobre todo con la ciudad. Es lo que ha crecido de manera sí exorbitante, han crecido demasiados conjuntos inmobiliarios, demasiados fraccionamientos en la periferia provocados precisamente por la demanda de inversión, sobre todo porque es lo que decía, la demanda de casa habitación en Atlixco no es tal para la cantidad de casas que están construyendo, sobre todo departamentos (Autoridad Municipal, 2021).*

La experiencia que ha tenido las autoridades municipales y el Comité de Pueblos Mágicos ha sido de colaboración. Dentro de los principales beneficios que han realizado a través de la gestión del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, ha sido *“el hermosear nuestra ciudad, el trae algunos eventos en el 2016 trajimos*

un evento internacional de danzas folclóricas de diferentes países con ayuda de la ciudadanía y un poquito más del Ayuntamiento donde les dieron todo gratis el alojamiento la comida y fue todo un éxito (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021), sin embargo las autoridades municipales manifiestan que *"desafortunadamente nos pegó la pandemia (Autoridad Municipal, 2021).*

Asimismo, se preguntó al Comité sobre el tipo de apoyos o recursos que creen necesario para fortalecer las actividades que realizan, para ello, consideran que

> *El dinero es el que hace que hace que uno pueda tener pues mejores proyectos y poderlos realizar, sin dinero, aunque queramos, pues no es posible que nos unamos toda la ciudadanía y que pongamos una cantidad… Si necesitamos que de parte de la federación pudieran pues darnos un presupuesto, no a nosotros directo a alguien que lo designara ayuntamiento para que por medio de ellos pudiéramos tener esos proyectos terminados, veo que la persona que quedó como presidenta tiene mucho interés en este tipo de desarrollo, entonces, creo yo que vamos a poder trabajar a gusto y poder desarrollar algunos de los proyectos que vamos a proponer (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Además, consideran importante establecer vínculos con otros actores para que en conjunto impulsen actividades para mejorar el desarrollo de la localidad. De esta forma, se podrían proporcionar actividades de capacitación para consolidar *"empresas fuertes que pudieran ellos aportar algo para el beneficio del desarrollo de los proyectos. Es difícil, porque no es nada fácil"* (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021). A lo largo de la permanencia en el programa las autoridades municipales, han brindado de capacitación a prestadores de servicios turísticos por paquetes que manda el Gobierno Federal o Estatal. Por otro lado, el Comité de Pueblos Mágicos ha recibido varios cursos de dependencias de gobierno y de universidades como la BUAP. Dentro de las capacitaciones en las cuales están interesados, destacan que *"Nos sería de mucho interés, el hecho de que todos en Atlixco, conociéramos en un porcentaje más elevado, nuestro desarrollo y nuestra historia para que tuviéramos un conocimiento más amplio de nosotros mismos" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

6.1.3.5 Transformación del discurso

A los entrevistados se les preguntó sobre las acciones que propondrían para mejorar las condiciones de vida de la población general. Para el caso de las autoridades municipales *"a nivel país desafortunadamente tenemos una desigualdad en cuanto a prestación de servicios, sobre todo de salud, seguridad, la creación de empleos. Aunque, Atlixco en los últimos años ha tenido la oportunidad de crecer en cierto nivel con la llegada de algunas empresas a la parte del parque industria y sobre todo la parte del comercio en cuanto a frutas, verduras y flores. La ventaja del destino como tal es que genera empleos con el incremento de los visitantes en esta localidad" (Autoridad municipal, 2021).*

Por otro lado, el Comité de Pueblos Mágicos considera que se necesita generar más empleo, brindar mayor seguridad, fortalecer la educación y la cultura,

mejorar los centros de salud, mejorar las áreas verdes y espacios recreativos, entre otros.

Para mejorar las condiciones ambientales de la localidad, el ayuntamiento considera

> *Tenemos problemas con la basura. La basura generada, en primera, por la cantidad de gente que viene, en segunda, la misma población no tiene esa cultura de separar, no tiene esa cultura de tirar la basura hasta que viene el camión. Tira mucho la basura en la calle son pretextos de que luego no encuentra botes de basura que desafortunadamente se crea un círculo vicioso porque los botes de basura en lugar de generar que la gente no tire la basura de mano, que se considera se genera en el día, la gente empieza a salir a tirar sus basuras de las casas a los botes de basura, entonces, bote de la basura que podría acumular basura durante un día de mano, como las envolturas de frituras o el vasito de refresco, etcétera, pues llega la bolsa de la basura, entonces, se llena totalmente (Autoridad Municipal, 2021).*

Por otro lado, el Comité considera que

> *No tenemos todavía algún problema de cuestión ambiental dentro de Atlixco, no somos un Pueblo Mágico con mucho desarrollo, no hay muchas industrias que nos contaminen, no hay tantos automóviles tampoco que nos contaminen. Pero a lo mejor algo de prevención para que esto no suceda. Todavía no llegamos, estamos en pocos años de ser Pueblo Mágico y a lo menos lo que es el área centro no tenemos ese problema. A lo mejor fuera del centro empresarios quieran comprar ciertas tierras para dar desarrollo. Pero directamente aquí ahorita en Atlixco, igual ha iniciado, pero en un porcentaje muy pequeño (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021)*

El ayuntamiento considera adecuadas sus contribuciones para mejorar el turismo y el programa Pueblos Mágicos,

> *Afortunadamente en Atlixco, ha crecido casi solo, ha tenido la bondad de que se han creado productos turísticos que han incrementado la visita de personas y un relativo involucramiento de los prestadores servicios. Hay cierta apatía, como que para que me involucro si de todas maneras están llegando la gente o para que me capacito si está llegando la gente. Sin embargo, yo creo que aquí valdría la pena que nosotros como autoridad tuviéramos la capacidad y la facultad de provocar que los prestadores de servicios, que se hicieran responsables con el manejo de sus negocios, en este sentido, de proporcionar los mejores servicios, de capacitarse, de tener una mejor atención, entendiendo que de un mal servicio pueden derivarse la falta de gente en el destino (Autoridad Municipal, 2021).*

En contraste, el Comité considera que es necesario

> *"Incrementar el uso de las redes sociales en las publicidades acentuar que somos un Pueblo Mágico y desarrollar un producto como Pueblo Mágico para atraer más al turismo ahorita tenemos cierta promoción en redes sociales quizás nos hace falta un poquito más fuera de Atlixco que nos publicitemos" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, 2021).*

Derivado de la contingencia por COVID-19 se preguntó su perspectiva respecto a las acciones que ha desarrollado el ayuntamiento frente la crisis sanitaria, para el caso del Comité, consideran que se ha hecho lo que ha podido y está a su alcance. Para el caso del ayuntamiento

> *Es un tema bastante escabroso, en ese sentido, porque esto viene en cascadas del Gobierno federal. Creo que hemos tenido una buena participación, como municipio se ha buscado seguir los lineamientos que manda tanto la Federación, como el estado. Los decretos que el Estado ha emitido se han cumplido, se busca involucrar a la gente en la nueva normalidad. Nosotros a nivel de Gobierno municipal, como te puedes dar cuenta buscamos tener ese cumplimiento de los estándares de higiene el gel, el tapete con sanitizante, la distancia, el cubrebocas, en fin, estamos buscando cumplir con todos los estándares. Los prestadores de servicios han cumplido con lo que ha mandado el Gobierno del Estado, con el famoso código QR de Protección Civil, entonces, como tal Atlixco está cumpliendo dentro de su ámbito, buscando que también la Federación y el estado tenga la posibilidad de que amplíen sus coberturas y sobre todo recursos para cumplir con estas indicaciones (Autoridad Municipal, 2021).*

Para finalizar, los retos a los cuales se enfrenta el Comité de Pueblos Mágicos se encuentran en torno a la pandemia, principalmente al no poder reunirse con la presidenta electa en el periodo 2021-2024 y exponerle sus propuestas.

6.2 Zacatlán

6.2.1 Población local

6.2.1.1 Relaciones e intervenciones

Es importante conocer las vinculaciones y la creación de redes que se desarrollan e interactúan entre ellos, que con el tiempo va mejorando la forma de trabajar y se consolidan como una entidad organizada. Este tipo de redes se han modificado e impulsado desde la incorporación del PPM a la localidad, es por ello por lo que es importante conocer este tipo de cambios en la dinámica.

La perspectiva de los beneficios esperados a partir del nombramiento se expresa alrededor de crecimiento económico para ciertos grupos y en una mejora en el aspecto de espacios públicos.

> *Pues he escuchado a muchas personas, los hoteleros en especial pues se escuchan contentos, hay mucha gente que consume aquí, incluso las personas cuando se dio lo de la pandemia y tuvieron que cerrar, se quejaron muchísimo, porque no había nada de gente, no entraba mucho dinero. Entonces, siento que hoteleros y restauranteros son a los que mejor les va (Poblador local 5, 2021).*

> *"Si se ha tenido un cuidado particular estéticamente en cómo se ve, si se ha invertido bastante en las calles, en la limpieza y eso es lo que hace que se vea bien" (Poblador local 4, 2021).*

6.2.1.2 Conflictos y negociaciones

La población desconoce el proceso para el decreto de Pueblo Mágico, asimismo, no recuerda si participó en algún mecanismo de consulta, para decidir la incorporación de la localidad en el programa Pueblos Mágicos. En torno a lo anterior, la mayoría de los entrevistados considera que "*Pues llegan a tomarnos en cuenta para algunas cosas, algunas cuestiones, pero no sé si, sí nos tomen en cuenta o no" (Poblador local 3, 2021).* También, desconocen si hubo conflictos antes, durante o posterior al nombramiento, de acuerdo con el entrevistado *"No, eso si no recuerdo. Solo recuerdo cuando ya de repente tenía el nombramiento" (Poblador local 2, 2021)* y *"No, bueno los conflictos que siempre han existido, por ejemplo, los ambulantes que dejan vender en el centro, pero creo que de ahí todo bien" (Poblador local 3, 2021).*

Sin embargo, la población considera que el nombramiento ha beneficiado a la población en *general "Trae beneficios a todos porque mucha gente se está beneficiando con la venta de productos, artesanías, diversas cosas y pues se genera beneficios económicos para todos" (Poblador local 2, 2021)* y "*Si, yo creo que ha generado muchísimas oportunidades de empleo para los ciudadanos de aquí de Zacatlán y también desventajas, pero en ese aspecto si se ha beneficiado. Aunque siempre va a ser pocos los beneficiados, pero supongo que, en aspectos generales del pueblo, si se ha beneficiado en ese aspecto" (Poblador local 4, 2021).*

A pesar de que se han notado cambios y el continuo mantenimiento en el espacio público "*se ha manejado solo en el centro porque todo el turismo llega aquí, está más que nada en el paseo de la barranca" (Poblador local 4, 2021).* En ese sentido, a los pobladores locales se les ha restringido o condicionado el uso de estos espacios "*También, por ejemplo, ahorita por la pandemia, pero hay otros lugares donde nos piden que seamos cuidadosos" (Poblador local 2, 2021)* y *"Claro, se han puesto horarios" (Poblador local 3, 2021).* Además, se han ocasionado otros conflictos alrededor *"Si, uno de ellos son los señores que se ponen a vender, los boleros, etc., donde ya no tienen conformidad porque ya no los dejan, los quieren reubicar" (Poblador local 2, 2021).*

6.2.1.3 Choques culturales

La opinión de los pobladores locales respecto a los turistas y visitantes es satisfactoria, ya que para ellos ha mejorado la economía, sin embargo, también tiene su lado negativo "*Normalmente a mí no me gusta estar aquí cuando son vacaciones, porque viene mucha gente y a veces si tiran basura o no respetan el sentido de las calles, muchas veces van en sentido contrario y sinceramente a veces no son tan respetuosos." (Poblador local 3, 2021)* Y "*Algunos impactos negativos, pues es que me he percatado que muchos turistas no respetan las áreas y son un poco sucios, pero creo que eso es en todos lados." (Poblador local 5, 2021).*

Para la localidad, que se cuente con el nombramiento de Pueblo Mágico significa que *"…trae un mayor crecimiento económico" (Poblador local 1, 2021); "Significa que se le ha asignado ese título, ya que tiene cualidades atractivas y bonitas. Es un lugar atractivo para la ciudadanía y se siente bien vivir en un lugar así porque es bonito" (Poblador local* 4, 2021) Y "*Yo creo que solamente pues levanta el*

orgullo, es un pueblo que tiene mucho que dar" (Poblador local 5, 2021), solo por mencionar algunas. Por lo tanto, considera que de forma indirecta o directa se encuentran beneficiados con el turismo *"Pues no me beneficia, pero tampoco me perjudica, es parte ya de nuestro entorno y ya nos estamos adaptando" (Poblador local 2, 2021).*

A partir del nombramiento, los cambios que han notado en su vida diaria han sido "*Si un poco la alimentación" (Poblador local 1, 2021)* y "*Yo ahí no estoy de acuerdo en los costos, lo que era económico pues ya se ha convertido hasta cierto punto un lujo, y ahí ya, siento que se está saliendo un poquito" (Poblador local 2, 2021).* Dentro de los cambios positivos, hay más ofertas de empleo *"Si, respecto al turismo yo creo que sí, porque hay guías de turistas, se abren muchos negocios entonces, están solicitando frecuentemente personas que los atiendan, tal vez no para todas las ramas, pero para el turismo sí" (Poblador local 4, 2021).* Se ha invertido en mejorar las obras públicas se han diversificado las actividades culturales, recreativas y deportivas *"Si, yo si veo que casi todos los fines de semana hay actividades artísticas o deportivas, eso es algo que constantemente están haciendo. Pero no estoy segura si sea porque es Pueblo Mágico o porque aquí siempre ha sido así." (Poblador local 3, 2021)* y "*Si, solo que por la pandemia se cerró todo, pero si se estaba elevándose en ese sentido" (Poblador local 5, 2021).*

En contraste, algunos de los cambios negativos que han presentado es inseguridad *"Pues si ha habido incidentes, pues que asaltan o roban y eso dicen que si se relaciona con el turismo" (Poblador local 4, 2021)* y "*Hay momentos en el que si esta todo tranquilo, pero como tal cual zona centro no, se llega a escuchar más en las afueras, en los barrios un poquito la inseguridad. Pero creo que zona centro, no hay mucha inseguridad" (Poblador local 5, 2021).* Un incremento en la cantidad de basura, disminución de agua potable *"También, hemos visto la necesidad de que deben ver eso. En los barrios de la periferia se empieza a ver eso" (Poblador local 2, 2021)* y *"Si, hay muchas calles y colonias que frecuentemente no tienen agua potable y se quejan de ello y a veces las autoridades no apoyan a todos los lugares." (Poblador local 4, 2021).* Además, del incremento en los precios de la localidad, sobre todo aquellos relacionados principalmente con la adquisición de muebles e inmuebles.

Las tradiciones locales se han fortalecido a través de la llegada del turismo a la comunidad "*El turismo ayuda a que se siga haciendo año con año y que se mejore" (Poblador local 5, 2021),* a pesar de que en la localidad "*Aquí se tienen muy marcadas las festividades y se realizan siempre, sin importar si hay turismo o no. Aquí es un pueblo muy religioso" (Poblador local 4, 2021).* Por otro lado, las artesanías son muy amplias "*Pues empezamos de este lado, que vienen siendo las prendas de lana, el ocoxal, el tallado en madera, el trabajo con piedra de cantera y pues yo creo que hay más, pero no las conozco tan afondo. También está el bordado en vestidos, desconozco como se llama, pero bordan con florecitas nahuas y todo eso" (Poblador local 5, 2021),* estas piezas representativas no han sufrido cambios en el proceso de elaboración, sin embargo, si han tenido que desarrollar nuevos diseños para que sean más agradables a los visitantes. En ese sentido, el turista ha propiciado la revaloración de las artesanías *"Si porque los turistas aquí lo que más compran*

son los productos de manzana, porque hay muchos productores de manzana que pues gracias al turismo es que han renovado su producto y continúan sustentándose de esto" (Poblador local 4, 2021).

6.2.1.4 Centralización del proceso del conocimiento

Los entrevistados, no forman parte de ningún grupo u organización social con temas relacionados al desarrollo de la actividad turística. Sin embargo, han sido participe de capacitaciones relacionadas con educación ambiental, estos cursos han sido otorgados principalmente en instituciones académicas y se encuentran dispuestos a participar en otras actividades enfocadas a cuestiones ambientales, con temáticas como reforestación y reciclaje.

Dentro de las acciones que propondrían para mejorar las condiciones de vida de la población en general, se encuentra

> *"Que haya más tolerancia con los comerciantes, que tengan un mejor manejo de los horarios de venta o que busquen horarios donde hay más tráfico de personas" (Poblador local 3, 2021).*
>
> *"Es importante que se tome en cuenta las necesidades de suministro de agua potable, el alumbrado público en zonas que no son céntricas, hay muchas calles muy oscuras que asaltan por ahí" (Poblador local 4, 2021).*

Respecto a las acciones que se podrían proponer para mejorar las condiciones ambientales

> *"Los que son las aguas negras, estaría muy de acuerdo que se hiciera una planta de tratamiento de aguas residuales. Porque es penoso que lleven a los turistas a las cascadas y con que se encuentran, si se está promocionando algo, que no vengan y que se den cuenta que los estamos engañando. Es gacho, porque se ve bonito, pero a donde me traes, no se vale. Una hermosura la de Quetzalapa, pero también le falta limpieza y ese cuidado que debemos tener todos" (Poblador local 2, 2021).*
>
> *"Pues hasta donde se hay campañas donde se recicla la basura y conforme el agua pues creo ya no se derrama tanto como antes. Por eso las fuentes ya no tiene tanta agua como antes, porque antes se desparramaba" (Poblador local 3, 2021)*
>
> *"Que la gente no tire basura, que la gente aprenda sobre el reciclaje, que haya también una cultura de educación en estos temas" (Poblador local 4, 2021).*

Respecto a mejorar las condiciones de turismo y del Programa Pueblos Mágicos *"Te repito, sería más apoyo a los comerciantes y de las personas que hacen sus artesanías." (Población local 1, 2021)* y *"Tal vez algunos atractivos de más, que se genere más publicidad al Pueblo Mágico" (Población local 2, 2021).*

Considerando la contingencia sanitaria por COVID 19, se preguntó sobre las acciones que ha desarrollado el ayuntamiento

> *Un poco mal, porque no se les dio apoyo a las personas, porque, por ejemplo, yo tengo familiares que tienen puestos y pues los quitaron y se vieron afectados por esto (Poblador local 1, 2021).*
>
> *Pues se divide, hay cosas que para algunos son buenos, pero para otros los está perjudicando, entonces por lo que he escuchado, en este gobierno, algunos no quieren al presidente, por ejemplo, los hoteleros, restauranteros... Cuando se hizo el cierre por la pandemia, se escuchaba a hoteleros que se quejaban porque se les estaba cerrando la puerta al turismo, como haces esto, etc. Pero había otras personas que decías, que bien, no dejen entrar al turismo, porque ellos son los que van a venir a contagiar, entonces, pues yo diría que lo que ha hecho ha estado bien y pues lo que no se ve, pues lo ven otras personas (Poblador local 5, 2021).*

Derivado de lo anterior, las acciones que propondrían para superar las limitaciones de la pandemia son *"Aún debemos de seguir limitándonos en ese aspecto porque todavía la pandemia continua, entonces, creo que aún no se momento de hacer todo público y abrir de nuevo" (Poblador local 4, 2021)*

6.2.2 Prestadores de servicios turísticos

6.2.2.1 Relaciones e intervenciones

Dentro de los objetivos del programa, los prestadores de servicios destacan que *"El desarrollo de la comunidad, generar fuentes de empleo, la sustentabilidad, el que se siga preservando nuestras tradiciones, el cuidado del paisaje y de la arquitectura y también el conservar la gastronomía y todo lo que genera esa riqueza cultural de la zona" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021)* Y *"…es como justamente mantener ese patrimonio cultural, natural y, también, como promover el desarrollo económico de las localidades" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021).*

Se desconoce sobre las instituciones encargadas de financiar el programa, pero para el caso de la gestión son *"El Comité Pueblo Mágico y los prestadores de servicios, también, el Gobierno por medio de Dirección de Turismo" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).* Asimismo, respecto a la relación de los prestadores de servicios turísticos con el Ayuntamiento las opiniones son muy contrastantes, hay prestadores de servicios turísticos que mencionan que "*Pues, en este momento no hay ninguna relación. Solamente escuchan, pero no hay un plan de apoyo y de trabajo" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).* Y otros que tienen una percepción distinta *"En conjunto con lo que es el Ayuntamiento, pues se hace lo que son algunos vídeos de difusión en algún tipo de propaganda, para poder hacer la parte de que cada operadora turística se pueda dar a conocer en los servicios que aportan, ya que aquí cada operadora turística está enfocado a un tipo de concepto, en cuestión de los recorridos que puede dar. Estos videos se comparten desde ambas partes, operadoras turísticas desde las páginas que cada operadora tiene propias y tanto las páginas del Ayuntamiento y del pueblo de Zacatlán, es donde se dan a conocer. Hay otras páginas que se complementan que son del Estado de Puebla y pues ahí nos ayudan a que tenga difusión todo esto que se puede conocer aquí" (Prestador de Servicios Turísticos, 2021).*

Los prestadores de servicios turísticos conocen el año en el cual se incorporó la localidad al PPM y dentro de los cambios principales que han observado es *"la inversión de personas de la zona y también de personas externas a Zacatlán que han creado inversión dentro de Zacatlán, en la construcción de hoteles, el desarrollo de espacios, de parques ecoturísticos, también, los guías, el desarrollo de nuevas actividades y experiencia" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021)* y *"Más gente, es como el más notable. Obviamente más turistas, más establecimientos, también, hospedajes, hay más restaurantes. Se ha vuelto un poco más caro para la gente de acá. Bueno, también, le he puesto mucha atención a las cosas ambientales, o sea si antes veías un terreno verde, la mayoría ya se está ocupando para construir cabañas, hospedajes, hoteles, sí ha habido muchos cambios de uso de suelo" (Prestador de Servicios Turísticos 3, 2021).*

Dentro de las actividades desarrolladas para la promoción del Pueblo Mágico, de forma individual *"Aquí tenemos redes sociales, entonces, lo que es Facebook, Instagram. Ahí compartimos, los vitromurales, piedras encimadas, Tuliman, que vengan a visitar, la gastronomía, eso es en redes sociales, ya cuando viene aquí la gente, pues ya les platicamos de todo lo que tenemos en Zacatlán" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021)* y por otra forma, de manera colectiva *"Desde mi trinchera y desde el Comité Pueblo Mágico hacemos lo que más podemos, sin recursos, con voluntad. Nunca se coadyuvo con la Dirección de Turismo, ni con la regiduría de turismo, ni con el municipio porque todos tienen sus proyectos personales y no hubo un plan y propósito común que fuera Zacatlán y bueno fatal" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*

Los entrevistados desconocen si se realizó algún mecanismo de consulta para decidir sobre la participación en el programa, además, consideran que no se toma en cuenta su punto de vista en la toma de decisiones en torno a la gestión del Pueblo Mágico y el único con ese poder es el Ayuntamiento, específicamente la Dirección de Turismo. Los artesanos que fueron entrevistados comentaron que ellos realizan las piezas que venden. Para realizar las artesanías de ocoxal, recolectan la materia prima en el bosque y posteriormente empiezan a crear los collares, aretes, tortilleros, entre otros. Además, existen artesanías que se realizan desde cero, como el caso de los textiles de lana, ya que ellos hacen desde el hilo hasta la pieza de ropa.

Los prestadores de servicios turísticos entrevistados se encuentran relacionados con otras personas dedicadas al turismo, a través de grupos de mensajería instantánea como WhatsApp conformado por guías turísticas, también *"A veces cuando en la Dirección de Turismo hacen capacitaciones, pues, también, ahí vas conociendo a otras personas que se dedican a lo mismo, pero, si hay constante comunicación" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021). "Sí, está el grupo de WhatsApp de prestadores de servicios turísticos de Zacatlán. Hay otro grupo, pero ya es Chignahuapan-Zacatlán y en el Comité de Pueblo Mágico" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021).*

Respecto a los temas que son tratados mediante esta vía señalan que *"En los grupos de WhatsApp, a veces de disponibilidad, tengo unos turistas que quieren*

comer en tal lado y ya es más como publicidad de los demás establecimientos. También, se llegan a tocar temas, por ejemplo, ambientales, temas que tienen que ver con el agua, como a lo mejor hacer alguna actividad en sitios donde no se debe, o sea, se trata de dar también a conocer temas que la mayoría no conoce, más relacionado con eso de recursos naturales. También, por ejemplo, ahorita con el tema del COVID, si alguien sabe si han salido decretos nuevos, consultar, por ejemplo, horarios de otras cosas o también a veces se da mucho el tema de extorsiones, entonces, ahí en los grupos dicen miren me hablaron de este número y solo tengan cuidado, entonces, el tema de extorsiones, también, es muy recurrente" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021).

6.2.2.2 Conflictos y negociaciones

Dentro de las carencias a las cuales se enfrentan, la percepción es muy variable *"Servicios a la comunidad, le hace falta más servicios médicos en las comunidades" (Prestador de Servicios Turísticos 1, 2021).*

> *"Creo que regulación en todo el tema. Personalmente, creo que apoyo hay mucho, pero la mayoría no está profesionalizada, muchos de los establecimientos son informales, entonces, al estar en la informalidad cuesta trabajo acceder a los apoyos que hay, igual creo que la profesionalización hace falta" (Prestador de Servicios Turísticos 2, 2021).*
>
> *"Actualmente, sí sería como una cuestión económica, porque al menos en la pandemia se pudo ver eso muy fácilmente, por la cuestión de que sin el turismo la gente local se quedó sin trabajo, hay personas que ya no pudieron llevar algunos proyectos a cabo, como lo son algunos artesanos, también, las personas que nos dedicamos al ambiente turístico, porque pues tuvimos que buscar otra fuente de ingresos para poder subsistir" (Prestador de Servicios Turísticos 3, 2021).*
>
> *"En cuestiones de nosotros como prestadores de servicios, podríamos estar mejor en cuestión de organización vial, para poder tener una organización y las unidades que se trasladan con turismo tengan un mejor acceso. También, los turistas que ingresan independientemente al pueblo de Zacatlán que sean bien tratados, que se les dé la orientación de hacia dónde se pueden dirigir para que el turista no esté dando vueltas y vueltas y que no encuentra el lugar a dónde quiere ir. Si hay una mejor organización desde la parte de las entradas, donde haya una persona que les indique cómo llegar, que por lo menos se les ofrezca un mapa, que se les diga en dónde se encuentra la dirección de turismo o las operadoras turísticas, para que ellos tengan el apoyo de poder encontrar y estar más a la mano de todo lo que ellos pueden conocer en Zacatlán" (Prestador de Servicios Turísticos 4, 2021).*

Los prestadores de servicio no habían presentado alguna restricción o condición para ejercer su servicio, solamente algunos requisitos por parte del *municipio "Algunas normas o lineamientos que tenemos que seguir nosotros, debido a las cuestiones que se han ido suscitando como, por ejemplo, ahorita esto de la pandemia. Anteriormente pues un guía de turistas podría dar con un grupo grande de personas, actualmente, ya se tienen que seguir la parte de las limitaciones, entonces, no son como algún impedimento que nos que nos permita trabajar, sino que nosotros tenemos que adecuarnos para seguir trabajando y*

que las cosas sigan fluyendo de buena manera" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021), sin embargo, derivado de la crisis sanitaria, la principal restricción que presentaron fue *"Durante la pandemia, tuvimos casi un año sin poder trabajar" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*

De las personas entrevistadas, la mitad participa dentro del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, mientras los restantes no se encuentran inmersos en la participación de este grupo ciudadano. Para finalizar, las acciones que tuvieron que desarrollar para poder ejercer sus servicios a pesar de la pandemia son

> *"Comencé a rentar por mes algunas habitaciones, las del primer piso, para encontrar el punto de equilibrio. Dos, en un momento tuve que hacer un recorte de personal, pero nuevamente ya tengo mi equipo otra vez, durante la pandemia si tuve que dar de baja a 3 o 4 personas. Trabajar con empresas y quienes vinieron a conocer personas en Zacatlán durante la pandemia y pues mi estrategia ha sido enfocada más en mi clientela" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021)*
>
> *"Llevar a cabo las medidas sanitarias y no pudimos vender un tiempo, pero, después, con las medidas ya pudimos venir" (Prestador de servicios turísticos 2, 2021)*
>
> *"Hemos tenido que cambiar algunos protocolos, por ejemplo, los de poner el gel antibacterial, sí recibimos algunas capacitaciones, de cómo recibir a los huéspedes, como hacer la limpieza de las habitaciones, tenemos que estar pendientes de los decretos de cuando sí se puede, cuando no, cuando tienes que cerrar, que capacidad" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021)*
>
> *"Hemos tratado de adaptarnos, hemos tratado de buscar nuevas estrategias, hemos tratado de hacer que el visitante independientemente de las cuestiones de salud que se encuentran, actualmente, pues el turista siga visitando el pueblo, pero con las medidas necesarias, con las medidas de seguridad que se requiere. Porque hay muchas personas que siguen con la parte de la mentalidad de que no deben de salir ni nada por el estilo y se entiende hay muchas personas que tienen lo que es la parte de la seguridad al 100%, pero hay otras personas que también requieren o les gusta salir y pues nosotros no les decimos que no vengan, sino que saben que sí, se les puede recibir, pero con las medidas de seguridad y sanitarias necesarias tanto como para ellos y para nosotros. A ellos les favorece y también a nosotros nos favorece porque nos siguen generando empleo y pues gracias a eso nosotros pues tenemos un ingreso" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

Además, se preguntó si se realizó otra actividad para obtener ingresos

> *"La mayoría de nosotros nos manteníamos solo de la venta de los productos de lana" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*
>
> *"Sí, bueno, pero igual personal, por ejemplo, yo ahorita tengo como un pequeño emprendimiento, le doy manejo diferente al vidrio. Lo que hago es recolectar botellas de vidrio, las corto y ya hago productos artesanales. Pero, no es porque el hospedaje este cerrado" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

> *"Por la cuestión de la pandemia, la parte del ambiente turístico se pausó un poco y por esa cuestión yo estuve trabajando en la zona de campo, por mis familiares tenemos huertos de manzana, tenemos zonas de cultivo y en esos lugares estuve teniendo un ingreso para poder seguir abasteciendo mis datos personales" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

6.2.2.3 Choques culturales

La experiencia que han tenido los prestadores de servicios turísticos al ser participe en el desarrollo del PPM es positiva

> *"Ha sido una experiencia muy favorable y satisfactoria, que es constante y que ha ido mejorando, ya que me voy capacitando y vienen muchas nuevas propuestas que te hacen mejorar" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*
>
> *"Está bien porque a todos nos ayuda, por ejemplo, sí hay turismo nosotros podemos vender nuestros productos" (Prestador de servicios turísticos 2, 2021).*
>
> *"Es una experiencia muy padre, el seguir impulsando nuevos proyectos turísticos, porque al menos con la operadora que estoy trabajando se está innovando cada vez más y no nos quedamos con un servicio como, por ejemplo, no nada más es visitar las cascadas, sino, que aquí también cómo es la temporada de manzana al turista ofrecerle algo nuevo, que puede ir a cortar la manzana, que pueda tener nuevas experiencias. Para que el turista, no nada más visite el Pueblo Mágico una vez, si no la sigas visitando muchas veces" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

6.2.2.4 Centralización del proceso de conocimiento

Los prestadores de servicios han tomado diversas capacitaciones provenientes de distintos organismos "*Sí, el Ayuntamiento se han enfocado mucho en lo del Registro Nacional de Turismo, a que vaya uno, conozca y ahí mismo te registres. El Comité de Pueblo Mágico también ha dado muchas capacitaciones, calidad en el servicio, cómo tener mejores prácticas ambientales. También, la Secretaría Estatal de Turismo nos mandan también muchas invitaciones para participar en capacitaciones" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021)* y "*Si, hemos tenido capacitaciones, por ejemplo, ahorita esto de la pandemia. A nosotros se nos dieron capacitaciones de primeros auxilios, capacitaciones para atención a COVID, entonces, de esta manera se le da apoyo al visitante para desarrollar algún otro proyecto. Estos cursos normalmente se solicitan con el Ayuntamiento, las operadoras turísticas que estamos a veces nos reunimos y cuando nos interesa un curso, pedimos la manera de que el curso se pueda dar lo más cercano a nosotros, por ejemplo, aquí en el municipio y poder nosotros venir a este lugar y poder hacer la parte de las capacitaciones, ya que a veces hay capacitaciones pero están hasta lo que es Huachinango o en la ciudad de Puebla y por cuestiones de traslado no se puede, entonces, por el tanto de operadoras turísticas que estamos en Zacatlán, solicitamos que vengan aquí (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

La participación en acciones enfocadas en buenas prácticas ambientales es variable, ya que algunos de los entrevistados han generado acciones a pequeña

escala "*Nosotros anteriormente teníamos un proyecto donde visitábamos las áreas naturales y a veces también sembramos esa parte, de que al turista le llamara la atención de poder sembrar un árbol, de poder dejar un buen impacto ambiental, en la parte de lo que son las zonas naturales. Hay lugares naturales en Zacatlán que están algo descuidado y a veces nosotros hemos topado con que a veces hay un poco de basura o algo por el estilo y nosotros a veces entramos en una dinámica muy padre con los turistas, de animarlos a que tengamos un minuto, dos minutos donde cada uno recolecte la basura que pueda agarrar para levantarla y hacer que la parte del lugar se siga conservando de buena manera" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

Y otras, donde las actividades se han realizado a nivel colectivo *"Solamente lo que organizó la vocalía que está dentro del Comité Pueblo Mágico El año pasado de parte del Ayuntamiento se generó el programa del reciclaje "El reciclón" generamos un programa en el que recibimos todos los aparatos electrónicos que ya no ocupan las personas como los televisores, radios, cables, celulares, tablets todo eso lo recibimos y se lo llevó una empresa de Querétaro que se encarga de desmantelar todo eso, y hacer uso nuevamente de todas las piezas de lo que mayormente se pueda ocupar cables. De hecho, ayer en la mañana recibí otras televisiones, porque dentro de mi colonia nosotros recibimos tapitas, batería y pues los televisores, pantallas todo eso y yo lo llevo a la vez al centro de acopio, también, recibo aceite quemado" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).* Por otro lado, no han desarrollado campañas de responsabilidad social en cualquiera de los niveles de organización presentes.

Existe una mayor participación en actividades en torno a jornadas de reforestación o limpieza *"Apoyé a un grupo ecologista buscándoles un terreno para poder plantar árboles. También, el año pasado planté una hectárea de Berry, este año voy a reforestar otra área, pero no está aquí en la zona de Zacatlán, está en otra zona que no tiene nada. De limpieza hago constantemente aquí en mi negocio el que recibo las tapas, le quitamos las cositas estas a las latas y la otra es que todo el PET lo dividimos en botes y en la calle nos encargamos de limpiar y de recoger basura y todo lo dividimos" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021)* y *"En la reforestación sí, aquí hay una zona de ejido donde anteriormente se solicitaba la parte del apoyo para poder sembrar los árboles, ya nada más era ahí en la parte de la mano de obra, ya no fue tanto en adquirir los arbolitos y de tener la mano de obra para poder apoyar a que sembrara" (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).*

La reforestación es una actividad importante en la región ya que existe tala de árboles en la zona boscosa y se encuentra relacionada con la construcción de servicios de alojamiento y zonas residenciales, además de complejos turísticos conformados por cabañas y parques "ecoturísticos" donde se desarrollan actividades al exterior como senderismo, paseo por cuatrimotos, entre otros.

Respecto si han tomado clases de educación ambiental, ya sea en la escuela o el trabajo, los entrevistados

> *"No, pero siempre ha sido algo que me llena de gusto hacer. Las personas que viven en Zacatlán, muchas se dedican al campo y por eso tenemos que cuidar,*

> *ya que diario generamos desechos de la fruta, verduras, huevo y todo eso, entonces, nosotros se lo damos a unas gallinas que son de la vecina, así que alimentamos a esas gallinas, a un tlacoache, a un cacomixtle y pues a los perros que también llegan" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*
>
> *"Yo, pero por la carrera que tengo (Licenciatura en Biología). Pero si no, no tenemos ninguna capacitación" (Prestador de servicios turísticos 2, 2021).*
>
> *"Sí, tanto en la escuela como en la casa, sí me han inculcado la parte de cuidar el medio ambiente, porque pues en la actualidad, personalmente me he dado cuenta del impacto que puede tener y pues si es algo me es cotidiano el hacer un cuidado ambiental" (Prestador de servicios turísticos 3, 2021).*

6.2.2.5 Poder

La percepción del desempeño de las instituciones públicas es contrastante, ya que existen prestadores que consideran que es *"Malo" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021),* mientras que otros *"La Dirección de Turismo se ha encargado de que el Pueblo Mágico se siga conservando con un buen aspecto visual. En la manera, de que al menos las operadoras turísticas no tengan promotores turísticos alrededor de las áreas, que no den un mal aspecto a la parte de la vista de un Pueblo Mágico y por esa cuestión se les ha dado a las operadoras turísticas un espacio determinado donde el turista puede llegar libremente y puede escoger a su gusto qué servicio tomar, sin que se les esté hostigando a los turistas de que aquí se le ofrece el servicio de acá, se le ofrece el otro y que lo estén persiguiendo para poder adquirir algún servicio; sino que todo se haga de una manera ordenada y que el turista en vez de que se la haga tedioso, pues sea una estancia agradable y que se la pase de lo mejor en Zacatlán" (Prestador de Servicios Turísticos 4, 2021).*

6.2.2.6 Transformación del discurso

El significado que tiene que para los prestadores de servicios turísticos que la localidad tenga el nombramiento de Pueblo Mágico es

> *"Significa que podemos tener una mejor calidad de vida, porque reúne todas las cualidades que traen dentro de los colores del rehilete cultura, gastronomía, arquitectura, historia, áreas naturales, todo eso, aunque también nos trae desarrollo económico y también nos trae, ¡bueno! para mi es calidad de vida" (Prestador de servicios turísticos 1, 2021).*
>
> *"Principalmente, que tenemos algo que otros no tienen, por eso somos Pueblo Mágico, el patrimonio natural, tenemos las cascadas, tenemos bosque, cultura, tenemos nuestros vitromurales, la gastronomía, también, el servicio que se brinda, entonces, creo que lo principal, o sea, nos distinguimos" (Prestador de servicios turísticos 2, 2021).*

6.2.3 Autoridades municipales y Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos

6.2.3.1 Relaciones e intervenciones

Para las autoridades municipales se tomó como fuente de información la Dirección de Turismo del Ayuntamiento de Zacatlán, así como otras personas clave para la obtención de información. Además, se retomó la perspectiva del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, como organismo clave para el funcionamiento del programa. En ese sentido, los encargados actuales de gestionar el programa Pueblo Mágico, es el área de Dirección de Turismo, en específico el Departamento de Turismo, la cual es la encargada de vincular el sector estatal y federal.

Respecto a la perspectiva de las autoridades municipales del proceso de nombramiento como Pueblo Mágico, se indicó lo siguiente:

> *"Bueno, el proceso es ajustarse a los lineamientos que marca el programa y complementando los diferentes objetivos que nos marcaban, se enviaban a Puebla, se hacían las observaciones pertinentes y se tenía que complementar algo o quitar algo se quitaba hasta que fuera aceptado por SECTUR. Pasamos a la siguiente etapa, básicamente la conformación del expediente fue lo necesario, acompañado del visto bueno de la sociedad. Eso es importante, lo que te decía, el tener el sentido de pertenencia, que la gente supiera que, a través del turismo, teniendo las bellezas naturales, arquitectónicas y gastronómicas de Zacatlán, se pudiera generar ese nombramiento, para tener mejores condiciones de vida, desde luego visualizadas en recurso económico. Entonces, la conformación del expediente es fundamental "(Autoridad Municipal 2, 2021)*

> *"Debe de crearse un comité pro-Pueblo Mágico, al menos así se realizó en Zacatlán y pues debe haber la intención de la localidad de ser Pueblo Mágico. No puede ser Pueblo Mágico si no quieres. Entonces, número uno tener la intención, generar ese comité, hacer todo el trámite que la Secretaría de Turismo indica y pues sobre todo contar con esas características de las que hablábamos hace rato, ya sea atractivos naturales, arquitectónicos, gastronómicos, tradiciones, usos y costumbres y también la infraestructura turística" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Además, destacan que Zacatlán ya contaba con antecedentes en el área turística para su nombramiento como Pueblo Mágico:

> *"Antes de que tuviera el nombramiento ya tenía como extra-importancia turística en el estado, en la región no, pero se veía. Porque, finalmente Zacatlán, goza de una muy buena opinión general, siempre ha sido un pueblo muy tranquilo, no quiere decir que no sucedan cosas, por supuesto que suceden cosas feas y que conforme vamos avanzando cada vez se va viendo más por el propio crecimiento. Pero en general, Zacatlán siempre ha sido un municipio muy tranquilo, con condiciones muy benéficas para vivir, hay buena cantidad de escuelas, hay un clima generalizado en la actualidad que nos permite tener una buena cosecha, es decir, llueve lo suficiente para que haya fruta, que genera recursos. Esa fruta se transforma, en lo que mencionaba anteriormente, ya sea en vinos, sidras, licores, aderezos, ates, conservas, salsas y que poco a poco se va ampliando más el horizonte" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

Desde que el programa se implementó en la localidad, se han realizado pequeños cambios por parte de las autoridades municipales y del Comité, buscando adaptarlo a los lineamientos que da el Gobierno Federal *"Zacatlán, ha tenido un crecimiento muy importante a raíz de que recibió el nombramiento, por lo tanto, actualmente, hay una gran cantidad de operadoras turísticas en Zacatlán que generan más turismo, porque ofrecen sus servicios y, además, son servicios diferenciados. Está el guía que te ofrece el City Tour, que es el básico, que es el tradicional, está el guía o la agencia turística, que en temporada te ofrece el Tour de la manzana, del pulque o el Tour de las cascadas, etcétera. También, llegó el momento en que había dos agencias turísticas que te ofrecen turismo de aventura y te ofrecen paseos en jeeps, racers o cuatri motos. Ya estaba trabajando, pero nosotros tenemos que adaptarlo a nuestra necesidad, no es lo que la agencia quiera hacer, sí, puede trabajar y lo celebramos, pero, también, tienen que ajustarse a las necesidades mínimas del viajero" (Autoridad Municipal 2, 2021).*

Dentro de las reglas de operación se hace mención que antes de realizar el trámite para incorporar la localidad al PPM es necesario convocar a la población a una consulta popular, para decir la participación en el programa, en ese sentido

> "*no hay ninguna limitación del Comité Ciudadano, justamente eso es, es un comité ciudadano, que primordialmente, por ser un tema turístico debería de estar integrado por prestadores de servicio. Actualmente, está mixto hay gente que no se dedica al turismo, pero, hay una bióloga que hasta donde yo he visto creo que es la única que ha trabajado poquito más o ha destacado su trabajo sin ser prestador de servicio, pero, no hay ninguna limitante. Hay varias vocalías en las cuales la gente puede participar, lo que les ha faltado el comité es hacer justamente más actividades, sin tanto apoyo del municipio, es decir, que sea iniciativa propia, con base en la presentación de su propio programa de trabajo, que lo hacen ellos. Que no lo desempeñen, pues ahí sí es lamentable, porque el municipio no tiene ninguna injerencia sobre ellos, porque, son meramente ciudadanos" (Autoridades Municipales 2, 2021)*

> *"Realmente no, cuando nosotros, por ejemplo, por equis razón no tenemos alguien en la vocalía de servicios turísticos como responsable, uno de los colaboradores lo pasamos como responsable y, entonces, nos queda la otra vacante y nosotros lo que hacemos, es decir, bueno, ¿quién la puede cubrir?, y, entonces, empezamos a ver perfiles, se proponen personas, se dice a bueno esta persona sí, por esto, no, por esto, se elige, se vota, se le invita y puede aceptar o no aceptar. Esa es una, la otra y ya hemos lanzado convocatorias sin muy buenos resultados, es que presenten una carta motivos para integrarse al comité de Pueblos Mágicos, abierta a los prestadores de servicios, a quien quiera y nadie ha querido participar, así de fuerte, ya lo hicimos y no nos fue bien recibimos una sola" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021)*

Sin embargo, ninguno de los entrevistados manifestó haber participado en dicha reunión a pesar de ser algunas de las personas que desde el inicio se involucró en la obtención y desarrollo del programa. Además, consideran que en la actualidad no existe ningún impedimento para la participación de la población y de los prestadores de servicios turísticos en actividades entorno al programa. Se invita principalmente a los prestadores de servicios turísticos en dichas actividades.

6.2.3.2 Conflictos y negociaciones

Dentro de los temas pendientes por desarrollar en el Pueblo Mágico se menciona lo siguiente:

> "*Mira, casualmente y no es porque que me hayas dicho que tienes algo que ver con el medio ambiente, pero el medio ambiente es súper importante para seguir. En primera sosteniendo la actividad turística, porque, pues el turista al venir aquí tiene necesidades y al cubrir esas necesidades genera un impacto y durante todo ese proceso existe degradación del medio ambiente, entonces, el medio ambiente a su vez nos brinda todo este escenario en donde se desarrolla la actividad turística. Entonces, si no tenemos un programa de desarrollo urbano que regularice, que controle los cambios de uso de suelo, entonces, vamos a tener una urbanización o deforestación descontrolada, o sea, es un desastre y es lo que está pasando en Zacatlán, nos vamos a acabar ese escenario que rodea la actividad turística.*
>
> *Al final todo esto peligra, porque ¿quién se va a venir de la Ciudad de México a Zacatlán?, sin bosque, ese es el tema y aparte pues para los que vivimos aquí se vuelve un problema. Entonces, el tema del medio ambiente es muy importante, la profesionalización de los servicios turísticos, también, es muy importante, la seguridad, tanto de locales como de turistas, también, es algo en lo que hay que trabajar. La correcta promoción del destino es algo igual en lo que hay que trabajar" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021)*
>
> *"Siempre faltaran recursos económicos para lograr lo que queremos, pero yo creo que, si hacemos una pausa en este momento, los principales temas desde luego sería importantísimo el tema del medio ambiente. En Zacatlán, ha habido tanto crecimiento que se ha dejado de lado la conservación de las zonas naturales. En el tratamiento de los ductos que llevan el agua pluvial, no son suficientes y se desperdicia mucha agua, los ductos que lleva los desechos hacia la planta tratadora de agua y que después de tratar esas aguas grises se van hacia la barranca.*
>
> *Pero, de manera muy general, yo creo que hace falta una muy buena concientización de todos los prestadores de servicio, en tener una adecuada separación de residuos, un mejor manejo de nuestra agua, buscar la captación de esta para que no se desperdicie tanto, es decir, que sigamos viviendo como anteriormente lo hacíamos. Nos estamos dando cuenta que cada vez tenemos menos agua, que cada vez cuesta más dinero el agua, porque, además, cada vez se utiliza más agua. Debo de decirlo yo como hotelero, anteriormente la gente se bañaba menos, hoy se bañan todos los días los huéspedes, es una gran cantidad de agua que se utiliza.*
>
> *Los prestadores invierten en implementos que se utilizan en los sanitarios para tener llaves ahorradoras de agua, tener mingitorios secos y que de esa manera cada uno vaya contribuyendo. Porque nos beneficiamos cuando viene el turismo, pero, también, somos los que más contaminación aportamos a nuestro municipio, a través de la venta de nuestros propios servicios, entonces, yo creo que ese es un tema muy importante que pocos han querido atorarle, pero que si es muy necesario. Si no hacemos algo de 10 años atrás, pues no sé qué va a pasar en 10 años adelante, porque llevamos 10 años de atraso, al menos desde Zacatlán recibió el nombramiento de pueblos, porque el crecimiento ha sido*

> *impresionante. Ha habido ocasiones en que, si hay desabasto, los niveles de almacenamiento de agua han llegado a niveles muy bajos y de repente tienen que racionar el agua los negocios, entonces, si nos vemos afectados en ese asunto" (Autoridades Municipales 2, 2021)*

Asimismo, el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos considera que

> "…*toda la población se encuentra beneficiada, nosotros tenemos pensado realizar un video donde se explica justamente la derrama económica ¿cómo funciona?, porque sí, pues llega el turista y los principales beneficiados son los restaurantes, parques, guías, así directo. Pero todas esas empresas generan empleos, empleos directos, pero, también, todas esas empresas necesitan de insumos y servicios adicionales para poder existir, entonces, el restaurante se va a la carnicería a comprar más carne, el de la carne tiene dinero para comprar unos zapatos a su hijo, el de los zapatos, pues, si vendió más zapatos a lo mejor contrata a un albañil para poner un segundo piso en su casa, entonces, es como éste crecimiento económico permea" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021)*

Respecto al proceso para obtener el nombramiento, se indica que hubo participación de diversos sectores, aunque se suscitaron algunas discrepancias con la población

> *"No la verdad es que como te dije se debe tener el visto bueno de la ciudadanía y como a mí me tocó elaborar o dirigir el expediente, pues, lo tengo muy presente. Nosotros nos encargamos de que todas las asociaciones civiles, existentes hace 12 años prácticamente, más las instituciones educativas, al menos las más importantes y sociedad en general nos dieran el visto bueno, a través, de poner su nombre y su firma para ser presentadas el sector federal de que estaban en completa aceptación y de apoyar para que recibiera ese nombramiento" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

> *"No, yo creo que fue unificado que todos querían que sí, después, del nombramiento, si hubo algunas voces diciendo justamente y a mí en que me beneficia que sea Pueblo Mágico, los que llevan toda la lana son los que trabajan en turismo, yo no, no es una forma de verlo de ciertas personas" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021)*

Las autoridades municipales realizaron la gestión de incorporación al programa *"identificamos las necesidades que tenemos como Dirección de Turismo y, a través de las sugerencias que nos hacen por parte del Comité Ciudadano Pueblo Mágico o de los propios prestadores de servicio. Déjame decirte que aquí, existe un Comité Ciudadano, no necesitamos esperarnos a que ellos nos hagan sugerencias, esto es algo que nosotros tenemos que ver de manera constante y recurrente y subir esas peticiones o sugerencias al presidente municipal. Para que, en su momento, puedan ser aprobadas por Cabildo y se ejecuten las acciones de la toma de decisiones en cualquier ámbito, todo a través del Cabildo" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

Las empresas que se encuentran en la localidad, aproximadamente el 80 u 85% de los empresarios son locales *"han venido a invertir, desde luego ya se ha ido diversificando, ya podemos mencionar algunos hoteles, ningún hotel de cadena,*

pero sí inversionistas foráneos, tanto, en restaurantes generalmente son gente de la región" (Autoridad Municipal 2, 2021).

Derivado de la contingencia por COVID-19 se preguntó su perspectiva respecto a las acciones que ha desarrollado el ayuntamiento frente la crisis sanitaria, para el caso del Comité, consideran que se ha hecho lo que ha podido y está a su alcance. Para el caso del ayuntamiento

> *Zacatlán fue ejemplo, nosotros como Dirección del Turismo, formamos parte del comité COVID en el municipio. Que fue integrado por regidores, por directores y por coordinadores de área. Había cuatro áreas que todos los martes se reunían, llevamos alrededor de 74 reuniones cada 8 días, cada martes a las 11:00 h de la mañana en la reunión del comité COVID. Primeramente, hicimos una evaluación de cómo estaba en nuestro pueblo, para saber qué lugares tendríamos que cerrar y cómo deberían de trabajar los que permanecerían abiertos a través de oficios, entregarlos firmados con acuse de recibo y sustentados en un decreto del Estado y las decisiones se tomaban de manera colectiva. Es decir, se decidió que se detuviera a todas las personas que quisieran ingresar a Zacatlán antes de su ingreso, es una decisión del comité COVID, para decirle al señor: "Bienvenido a Zacatlán, que bueno que viene con su familia, aquí en Zacatlán el uso del cubrebocas es obligatorio, se lo digo de manera personal. Aquí arriba, está una lona gigante en todas las entradas que dice, bienvenidos, Zacatlán, el uso de cubrebocas es obligatorio los lugares están cerrados. Están cerrados los parques, están cerrados los bares, los restaurantes trabajan con una fuerza del 20%" y se les daba toda la explicación, por lo tanto, esa era una responsabilidad tanto de Protección Civil como de Seguridad Pública y vialidad en el caso del turismo también hacíamos nuestro recorrido (Autoridad Municipal 2, 2021)*

> *En el caso de desarrollo urbano, es el que controlaba la zona del mercado el tianguis, los ambulantes. Éramos cuatro Direcciones Vialidad, Desarrollo Humano, Protección Civil, Turismo y Seguridad Pública, éramos los que llevamos todo el control del COVID. Aquí todo pasaba por nosotros, no se autorizaba nada. Desarrollo urbano pues a través del decreto, no podían trabajar los albañiles, la construcción suspendida. Decía desarrollo urbano, a ver necesito que le pongas cintas de no pasar al puente de cristal, a todas las bancas del municipio, a todo alrededor. A ver turismo tienes que hablar con todos los guías, se tomó la decisión de que no pueden trabajar al menos hasta que venga el nuevo decreto y nadie puede trabajar y guiar grupos, y una vez que se abra tienes que lograr un acuerdo con nosotros, si vas a utilizar transporte público, las camionetas deben estar perfectamente bien sanitizadas, no puedes utilizar más del 50% de transporte y no puedes llevar a grupos mayores de 10 personas, cada uno con sus a la distancia. Funcionó muy bien" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

6.2.3.3 Choques culturales

Las autoridades municipales y el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos opinan que la mayoría de sus visitantes están conformados por familias y que "*Es nuestra fuente de empleo y hay que cuidarlo y hay que brindar las condiciones para que la actividad turística siga funcionando, pero, también, sin afectar la vida y la cotidianeidad de los que vivimos aquí" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Para estos actores, el significado que tiene que la localidad sea un Pueblo Mágico es satisfactorio

> *"Nos llena de orgullo porque nos distingue de muchos otros pueblos, está claro que el ser pueblo mágico y demostrar lo que es realmente un pueblo mágico. Yo conozco muchos Pueblos Mágicos preciosos, pero que por alguna razón no han detonado como ellos quisieran, yo te podría hablar de una ubicación estratégica que tiene Zacatlán, porque estamos cerca del Estado de Hidalgo, de la capital de Hidalgo, cerca de Veracruz, cerca de Oaxaca y desde luego Tlaxcala, pero desde luego, cerca de nuestra propia capital del Estado a menos de 2 horas y en dos horas 30 del principal punto emisor de turismo que es la Ciudad de México y la zona conurbada del Estado de México, qué es de dónde sale hacia toda la República Mexicana " (Autoridad Municipal 2, 2021)*

> *"Para mí me da gusto, me genera un sentimiento de orgullo que Zacatlán sea reconocido por todas estas cualidades, características, tradiciones, atractivos y en lo personal a mí me gusta siempre presumir Zacatlán por todo lo que tiene" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Este programa ha traído diversos cambios en su forma de vida, en cuestiones económicas y culturales.

> *"Ha transformado mucho Zacatlán, nos falta mucho por seguir creciendo, pero hoy ya podemos ver a gente portando un uniforme con una imagen empresarial a través de un logotipo, ya podemos ver papel membretado, ya podemos ver personas que utilizan un mandil, también con un logotipo. Desde luego es gente que anteriormente se dedicaba al campo o a la albañilería o incluso hay gente profesionista, podemos ponerle ejemplo al sector magisterial, hay muchos profesores, ingenieros que laboran en su lugar de trabajo de muchos años atrás y que a través de una pequeña inversión han instalado un restaurante, una tienda de artesanías o han instalado una tienda de licores. No son productores, son revendedores y eso les genera una ganancia, también, ya se nota desde luego el cambio, hay mayor ingreso a la familia a través de la empresa y cambian las costumbres, desde luego, los gustos porque hay un poquito de más dinero para gastar (Autoridad Municipal 2, 2021)"*

> *"Festividades cívicas, religiosas no, forma de vida y hablar tampoco, todavía tenemos acento de Zacatlán y la forma de vida pues no, seguimos siendo las mismas personas de siempre, yo no creo que sea el turismo el causante de los cambios que se han suscitado. Yo se lo atribuyo más bien a la globalización y al acceso de la información" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

6.2.3.4 Centralización del proceso de conocimiento

Dentro de las funciones que se desempeñan en el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos "…*es coadyuvar a la implementación de acciones para la mejora de la actividad turística y de la gente que vive en el destino turístico, para generar bienestar" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).* El proceso de selección de presidente del Comité es cada dos años.

A pesar de que la conformación del Comité Ciudadano es requisito dentro de las reglas de operación del PPM, no reciben apoyo económico, ni en especie para poder desempeñar sus funciones, así que, de forma general, el Comité se encarga de la gestión de actividades.

> *"Ninguno, es una herencia del presidente anterior, mi antecesor, y es tan altruista esto, que nosotros somos los que ponemos algo de dinero, digo hay gastos hormiga que yo pongo las copias, yo imprimo esto, la lona. Pero, todos los que participamos en el comité, ponemos cien pesos mensuales y el tesorero lo administra, tiene ahí todo y de pronto se ocupa dinero para equis cosa, para la otra y con eso en nuestro alcance y a veces con el apoyo del Ayuntamiento, podemos llevar a cabo todas nuestras actividades, que sería prácticamente estos gastos de administración, papelería y para la realización de los eventos que llegamos a hacer" (Comité Ciudadano de Pueblo Mágico 2, 2021).*

Dentro de las actividades que consideran necesarias para poder dar continuidad al nombramiento es "*En nuestro caso específico, pues es más el trabajo con la gente involucrada en el sector turístico, en los prestadores de servicios. Es lo que comentábamos, a lo mejor es la falta de recursos económicos o incluso a veces la falta de colaboración con las tres órdenes de Gobierno, limitan un poco nuestra acción, entonces, en nuestro caso pues lo que nos queda es hacer talleres, cursos o campañas informativas de concientización dirigidas sobre todo a prestadores de servicios turísticos. Durante al menos los 2 años que yo llevo como presidente, mi idea fue que el sector turístico fuera el ejemplo por seguir, para un cambio en la forma que vivimos en Zacatlán y en la forma en que desarrollamos el turismo, el que fuera como la punta de lanza de esa transformación. Entonces, pues hemos hecho diferentes foros, diferentes capacitaciones, eso es lo que hemos hecho en nuestro comité" (Comité Ciudadano de Pueblo Mágico 2, 2021).*

El número aproximado de turistas ha incrementado, exceptuando el periodo de la pandemia, esto es gracias a

> "*nosotros nos correspondió el estar al frente de la Dirección, le hicimos una publicidad tremenda en los puntos en donde se debe de hacer la publicidad. Es decir, destacar primordialmente, cuáles son nuestras bondades, si Zacatlán es reconocido por su gastronomía, pues, hay que meterle publicidad a la gastronomía. Te puedo mencionar que recibimos por parte de México Desconocido, el primer lugar en votación de los usuarios de esa plataforma de México desconocido, como el lugar más hospitalario y no es una encuesta pagada no es una votación a nivel nacional en donde se destaca justamente eso.*
>
> *Otra plataforma, nos pone con el mejor destino gastronómico del Estado de Puebla, de los Pueblos Mágicos de Puebla, porque mencionaba, existe el pan, el refresco, las salsas, los aderezos, los ates, las mermeladas, pero, también, tenemos licores, los tlacoyos, también gozamos de un reconocido mole poblano, pero, también, se come muy buenos chiles en nogada y tenemos una variedad gastronómica, importante la barbacoa entiendo perfectamente bien que entre el estado de Hidalgo y el Estado de México se pelean la autenticidad de la barbacoa, pero la de Zacatlán no le pide nada a la de ellos, entonces, a las pruebas nos remitimos. Nosotros no peleamos la identidad, lo que le ofrecemos a la gente es una excelente barbacoa y el estado de Puebla y específicamente Zacatlán, es el principal consumidor de carne de Borrego a todo el estado, ese*

> *es un dato que se adiciona con los datos gastronómicos que van de la mano entonces todo esto hace que tengamos esta presencia importante*" *(Autoridad Municipal 2, 2021)*

Respecto a la capacidad de agencia, la experiencia que ha tenido las autoridades municipales y el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos ha sido muy agradable, el poder trabajar para el municipio "*es una gran oportunidad de colaborar, primero que nada, con el municipio, porque hay oportunidades que no se deben dejar ir y si desde ahí se puede hacer algo, pues hay que hacerlo. Desde luego, que es complicado porque no eres autónomo, está sujeto a un programa de trabajo a un programa de desarrollo municipal, pero, también, está sujeto a que haya los recursos. Sí, puedes tener tu plan de desarrollo municipal turístico muy importante, pero si no te dan los elementos pues no puedes avanzar, sin embargo, sí es una gran oportunidad para aprender conocer y aprovechar todas las oportunidades que se dan en el ámbito estatal y en el ámbito nacional. Hay que ir a tocar puertas, porque si te quedas aquí en el municipio no haces nada, te quedas de manera muy limitada" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

A lo largo de la permanencia en el programa, las autoridades municipales han gestionado diversas actividades de capacitación a prestadores de servicios turísticos, que brinda el Gobierno Federal o Estatal.

> *"Generalmente todos enfocados a cultura turística y desde luego el desarrollo de actividades turísticas, primordialmente a la generación de algunas rutas ¿cómo hacer las rutas?, ¿cómo elaborarlas? en todos los términos, es decir, de inicio a fin para quienes deseen desarrollar una actividad de recorridos turísticos, pues al menos sepan cómo se elabora una ruta o sea qué elementos debe llevar. Cultura turística, durante toda la vida, capacitaciones en general de todo tipo y quienes se enfocaron más al tema ambiental fueron los miembros del comité ciudadano" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

6.2.3.5 Poder

El Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos se encuentra organizado por *"la mesa directiva, somos tres, los representantes de las vocalías son cinco, ya vamos ocho, y luego cada vocalía debe tener dos colaboradores, entonces, estamos hablando de otras 18 personas. Pero, a veces es difícil, como son cadenas de honoríficos y no hay dinero por medio, es difícil que alguien aporte tiempo, esfuerzo en beneficio de la localidad, entonces, pues muchas veces tenemos una rotación de integrantes pues sucede más de lo que nos gustaría" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Los integrantes son seleccionados a través de análisis de perfiles y por un proceso de votación interno. El procedimiento para la toma de decisiones se realiza por medio de *"… sesiones que están calendarizadas. Aproximadamente, son al menos 1 o 2 sesiones por mes, en esta sesión, pues hay una orden del día que es propuesta por los integrantes. Tenemos un grupo de WhatsApp en donde vamos comentando ciertos temas, llega el día y una orden del día, se tocan los temas, se hace un acta que incluye los acuerdos a los que llegaron en la sesión y se le da seguimiento. Dentro del comité hay personas que tenemos voz y voto y otras que sólo tienen voz, entonces, por ejemplo, surge una idea y*

se hace una votación por mayoría" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).

> *"Mira, el Programa Pueblos Mágicos, pues es un trabajo en conjunto de los tres órdenes de Gobierno y el Comité Ciudadano de cada Pueblo Mágico, entonces, pues esos son los actores que tienen que ver en la gestión de este programa. Si nos referimos específicamente a recursos económicos, actualmente, los encargados de proveer recursos para mejorar o invertir en el Pueblo Mágico es la Secretaría de turismo del Estado y también el ayuntamiento" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Por otro lado, para el procedimiento de toma de decisiones dentro de los encargados de los Departamentos del ayuntamiento, el entrevistado comentó que "*Bueno, de manera directa es el municipio, a través de la Dirección de Turismo, es donde se tiene el contacto directo con la Secretaría de turismo del Estado, desde luego, y a través de la Dirección de Gestión de Destinos que a nivel federal. Es decir, al sector federal, actualmente, maneja el licenciado Mario Sánchez, él es el encargado de llevar ese programa a nivel federal y de ahí salen todas las recomendaciones que tengan que ver con los Pueblos Mágicos, así como la permanencia de los pueblos (Autoridad Municipal 2, 2021)*

Asimismo, se cuestionó si en los mecanismos de toma de decisiones se incluía a diversos sectores sociales de la población, para ello, mencionan que el vínculo más cercano, que tienen establecido, es con el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos y, además, cuentan con *"…un buzón de sugerencias para los turistas y llega una gran cantidad de sugerencias, incluso de quejas. Le vamos dando turno, se le va dando seguimiento a todo eso, entonces, considero que sí funciona, por algo Zacatlán, está considerado dentro de los mejores Pueblos Mágicos a nivel nacional" (Autoridad Municipal 2, 2021).*

Dentro de los principales logros que han realizado a través de su gestión, las autoridades municipales manifiestan que

> *"Bueno, sin lugar a duda los principales beneficios fueron…hablemos un poquito de la pandemia, fue evitar que cerraran una gran cantidad de negocios. La economía de Zacatlán lo reitero, si no fuera por el turismo, no sabíamos en qué o en dónde estaríamos parados en este momento. Se logró controlar la pandemia lo más que se pudo, sin cerrar del todo los negocios, respetando aforos e implementando las medidas sanitarias que nos marcaban en los decretos del Gobierno del Estado y la propia Federación, desde luego. Pero yo creo que ese sería el mayor logro inmediato y que lo tuvimos que tomar como venía, claro se creció en infraestructura tanto hotelera, restaurantera. Se dio una gran cantidad de cursos, lamentablemente, no fueron atractivos porque era en línea.*
>
> *Se logró reconocimiento nacional por su gastronomía, se logró en dos años consecutivos, uno a través de la cámara de restaurantes en el Estado de Puebla, sacamos en primer lugar, el otro a nivel nacional, por parte de esta plataforma que mencionaba hace rato, el mejor destino para una experiencia culinaria es el nombre adecuado, eso es a través de booking y la otra plataforma en el que es de México desconocido, también, como el mejor destino hospitalario. Son reconocimientos a nivel nacional que te llenan de orgullo, por qué bien se lo*

> *pudieron haber dado a cualquier otro Pueblo Mágico. Si tú, no le das a esta empresa absolutamente nada más que los resultados a través de la opinión de la gente, pues se siente padre, porque te reconocen tu trabajo.*
>
> *A nivel nacional, existe un Atlas turístico y existe Zacatlán dentro de ese Atlas, cuando uno ve la parte que existen de Zacatlán, se remite únicamente así como fotografías de Zacatlán Pueblo Mágico con una breve explicación de cada fotografía, eso no es Zacatlán, es un Atlas turístico incompleto y, por lo tanto, nos dimos a la tarea de hacer nuestro propio Atlas turístico, aún no sale está terminado en un 98% pero va a constar ahora de 140 páginas en promedio, en donde vamos a hablar de Zacatlán. Vamos a poder encontrar la ubicación referenciada de cada lugar, para que tú lo puedas ver desde tu teléfono a través del código QR y tengas la información necesaria" (Autoridad Municipal 2, 2021)*

Por otro lado, las autoridades municipales enfatizan en la derrama económica que genera el desarrollo de la actividad turística en Zacatlán, así como su distribución en beneficio de los comercios y productores locales, pero también de retos que enfrentan por la competitividad

> *"te la puedo decir en el orden en como normalmente se maneja por giro de negocio hoteleros, restauranteros, panaderos, fábricas de sidra refresco y licores artesanías y operadoras turísticas en ese orden más o menos viene la cadenita o el círculo que da el turista al llegar a Zacatlán. Primero cuando deciden venir a Zacatlán, de manera ordenada hacen su reservación, lo que primero aseguran es el hospedaje y de ahí se va desencadenando todo, entonces, ¿porque me refiero al hospedaje? porque a través del sistema DATATUR de la Secretaría de Turismo, es cómo se hacen este tipo de mediciones que al final son de manera oficial. Este dato jamás le habla a un artesano o jamás le habla a un panadero, con base al número de reservaciones que tienen a lo largo de la semana, es como ellos hacen una formulación y determina la cantidad de turismo que llega, por lo tanto, de ahí se genera la derrama económica y la importancia de los diferentes sectores. Airbnb lamentablemente es un cáncer para los hoteleros, no existe una lista de este tipo de negocios, porque cada día nace uno y cobran lo que quieren. Lamentablemente no pagaban impuestos, ahora tienen que pagar a partir de este año en el 2021, pero aun así hay quienes a través de un WhatsApp en un grupo de turismo y no falta quien toma el teléfono, se comunique y ya te quitaron la chamba, hay otros que son a través de Facebook, Instagram" (Autoridad Municipal 1, 2021)*

6.2.3.6 Transformación del discurso

Después de seis años de permanencia en el programa, los principales beneficios reconocidos por la autoridad municipal y el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos son

> *"Sin duda, un desarrollo económico importantísimo, porque se generó una gran cantidad de derrama económica. Primero que nada, en la construcción de tanto hotel, la estructura hotelera, ya una vez construidos los hoteles, pues derrama económica para todos, en todos los sentidos. Así como ha crecido la infraestructura hotelera, también, ha crecido el desarrollo económico, a través de la prestación de servicios de alimentos, el crecimiento importante de los guías o de los anfitriones turísticos y otros son guías de turismo que están bajo la Norma Oficial 08, que es la que acredita la personalidad de alguien como guía oficial. Esto habla de que se tienen que ir profesionalizando más las personas, ya no es*

> *el simple guía que te daba el City Tour, ahora te hace el City Tour, te hace la reservación en el hotel, algunos que ofrecen la reservación en el restaurante, te llevan al Museo del vino, al Museo del reloj, a la zona truchera, te llevan al parque de piedras encimadas, por lo tanto, ha generado una gran cantidad de recursos económicos, que te podemos decir que hoy por pandemia estamos mal. En el 2021, vamos mejorando con respecto al 2020 que fue fatal y no para Zacatlán para todo el sector turístico, pero, si hablamos del 2019 o 2018, andamos cerca de los 400 millones de pesos que se captan a través del sector turístico con la venta de artesanías y refrescos" (Autoridad Municipal 2, 2021)*
>
> *"Actualmente, el nombramiento de Pueblos Mágicos se traduce en dos cosas principalmente, una es la derrama económica, que se traduce en Bienestar Social y la otra es el fortalecimiento de la identidad de cada población, y por ende buscar conservar las cualidades, las características tangibles e intangibles de la población, entonces, son esas dos cosas, el bienestar social y el afianzamiento de la identidad" (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos 2, 2021).*

Este apartado es importante ya que tiene la intención de dar voz a los actores sociales, esto a través de los sentimientos y percepciones de los cambios ocasionados por la implementación del programa. Para el caso de Atlixco, existen dos opiniones, por un lado, se encuentran los pobladores locales que no se encuentran de acuerdo con el incremento del turismo en la localidad, pues consideran que no obtienen ningún beneficio de esta actividad económica. Por otro lado, encontramos a los PST, al ayuntamiento y al CCPM que comentan ha mejorado la calidad de vida de la localidad, se ha invertido en infraestructura turística, se ha mejorado la imagen urbana, entre otros. Sin embargo, a pesar del sismo del 2017, así como la pandemia por COVID-19 y sus picos más altos en el año 2019 y 2020, las expectativas son altas al querer impulsar el desarrollo de la localidad a través del turismo, sobre todo en los PST que buscan reactivar la económica haciendo promoción por varias redes sociales.

Se ha criticado el programa en la localidad, sobre todo por la inadecuada gestión de visitantes en temporada alta, que ocasiona que los pobladores locales no puedan desplazarse por los espacios públicos, además, que los PL consideran que la derrama económica no se distribuye de forma equitativa y solo la reciben aquellos que se desenvuelven en un puesto público o tiene poder adquisitivo. Algunas de las recomendaciones mencionadas para poder mejorar las condiciones actuales de la gestión del programa es mejorar el servicio de limpia, poner acciones en marcha para reducir la inseguridad, mejorar la movilidad urbana y ante la situación derivada por COVID-19, se pide al ayuntamiento que genere estrategias y programas de reactivación económica que permita restablecer el turismo en la región. Asimismo, brindar diversas capacitaciones a los PST y de esta forma mejorar los servicios.

Como se mencionó anteriormente cuentan con algunos conflictos derivados por la distribución de la derrama económica, los actores sociales consideran que esas ganancias se pueden utilizar para resolver diferentes carencias que tienen en la localidad, como el acceso a hospitales, educación, mantenimiento a calles lejanas al primer cuadro de la ciudad, mejorar el relleno sanitario, hacer campañas de concientización ambiental, entre otros.

En Zacatlán, la situación es distinta. La mayoría de los actores sociales se encuentran de acuerdo con la implementación del programa, ya que mencionan ha mejorado su calidad de vida en todos los aspectos, principalmente, en la inversión de mejoramiento de espacios públicos e infraestructura turística, se ha mejorado las instalaciones de los hospitales y cuentan con una mayor oferta educativa a nivel medio superior. Además, ha fortalecido su identidad cultural al desarrollar eventos con base en sus tradiciones locales, se ha impulsado la venta de artesanías no solo en la región, sino a nivel nacional a través de páginas web donde se venden sus piezas.

Sin embargo, consideran que aún hace falta atender diversas problemáticas, sobre todo, aquellas que son de la esfera ambiental, ya que consideran que no han puesto atención a este tipo de necesidades. Así como, aquellas relacionadas con la ineficiente gestión de RSU y de aguas residuales, la inseguridad, entre otros. La crítica que se tiene respecto al programa es que no se les tomó en cuenta para decidir si querían obtener el nombramiento y desconocen de las reglas de operación que necesita cubrir la localidad, así como las actuales modificaciones que realizo el gobierno federal actual al programa.

Las recomendaciones que se hacen principalmente son aquellas relacionadas a realizar negociaciones con el comercio informal para que pueda ofrecer sus productos sin que sean hostigados por el ayuntamiento, asimismo, la población local pide que el ayuntamiento no solo se centre en el desarrollo del turismo, sino que también fortalezca la agricultura, ya que, también, es una actividad económica importante en la región.

7. Análisis de la sustentabilidad en Pueblos Mágicos desde el interfaz social [16]

El análisis de la sustentabilidad en el turismo se ha abordado desde distintos enfoques y metodologías, buscando principalmente la validación de productos turísticos verdes y de esta forma incluirlo de forma ventajosa en el mercado. De esta forma, destacan la formulación y validación de indicadores, marcos de análisis como el Modelo PER y el MESMIS con algunas adaptaciones al turismo. Sin embargo, a pesar de las diferentes perspectivas de evaluación, existen pocos trabajos que pretenden comprender los alcances y limitaciones de la actividad con respecto al papel de los actores sociales en los procesos de planificación y gestión de la actividad.

Para el desarrollo de esta investigación, se retoma la perspectiva centrada en el actor, como soporte para el análisis de la sustentabilidad de los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán en el Estado de Puebla. En el apartado previo, se presentaron los hallazgos referentes a la dinámica social, que constituye modificación y la creación de redes, las negociaciones, conflictos, centralización del conocimiento que son desencadenados a partir de la incorporación de las localidades al programa.

A continuación, se presentan los resultados del análisis para el segundo bloque, referente a las acomodaciones, que son los beneficios e impactos sociales, económicos y ambientales que ha generado la implementación del programa en las localidades de estudio. De esta forma, las dinámicas sociales corresponden a los cambios ocasionados por el desarrollo del programa, es decir, las causas y las acomodaciones los impactos en la esfera social, ambiental y económica, es decir, los efectos de los diferentes cambios en los mundos de vida de los pobladores locales

Para el desarrollo de este apartado, se analizaron las categorías de la perspectiva centrada en el actor y sustentabilidad con la información obtenida a partir de las entrevistas, observación descriptiva y revisión de la literatura. Se utilizó el software de *Atlas.Ti* como apoyo en la categorización de la información. A partir de lo anterior, se realizaron mapas de vinculación de códigos con categorías de análisis y una síntesis de información de citas. Se observan círculos de diferentes tamaños, estos visualizan el grado de vinculación, entre más grande sea la relación es mayor, los más pequeños tienen menor incidencia.

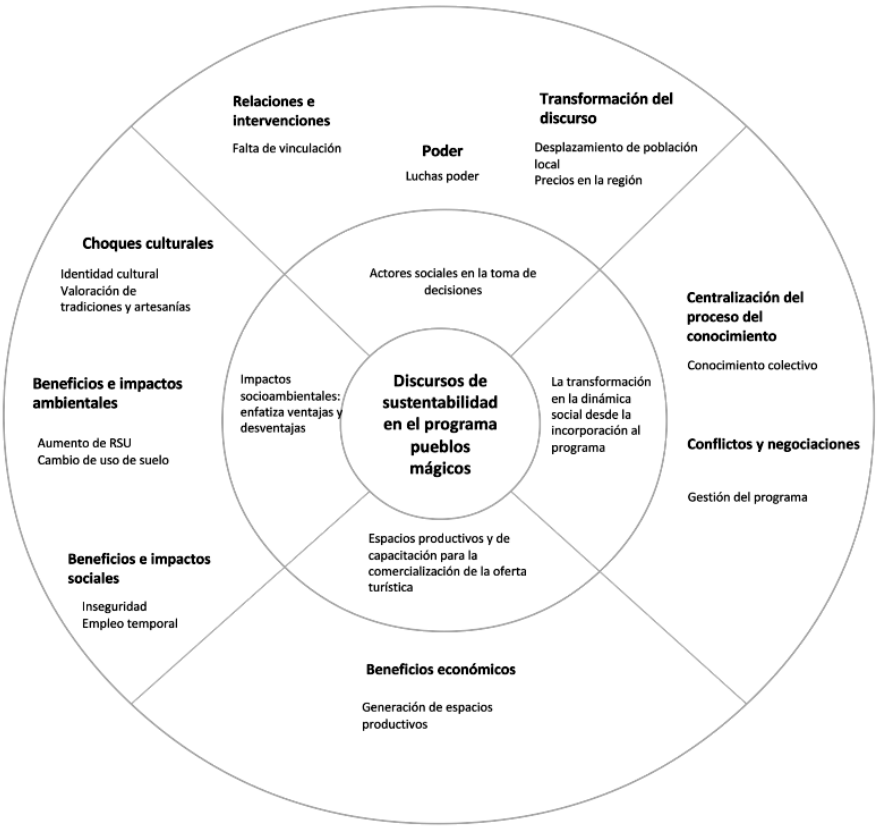
Además, se muestran Diagramas de Sankey que permiten conocer las coocurrencias entre los códigos, asimismo, se observa el flujo entre cada par de nodos y el ancho es proporcionar a la cantidad de citas superpuestas presentadas. En ese sentido, en los nodos del lado derecho se observan los códigos retomados para la sustentabilidad y del lado izquierdo se encuentran los derivados de la categoría de análisis del interfaz social.

[16] Este apartado se realizó como producto de la estancia académica virtual en el Colegio de Postgraduados Campus Veracruz, con apoyó del Dr. Felipe Gallardo López y el Dr. Mario Alejandro Hernández Chontal. Realizada del 02 de agosto al 15 de octubre del 2021.

El objetivo es analizar cómo la implementación del programa ha transformado la dinámica social y económica, al tiempo de comprender cómo estos cambios, han ocasionado beneficios e impactos socioambientales en las localidades de estudio. La sustentabilidad, permite identificar diversos discursos dados por el contexto de la localidad y por los actores sociales. En ese sentido, los discursos de sustentabilidad en Pueblos Mágicos se pueden basar en las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el papel de los actores sociales en la toma de decisiones?
- ¿La dinámica social se ha transformado desde la incorporación del programa?
- ¿Cuál ha sido el impacto del programa en el desarrollo de oportunidades de comercialización en el turismo?
- ¿Cuáles son los cambios socio ambientales que el programa ha generado en la localidad?
- ¿Cómo influyen los discursos de sustentabilidad de los actores sociales en el desarrollo del programa? (ver diagrama 14).

Diagrama 14 Una tipología del discurso de sustentabilidad en Pueblos Mágicos [17]



Fuente: Constructo del autor

[17] La tipología del discurso se construyó con base en la relación de la perspectiva centrada en el actor y sustentabilidad. A partir de lo anterior se desglosan dos categorías de análisis que son la a) "dinámica social del desarrollo" que corresponde a los actores sociales en la toma de decisiones y la transformación de las dinámicas social, y, b) las "acomodaciones o discontinuidades" correspondientes a la innovación y diversificación productiva, así como los impactos socioambientales.

Las diversas posiciones ante estas preguntas, permiten agrupar los discursos en cinco categorías que son:

- los actores sociales en la toma de decisiones;
- la transformación de las dinámicas sociales;
- innovación y diversificación productiva;
- impactos socioambientales;
- sustentabilidad desde la interfaz social

A continuación, se discuten las principales características de la tipología del discurso, de acuerdo con cada localidad de estudio.

7.1 Discursos de sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Atlixco

7.1.1 Actores sociales en la toma de decisiones

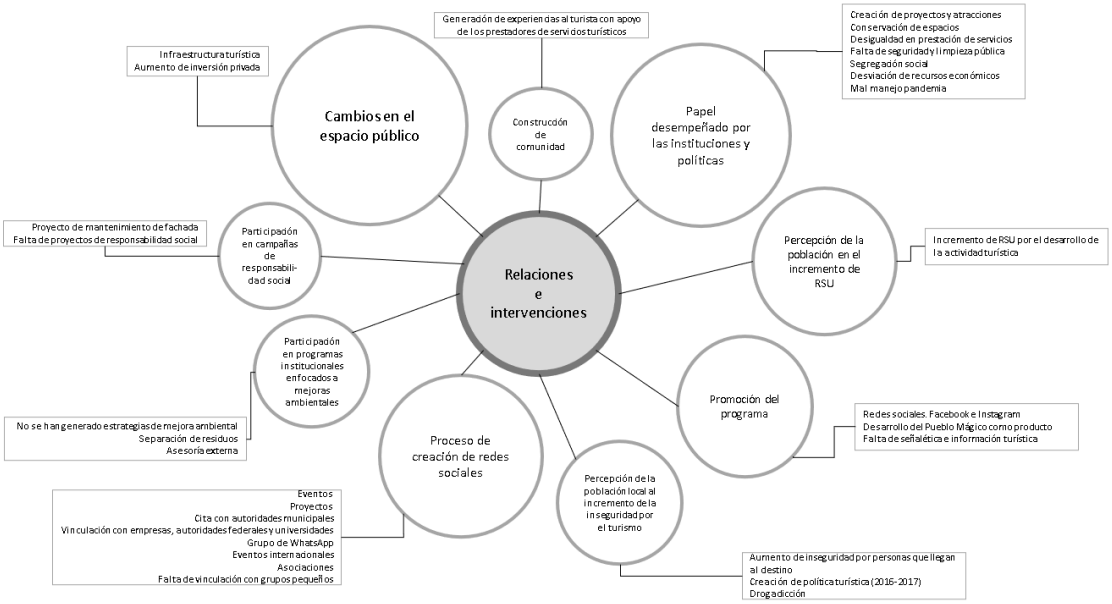
El programa Pueblos Mágicos pretende la incorporación de los actores locales en la toma de decisiones respecto al desarrollo turístico, para lo cual contempla la implementación del Comité de Pueblo Mágico, el cual es el encargado de detectar necesidades de prestadores de servicios turísticos (PST) y de pobladores locales (PL), así como contribuir a la planificación y gestión del programa.

Sin embargo, en el caso de Atlixco, el propio desarrollo de la actividad como una intervención planeada ha propiciado diversas relaciones e intervenciones, incluso con actores que no se encuentran relacionados directamente con el turismo, como universidades, empresas privadas, entre otros, generando un proceso de creación de redes, que está determinado por las políticas públicas, el papel desempeñado por las instituciones, la promoción del programa y por los cambios en el espacio público. Así, por ejemplo, el aumento de la infraestructura turística permite incrementar la inversión privada, por lo cual se van generado diversas redes con personas tanto locales como de otros estados del país.

Destaca el papel desempeñado por el municipio, que también ha impulsado este tipo de vinculaciones, a partir de la creación de eventos nacionales e internacionales, proyectos y atracciones, que estimulan la participación de empresas, autoridades federales, asociaciones y universidades. Además, los grupos de aplicación de mensajería instantánea y redes sociales permiten hacer estas correlaciones y la promoción del programa tanto a nivel nacional como internacional, esto impulsa el Pueblo Mágico como producto turístico.

Sin embargo, la relación de la PL y los PST con las autoridades encargadas de la gestión del programa, se han visto fracturadas por diversas problemáticas como acusaciones de desvío de recursos económicos, mal manejo económico por la pandemia, desigualdad en prestación de servicios, falta de seguridad y limpieza pública, la evidente segregación social y la falta de incorporación de grupos pequeños en la toma de decisiones (ver diagrama 15).

Diagrama 15 de las relaciones e intervenciones en el Pueblo Mágico de Atlixco



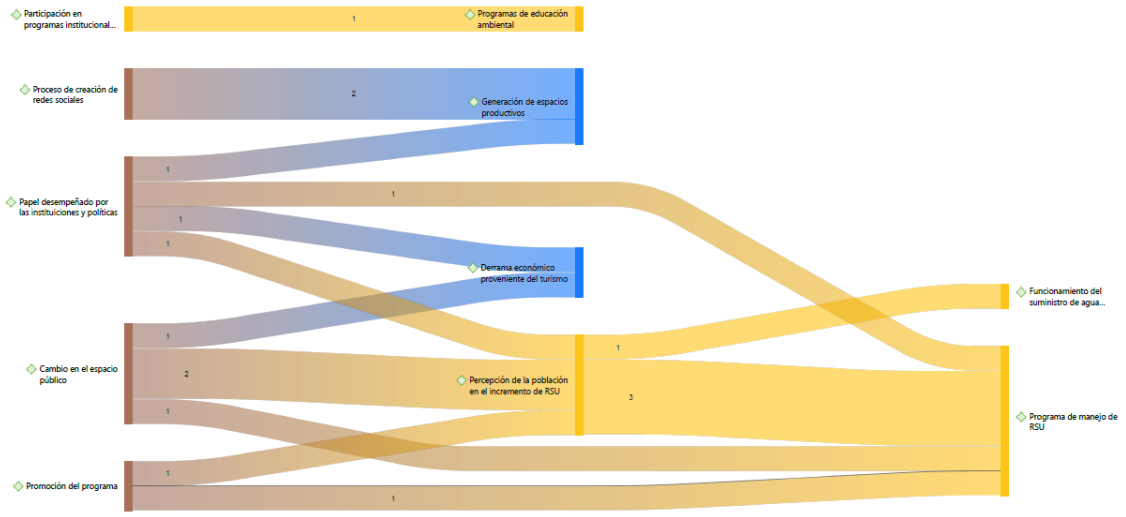
Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

En términos de sustentabilidad, las relaciones que se han creado a partir del desarrollo del programa, se ven relajados en beneficios e impactos ambientales y en una menor medida en los impactos económicos.

En ese sentido, la creación de redes sociales se refleja en un incremento de espacios productivos, que, en conjunto con la promoción del programa, la mejora en la infraestructura turística y el papel desempeñado por las instituciones, han generado un aumento en la derrama económica. Todas estas acciones han ocasionado el incremento de visitantes, sin embargo, también, ha generado problemáticas ambientales como el incremento de RSU y disminución en el suministro de agua potable, ya que se les da preferencia a hoteles y centros recreativos, por ello, en temporada alta los PL tienen un limitado acceso a este recurso.

Estos impactos ponen en evidencia la falta de actualización del programa de manejo de RSU, tomando en cuenta a la actividad turística. Respecto al agua potable, es necesario buscar la regulación del suministro, así como brindar capacitación a todos los actores para la concientización del uso y ahorro del agua (ver diagrama 16).

Diagrama 16 de Sankey coocurrencias de las relaciones e intervenciones del Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

Asimismo, la toma de decisiones se encuentra estrechamente vinculada con las relaciones de poder. Esta categoría de análisis se encuentra desarrollada principalmente en los incentivos y limitaciones en el PPM, la percepción de la PL respecto a los beneficios a ciertos actores locales y las luchas de poder. Con menor incidencia se encuentra la distribución de la derrama económica, la respuesta a los cambios en las acciones humanas y las actividades desarrolladas para el uso de bienes y satisfacción de necesidades.

Respecto a los incentivos se ha aumentado la inversión privada, el número de empresarios y se han mejorado los servicios en general, que en conjunto permiten mejorar las condiciones económicas. Sin embargo, las limitaciones son más extensas, como la falta de presupuesto, las restricciones de paso vehicular y peatonal en temporada alta, restricciones en la participación en la gestión del programa, la falta de incorporación de actores en detección de necesidades y toma de decisiones o la deficiencia al resolver problemas por parte del ayuntamiento, el cual fue evidenciado en los picos más altos de la pandemia por COVID-19.

En su conjunto, ocasiona que la población no este convencida de los beneficios y consideren que solo tres actores son los que tienen ganancias: el ayuntamiento, los empresarios que se desarrollan en el turismo y personas que no residen en Atlixco pero que llegan en ciertas festividades a vender productos artesanales, comida, entre otros *"Si nos promovieran, a lo mejor a todos nos tocaría parte proporcional, pero es una piscacha, los beneficiados son los restaurantes, los grandes hoteles y el paseo gastronómico. La población no es la beneficiaria porque la gente simple y sencillamente gira solo alrededor del centro, nunca se va a colonias o a tiendas a comprar" (Prestador de servicios turísticos 2, 2021).*

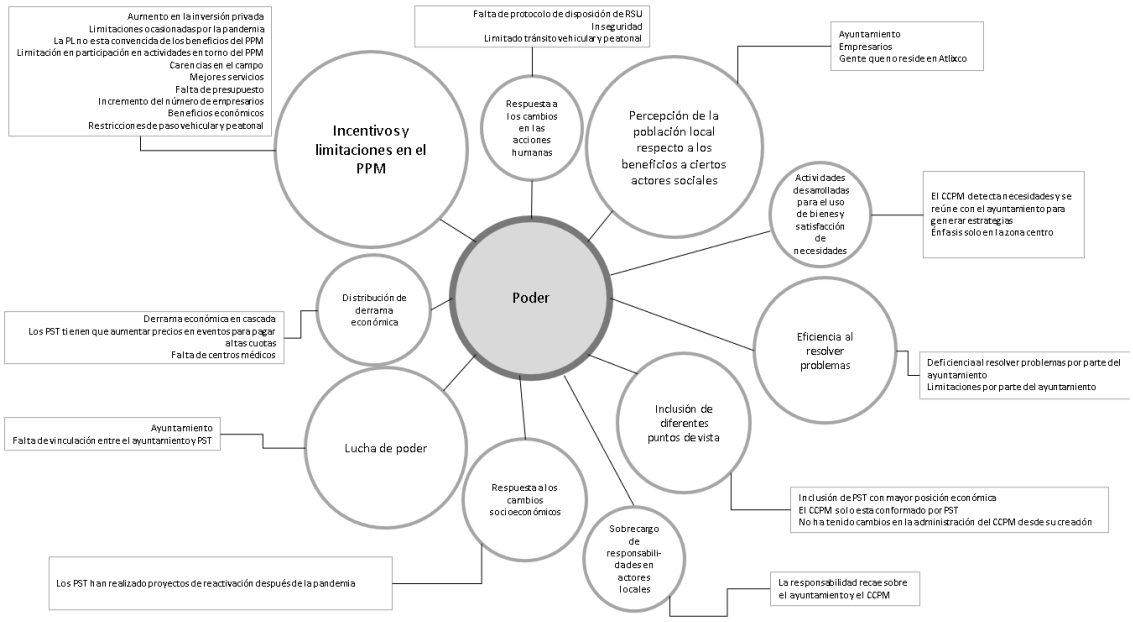
Además, no existen relaciones sólidas entre el ayuntamiento y PST, solo con algunos, que tienen una posición económica relevante, evidenciando la lucha de poder más importante en la localidad. Por otra parte, en el CCPM también se

refleja la falta de inclusión de diferentes puntos de vista, ya que solo está conformado por PST y no incluye a otros actores sociales que se encuentran relacionados con el programa. Desde el año 2011 no se han realizado cambios en el organigrama del Comité a pesar de que por reglamento este debe cambiarse cada año.

En la pandemia, la respuesta a los cambios en las acciones humanas y socioeconómicos fue importante, por un lado, el ayuntamiento limitó el desarrollo de la actividad económica por un año, posteriormente, la reapertura fue escalonada, sin embargo, los PST fueron los más afectados por el cierre. Actualmente protestan ante la indiferencia del ayuntamiento en la reactivación del turismo. En ese sentido, los PST se han organizado para llevar a cabo una campaña de promoción y reactivación del turismo, con la finalidad de recuperarse económicamente y que los visitantes regresen a visitar el Pueblo Mágico.

Asimismo, la PL considera que no se han realizado estrategias que hagan frente a problemáticas sociales como la inseguridad, la limitación al tránsito vehicular y peatonal, así como cuestiones ambientales como la proliferación y disposición de RSU en calles de la zona centro. Además, consideran que a pesar de que el ayuntamiento menciona que la derrama económica es en cascada, la realidad es distinta, por ejemplo, para poder participar en los eventos culturales los artesanos, comerciantes y operadoras turísticas locales, deben pagar elevados precios que le son imposible costearlos, a pesar de que en temporada alta llega un importante número de turistas (ver diagrama 17).

Diagrama 17 de las relaciones de poder en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

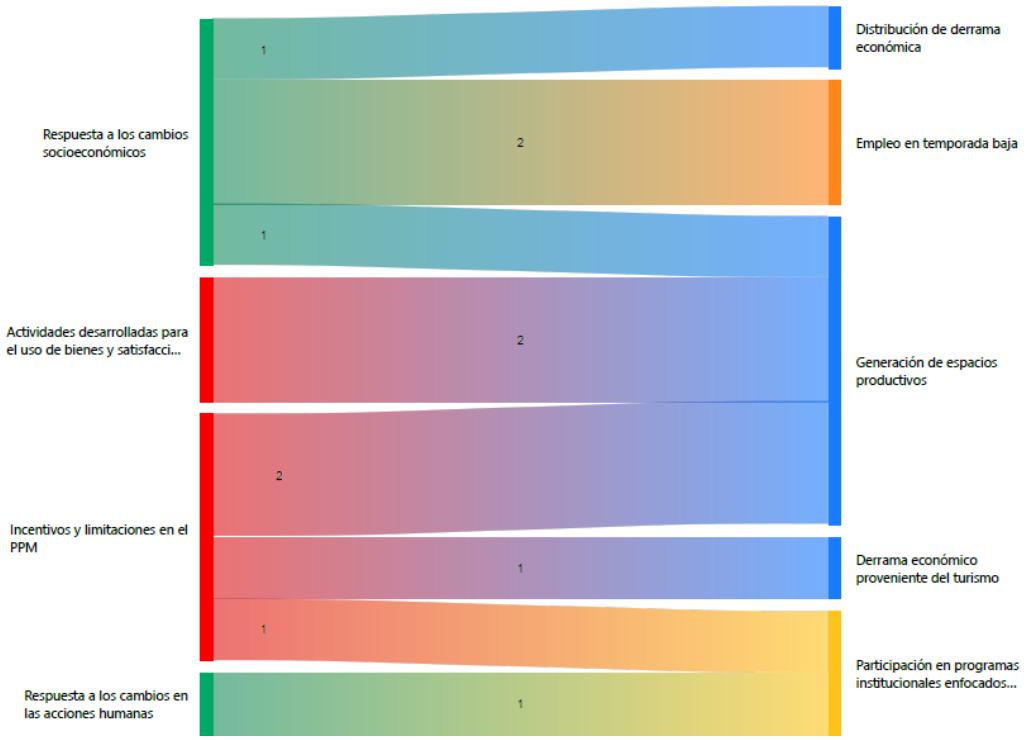
Entorno a la sustentabilidad, las relaciones de poder tienen mayor incidencia en las cuestiones económicas, sobre todo aquellas relacionadas con la generación de espacios productivos, la derrama y distribución de recursos. Estos impactos son generados especialmente por las actividades desarrolladas por el

ayuntamiento, así como los incentivos y limitaciones a los cuales se han enfrentado los actores sociales.

En menor medida, los cambios en las acciones humanas han puesto en evidencia la falta de programas, estrategias y participación institucional en temas ambientales. Esto sería clave para poder atender a problemáticas importantes en la región, así como buscar la prevención de la contaminación y conservación de los recursos naturales.

Por otro lado, los cambios socioeconómicos ocasionados por la pandemia por COVID-19, se ven reflejados en el empleo, ya que como se mencionó anteriormente, la actividad turística se detuvo. Asimismo, ejemplifica una de las fragilidades del turismo, debido a la temporalidad y que la mayoría de las actividades económicas giran en torno al turismo (ver diagrama 18).

Diagrama 18 de Sankey coocurrencias de las relaciones de poder del Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

Estas intervenciones y relaciones de poder que se van creando a partir del desarrollo del programa, generan una transformación del discurso, principalmente relacionada con los incentivos y limitaciones, la inclusión de los actores desde el inicio de proceso de incorporación del PPM, la generación de espacios públicos, la apropiación del programa y las luchas de poder. Asimismo, con menor incidencia, se encuentra la respuesta a los cambios en las acciones humanas, la participación comunitaria, la sobre responsabilidad en ciertos actores sociales y el posicionamiento de precios con otros destinos.

En ese sentido, la transformación en el discurso se ha ocasionado por varias razones como la oposición a la implementación del programa por parte de la PL,

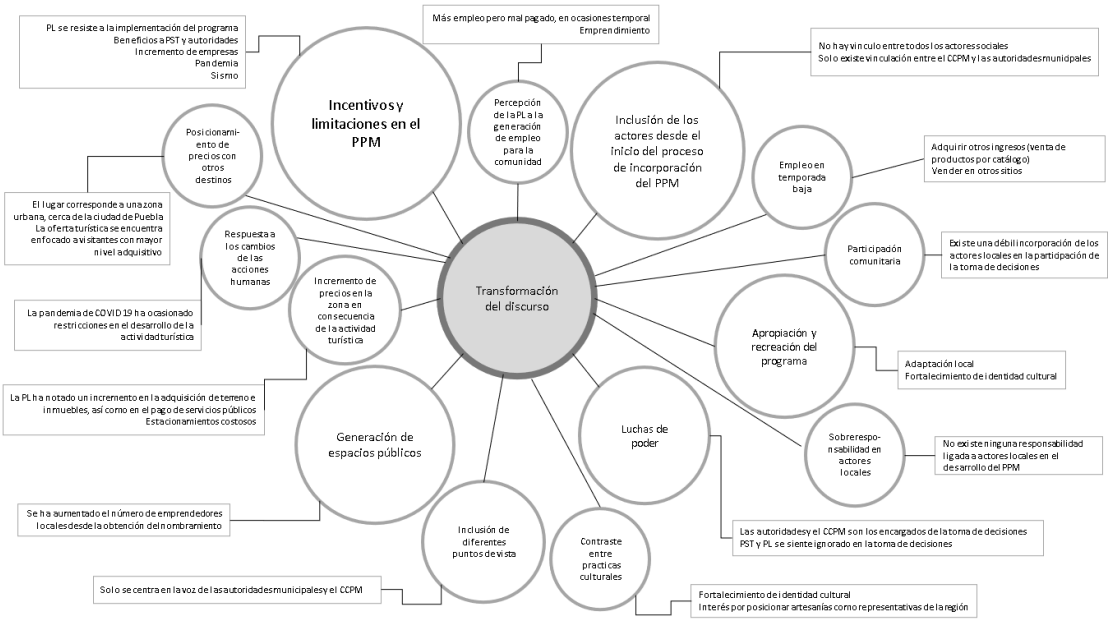
ya que consideran que los beneficios solo los reciben los PST y las autoridades municipales, además, de que no son considerados en la toma de decisiones, ya que los encargados de la gestión del programa son el CCPM y el ayuntamiento, destacando la falta de participación de otros actores sociales en la toma de decisiones, principalmente, aquellos que no se encuentran involucrados directamente con el turismo, por ejemplo, la población local.

Por otro lado, a través de los años se ha logrado la adaptación del programa a las características sociales, económicas y ambientales de la localidad. En cuestiones culturales, el desarrollo del turismo ha fortalecido la identidad cultural, ocasionando que la propia población local, se sienta identificada con la riqueza cultural. Aunado a lo anterior, los artesanos han puesto interés en realizar productos con insumos característicos de la región como el hueso de aguacate y flores.

Atlixco se localiza cerca de la ciudad de Puebla y el nombramiento, le ha dado a la localidad una mayor plusvalía que a los PL no parece gustarles, ya que se han incrementado los precios en la adquisición de terrenos e inmuebles, el pago de servicios públicos, estacionamientos, entre otros, que en ocasiones dificulta la posibilidad de cubrir algunas necesidades básicas *"Comprar un predio aquí, es como comprar un predio en México o Puebla, yo creo hasta más caro y fue a partir de que paso a ser Pueblo Mágico, además, últimamente, ya todo ha estado muy caro"* (Prestador de servicios turísticos 3, 2021).

En torno el anterior, la oferta turística en la localidad, está enfocada a visitantes con mayor nivel adquisitivo y eso se puede observar alrededor del zócalo, ya que se encuentran hoteles y restaurantes lujosos, que no es accesible a toda la población (ver diagrama 19).

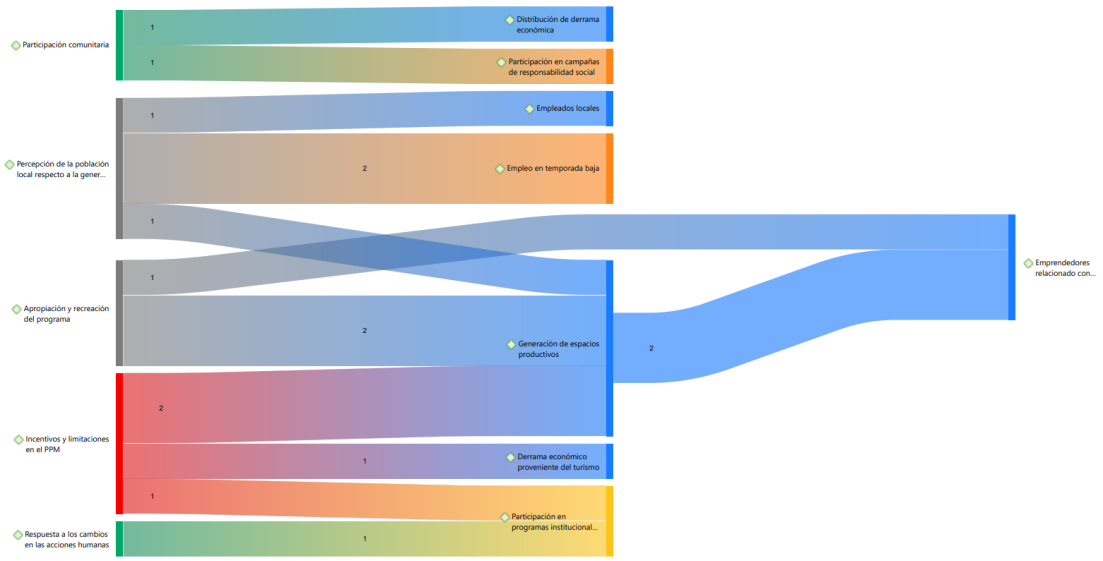
Diagrama 19 de las relaciones de la transformación del discurso en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Respecto a la incidencia de la transformación del discurso con la sustentabilidad, se puede observar que tiene mayor incidencia en la parte económica, posteriormente, en el ámbito social y ambiental. En ese sentido, el emprendimiento ha sido importante ya que ha generado espacios productivos, incrementando el empleo local, buscando mejorar las condiciones económicas. Asimismo, es importante destacar que los actores sociales no se ven interesados en la generación en campañas de responsabilidad social. En el área enfocada en el ambiente, refleja la falta de programas institucionales centrados en la concientización, prevención y control de la contaminación y conservación de los recursos naturales (ver diagrama 20).

Diagrama 20 de Sankey coocurrencias de la transformación del discurso del Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

7.1.2 Transformaciones de las dinámicas sociales

La incorporación del PPM en las localidades trae consigo diversas transformaciones que son guiadas por el acuerdo de criterios generales para el nombramiento de Pueblos Mágicos. Las transformaciones de las dinámicas sociales se empiezan a desencadenar a partir de la formulación del Plan de Desarrollo Turístico Municipal, pues dentro de su estructura solicitan a las localidades receptoras la inclusión y la visión social, la profesionalización de los PST y la vinculación con empresarios. Así como la creación del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos, que debería desarrollar el papel de mediador entre los diferentes actores sociales. Estas relaciones traen consigo diversos conflictos y negociaciones que nacen a partir del desarrollo del programa.

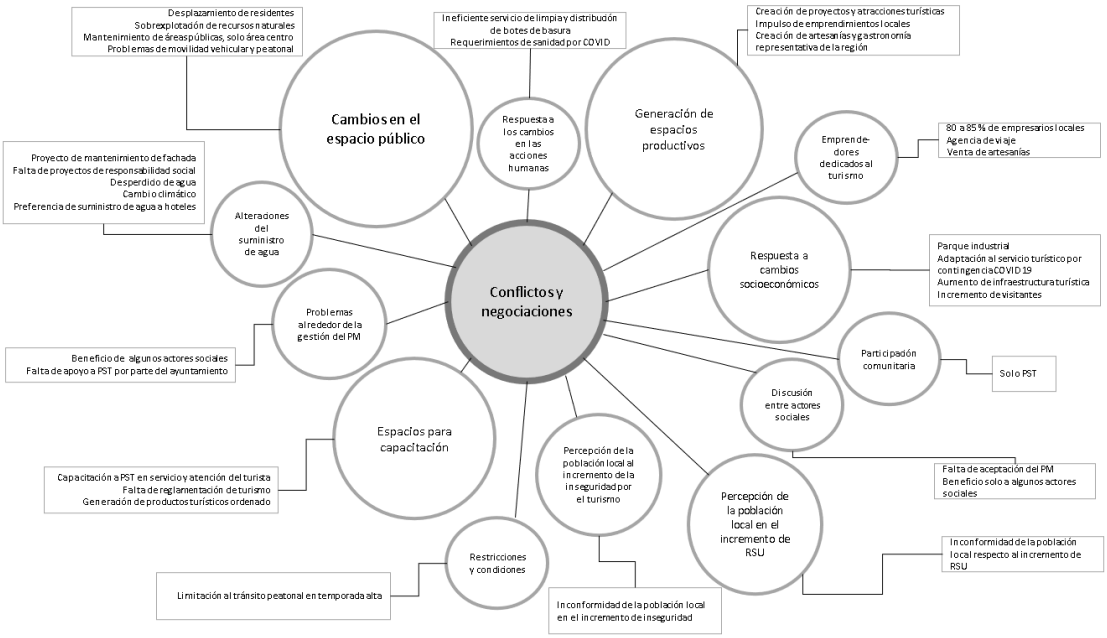
En ese sentido, en la localidad de Atlixco los conflictos y negociaciones, están dados principalmente por los cambios en los espacios públicos, las capacitaciones y los talleres brindados para impulsas emprendedores. Por otro lado, tiene menor relación con la participación comunitaria, los emprendedores dedicados al turismo, así como las restricciones y condiciones generadas por el programa como el desplazamiento de los espacios públicos.

De acuerdo con el trabajo de campo, los conflictos que destacan son aquellos ocasionados por la inadecuada planificación turística; por ejemplo, en el evento "Villa iluminada" se registran la llegada masificada de visitantes, que trae consigo el aumento de tránsito vehicular y como consecuencia problemas en la movilidad vehicular, además, el gran número de turistas ocasiona que los pobladores locales no puedan acceder al centro de la ciudad, limitando el tránsito libre y el desplazamiento de los ciudadanos de los espacios públicos *"No ha impactado tanto, ha afectado más en la aceptación del turismo, en la aceptación de actividad turística como Villa Iluminada, eso ha impactado bastante, como el mismo desplazamiento de los residentes en el municipio*" (Poblador local 4, 2021).

De esta forma, destaca la falta de aceptación alrededor de la gestión del programa. Los pobladores locales consideran que el PPM solo beneficia a algunos actores sociales, principalmente aquellos que se desenvuelven en el ayuntamiento y los empresarios dedicados al turismo. Además, los PST expresan que la Dirección de Turismo no les brinda el apoyo necesario, sobre todo después de las limitaciones para la apertura de negocios ocasionados por la contingencia por COVID-19.

Por otro lado, respecto a la negociación se ha desarrollado principalmente en la generación de proyectos productivos como agencia de viajes y venta de artesanías, así como la innovación en atracciones turísticas y el impulso de los emprendimientos locales a partir de capacitación a PST (ver diagrama 21).

Diagrama 21 de los conflictos y negociaciones en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

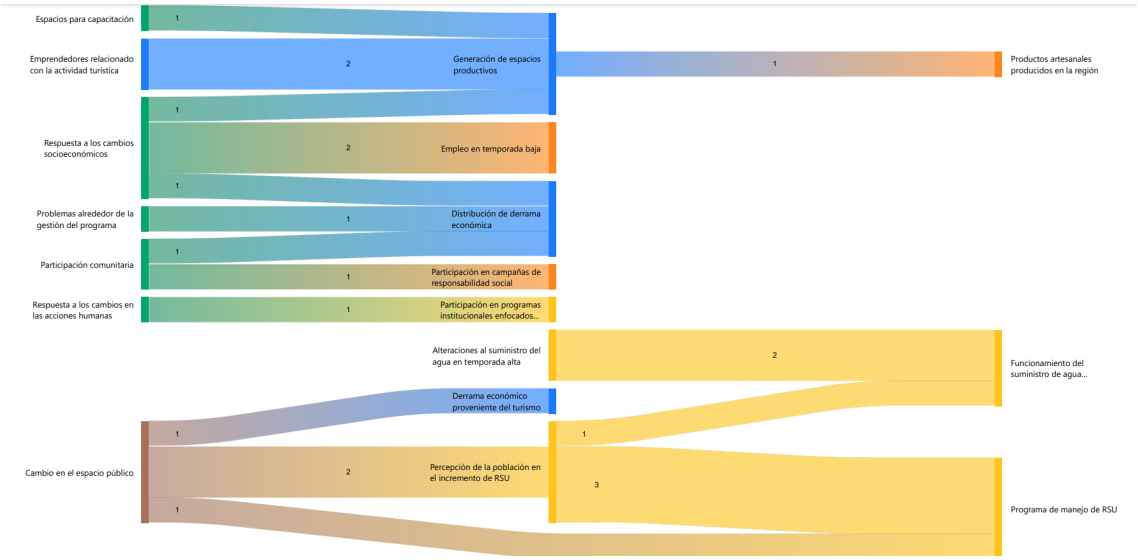
Los conflictos y negociaciones generados en el desarrollo del programa también se encuentran vinculados con la sustentabilidad, el cual se ve reflejado en el Diagrama de Sankey, donde a partir de la generación de espacios productivos, que, en conjunto con el incremento de visitantes, algunos pobladores locales han

buscado posicionar e impulsar las artesanías elaboradas con hueso de aguacate y la joyería con flores encapsuladas como pieza característica de Atlixco.

Los conflictos también escalan a condiciones ambientales como el incremento de RSU ocasionado por el inadecuado servicio de limpia y escasa distribución de botes de basura, así como las inconformidades generadas por la gestión del agua, ya que la población local considera que el sector hotelero tiene preferencia en el servicio. Además, refieren a otros problemas sociales como la inseguridad y la falta de acciones para bajar la incidencia delictiva *"Veo que los turistas vienen espantados, se quieren hospedar en hoteles del centro porque saben que es peligroso en las orillas y en ciertas colonias, así que, yo creo que hace falta más seguridad, ya que es lo que más lo deteriora. Yo creo que, si hubiera mejor seguridad, mejoraría el turismo"* (Poblador local 3, 2021).

En menor medida, se encuentra la participación en campañas de responsabilidad social y la participación en programas enfocados en mejoras ambientales ya que no se ha incentivado a poner en marcha este tipo de proyectos (ver diagrama 22).

Diagrama 22 de Sankey coocurrencias de los conflicto y negociaciones en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor realizado con el software *Atlas. Ti*

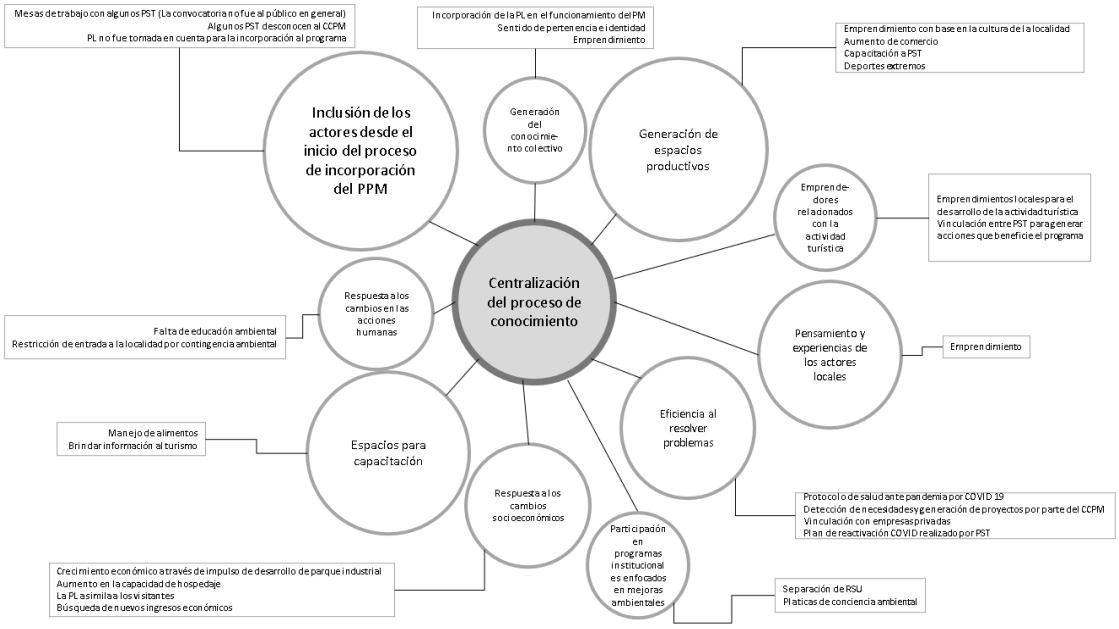
En otro sentido, respecto a la centralización del proceso de conocimiento, destaca la incorporación de nueva información y discursos, derivados de la inclusión de los nuevos actores en foros, encuestas o asambleas relacionadas con la inclusión de la localidad en el programa. Aunque de acuerdo con el trabajo de campo, la población local no fue requerida para ese proceso, incluso algunos entrevistados hacen mención que no se enteraron hasta que se hizo público el nombramiento. No solo se ve esta exclusión en los PL, también, se puede observar en los PST que desconocen la existencia, el trabajo y como se encuentra conformado el CCPM *"Se supone que el ayuntamiento es el encargado de la toma de decisiones, pero como tal, nunca ha venido ningún representante o algo así a hablar con nosotros y no conozco como está conformado el CCPM"* (Prestador de servicios turísticos 4, 2021).

Asimismo, el aumento de espacios productivos requiere incrementar las capacitaciones y herramientas a los emprendedores para mejorar los servicios, como el manejo higiénico de alimentos o brindar información al turista, generando un conocimiento colectivo por parte de los actores sociales.

El conocimiento adquirido también permite mejorar la capacidad para resolver problemas. En este caso, la pandemia por COVID-19 representó un obstáculo importante en el desarrollo del PPM, durante la cual la actividad turística se vio afectada por las restricciones y limitaciones ocasionadas por la contingencia sanitaria, donde cerraron alrededor de un año los establecimientos, atractivos turísticos y cancelaron los eventos culturales.

Por ello, los prestadores de servicios turísticos realizaron un grupo en una aplicación de mensajería instantánea para tener comunicación constante, informarse respecto a los protocolos de sanidad vigente y generar un plan de reactivación económica, ya que refieren que las autoridades municipales no han mostrado interés en impulsar estrategias que les permitan enfrentar las adversidades generadas por la pandemia *"Se requiere un plan de reactivación para que sea de forma ordenada y atendiendo los protocolos de salubridad, pero a pesar de que las empresas tienen intensiones, no existe apoyo certero de la Dirección de Turismo, que es el vínculo principal"* (ver diagrama 23) (Prestador de servicios turísticos 2, 2021).

Diagrama 23 de la centralización del conocimiento en el Pueblo Mágico de Atlixco



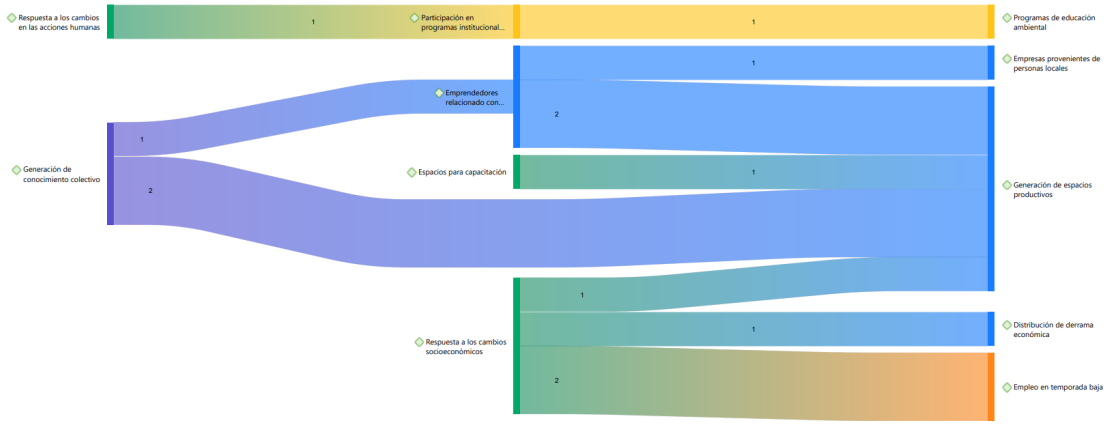
Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Respecto a la incidencia del proceso de creación de conocimiento con la sustentabilidad, se ve reflejado principalmente en la generación de espacios productivos, que a través de capacitaciones brindadas y la capacidad local de resolver problemas, ayudan a la generación del conocimiento colectivo. Por otro lado, después del confinamiento por COVID 19 los PST han realizado modificaciones en la forma de dar sus servicios adaptándolo al protocolo de

sanidad, sin embargo, en el punto más crítico de la pandemia tuvieron que buscar nuevas formas de obtener ingresos como la venta de productos por catálogo, nuevos puntos de venta o dedicarse a actividades distintas al turismo, por ejemplo, la albañilería, comercio y servicios de transporte.

Como se puede observar en el diagrama (ver diagrama 24) esta categoría de análisis no tiene mayor relación con el ámbito ambiental, debido a que los actores sociales no muestran mucho interés en atender o resolver estas problemáticas, aunque reconocen la importancia del tema y la necesidad de desarrollar estrategias que mitiguen las condiciones actuales.

Diagrama 24 de Sankey coocurrencias del proceso de creación de conocimiento Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti*

7.1.3 Innovación y diversificación productiva

Es relevante resaltar como se ha innovado y diversificado el turismo a partir de la incorporación al PPM, para poder brindar a los visitantes varias opciones para adquirir un servicio, ya sea hospedaje, comida, entretenimiento, entre otros. En ese sentido, también es importante reconocer los beneficios económicos que se han impulsado a partir de la llegada del programa, sobre todo porque el programa busca mejorar las condiciones de vida y para ello es importante considerar criterios económicos.

El turismo principalmente desencadena la generación de espacios económicos a través de la incorporación de nuevas atracciones turísticas que ocasionan el incremento de hoteles, cafeterías, restaurantes de gastronomía local y la innovación del servicio a partir de plataformas, por ejemplo, Airbnb. Además, en la localidad de Atlixco se ha impulsado la producción y venta de plantas de ornato y hortalizas y se han posicionado empresas que brindan experiencia de deportes de aventura como el paracaidismo.

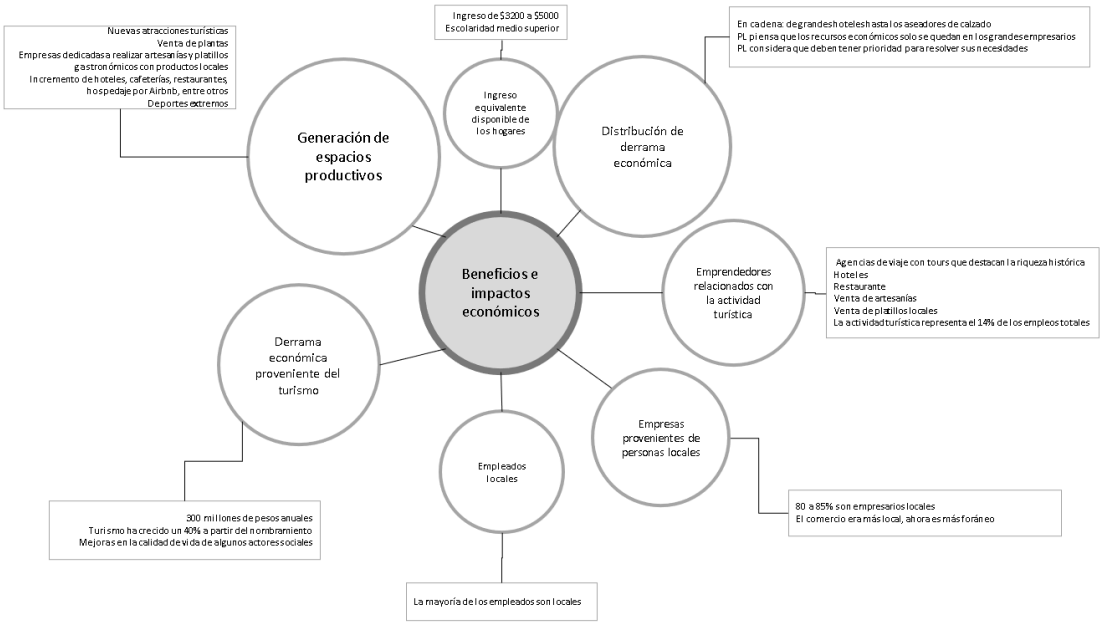
Asimismo, el emprendimiento relacionado con la actividad turística, se ha incrementado a partir de la creación de agencias de viaje y comercio, a través de la venta de artesanías y platillos locales. Estas actividades son muy importantes, ya que representan el 14% de los empleos totales, de los cuales cerca del 80 a 85% corresponden a personas locales. Aunque a pesar de estas

cifras, algunos consideran que esta actividad era mejor antes, pues los comerciantes eran habitantes de Atlixco y que en la actualidad hay mayor presencia de vendedores externos

Estos espacios, en conjunto con la promoción de la localidad y la incorporación ha ocasionado un crecimiento del turismo en un 40% con una derrama económica de cerca de 300 millones anuales (Autoridad Municipal Atlixco, 2021). De acuerdo con el municipio, estos recursos son distribuidos en cadena, *"la derrama económica es en cascada y desde los grandes hoteleros, hasta los aseadores de calzado que tenemos aquí, reciben una muy buena utilidad a parto de la visita de turistas"* (Autoridad Municipal Atlixco, 2021), sin embargo, la PL piensa que solo se benefician los grandes empresarios, por ello, no se tiene prioridad en la detección y solución a las necesidades a las que se enfrentan los pobladores.

En torno a lo anterior, a pesar de que el turismo ha brindado nuevas opciones para generar beneficios económicos, el ingreso promedio es de los $3200 a los $5000 MX mensuales, en algunos casos, en condiciones precarias para trabajar y sin acceso a prestaciones de ley, situación que se agudizó durante la pandemia por COVID-19 (ver diagrama 25).

Diagrama 25 de los beneficios e impactos económicos en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

7.1.4 Impactos socioambientales

La implementación de políticas públicas trae diversos cambios y transformaciones, que en ocasiones generan impactos sociales y ambientales, fenómeno común en las políticas turísticas. Pues al recibir un gran número de visitantes y buscar adaptarse a la dinámica de esta actividad, se pueden generar problemas y confrontaciones social, así como la pérdida de la biodiversidad o la contaminación ambiental.

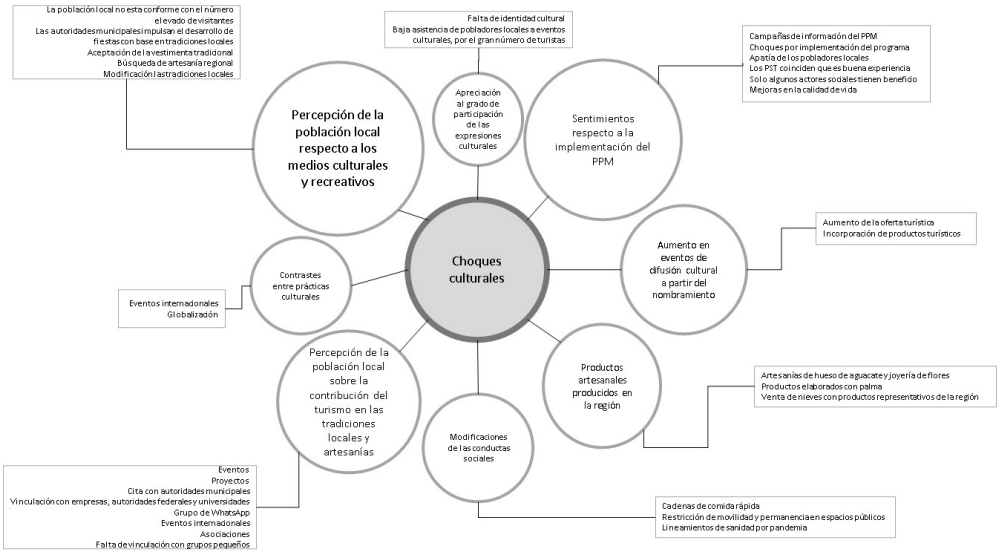
Para la localidad de Atlixco los choques culturales se ven vinculados con percepciones y sentimientos de la población respecto la implementación del programa, el aumento en los eventos culturales y recreativos y como el turismo ha contribuido en las tradiciones locales y artesanías. En menor medida, se encuentra los productos artesanales producidos en la región, el contraste entre prácticas culturales, la modificación a algunas conductas sociales y la participación de PL en las expresiones culturales organizadas por el municipio.

A partir del nombramiento, las autoridades municipales se han empeñado en desarrollar eventos y festividades acorde a las tradiciones locales con la finalidad de incorporar productos turísticos y con ello aumentar la oferta turística. Sin embargo, existen contrastes en los sentimientos de PL, algunos consideran que con estos eventos han fortalecido la identidad cultural y ahora se porta con orgullo la vestimenta tradicional, mientras que otro porcentaje no esa conforme con las estrategias generadas por el municipio, ya que consideran que se han modificado al integrar nuevos elementos a su cultura.

Estas festividades se han organizado por las autoridades municipales en vinculación con empresas, autoridades federales y universidades. El trabajo en conjunto ha traído como resultado una gran variedad de eventos, incluso de nivel internacional, que se puede asistir a lo largo del año.

Sin embargo, los PL han demostrado su inconformidad al recibir un gran número de visitantes, debido a que se apropian de sus espacios públicos e impiden el tránsito libre, generando un sentimiento de apatía. Por el contrario, los PST coinciden que el nombramiento les ha traído experiencia, beneficios y mejoras en la calidad de vida. Por otro lado, la región no contaba con una artesanía que los identificara, en ese sentido, a partir de la incorporación al programa, artesanos locales se han visto en la necesidad de desarrollar piezas características a partir de materia prima que represente a la localidad (ver diagrama 26).

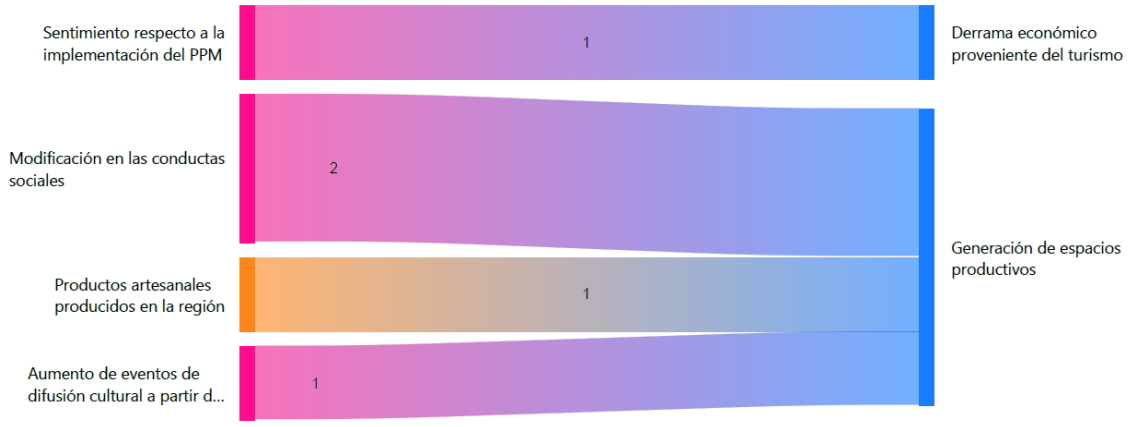
Diagrama 26 de choques culturales en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Respecto a la relación de los choques culturales con sustentabilidad, se observa en el diagrama (ver diagrama 27) que tiene mayor incidencia con la parte económica, principalmente en la generación de espacios productivos, ya que, al aumentar los eventos y festividades, se propicia un incremento en los visitantes y mayor derrama económica.

Diagrama 27 de Sankey coocurrencias de los choques culturales del Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

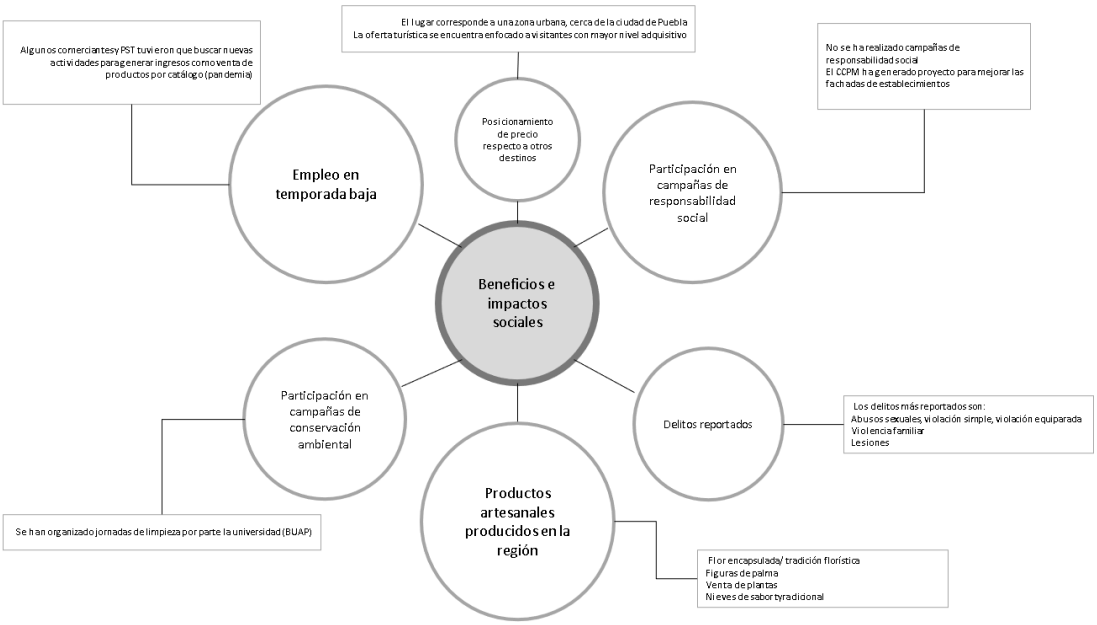
Además de los choques culturales, el programa ha generado distintos impactos positivos en temporada baja, que corresponde a los meses de febrero y marzo, en donde los productos artesanales de la región son distribuidos en otras localidades de la región, de esta forma los artesanos siguen teniendo ingresos. Por otro lado, también inciden en la participación en campañas de responsabilidad social, de conservación ambiental, los delitos reportados y el posicionamiento de precios respecto a otros destinos.

El empleo por temporada tuvo su punto más crítico durante la pandemia, pues como se mencionó anteriormente los comerciantes y PST se vieron en la necesidad de buscar nuevas actividades para generar ingresos. Por otro lado, los actores sociales no han mostrado interés en desarrollar campañas de responsabilidad social, así mismo, por la pandemia se frenaron otros proyectos enfocados principalmente en el mejoramiento urbano, tan sólo el CCPM organizo jornadas para mejorar las fachadas de los establecimientos. En cuestiones ambientales solo se han realizado jornadas de limpieza organizadas por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) que cuenta con campus en la localidad.

Respecto a la inseguridad y a los delitos reportados, los pobladores consideran que el aumento en estos dos criterios ha sido ocasionado por el incremento de turistas *"El turismo trae consigo un poco de inseguridad, porque, dentro de los turistas llega gente que viene a vender productos de otros lugares y luego esas personas no son precisamente los que venden sino traen ciertas personas que hacen un poco inseguro el lugar"* (Comité Ciudadano del Pueblo Mágico de Atlixco, 2021). Sin embargo, a pesar de que, si se ha notado un aumento en el

robo a transeúnte, los delitos reportados con mayor incidencia delictiva son abuso sexual, violación simple y violencia familiar. Por otro lado, los pobladores coinciden que los precios de servicios públicos y adquisición de inmuebles ha aumentado a partir del nombramiento (ver diagrama 28).

Diagrama 28 de beneficios e impactos sociales en el Pueblo Mágico de Atlixco



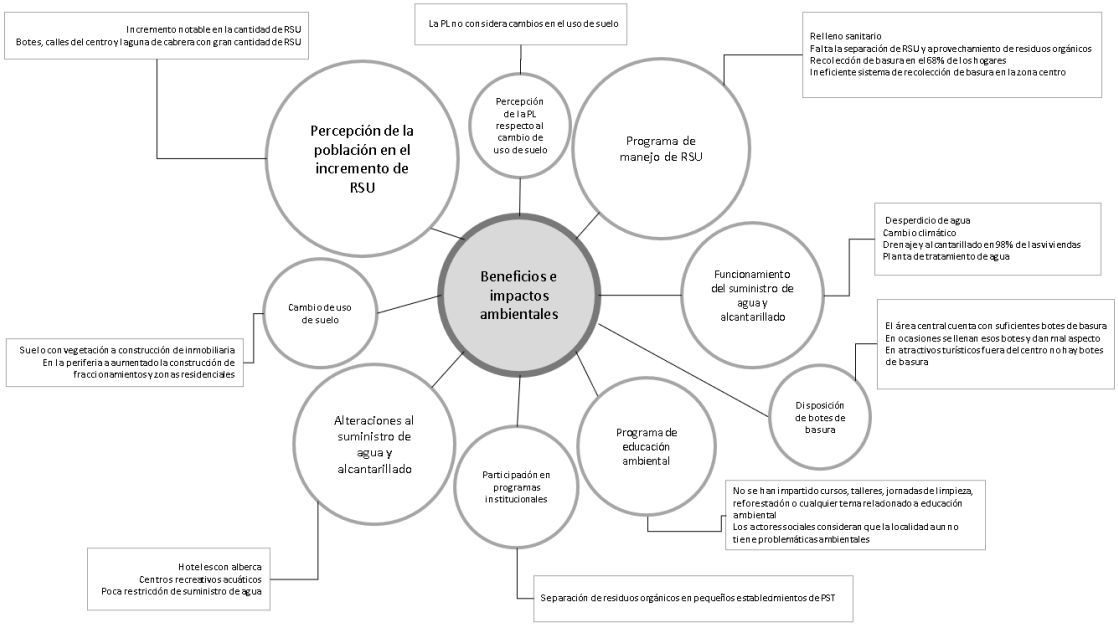
Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

En otro sentido, los pobladores coinciden que hay un notable incremento en la cantidad de RSU en calles del centro y en la Laguna de Cabrera, a pesar de que en el área central hay suficientes botes de basura, la mayor parte del tiempo estos están en su máxima capacidad, además, que fuera de la zona centro no cuentan con botes de basura, incrementado la cantidad de RSU en espacios públicos.

Es importante actualizar el programa de manejo de RSU para que cubra las necesidades y tome en cuenta los RSU generados por los visitantes. También, es necesario mejorar el servicio de recolección y limpia, estructurar procedimientos para el buen manejo de RSU a través de la separación de residuos y el aprovechamiento de materia orgánica para generar composta, que posteriormente se puede distribuir en áreas verdes, incluso es necesario la creación de un nuevo relleno sanitario.

El cambio de uso de suelo, también, se ha visto afectado desde el nombramiento del programa, han aumentado la construcción de fraccionamientos y zonas residenciales, sin embargo, los pobladores no consideran que haya cambios en el porcentaje de áreas verdes (ver diagrama 29).

Diagrama 29 de beneficios e impactos ambientales en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

7.2 Discursos de sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Zacatlán [18]

7.2.1 Actores sociales en la toma de decisiones [19] [20]

La implementación del programa requiere crear vínculos entre diferentes actores sociales, incluso con aquellos que no se encuentran directamente relacionados con la gestión del programa. Para la localidad de Zacatlán, estas relaciones se han formado debido a los cambios en los espacios públicos, por el papel desempeñado por las políticas, instituciones y la promoción del programa. En menor medida, se encuentra la percepción de inseguridad y aumento de RSU, las campañas enfocadas a la responsabilidad social, los programas institucionales enfocados en mejoras ambientales y la construcción de comunidad. En ese sentido, el proceso de creación de redes sociales se ha delineado por diferentes relaciones que se pueden observar en el diagrama (ver diagrama 30).

[18] Participación en el 8° Simposio Nacional y 2° Internacional de Sustentabilidad Agenda 2030 ante la problemática actual y los efectos de la pandemia de la COVID-19: Reflexiones desde la sustentabilidad con la ponencia titulada “La fragilidad del turismo y los desafíos ante el COVID-19 en Zacatlán, Puebla”. Organizado por la Universidad Autónoma del Estado de México. Realizado el 16 y 17 de junio del 2022.

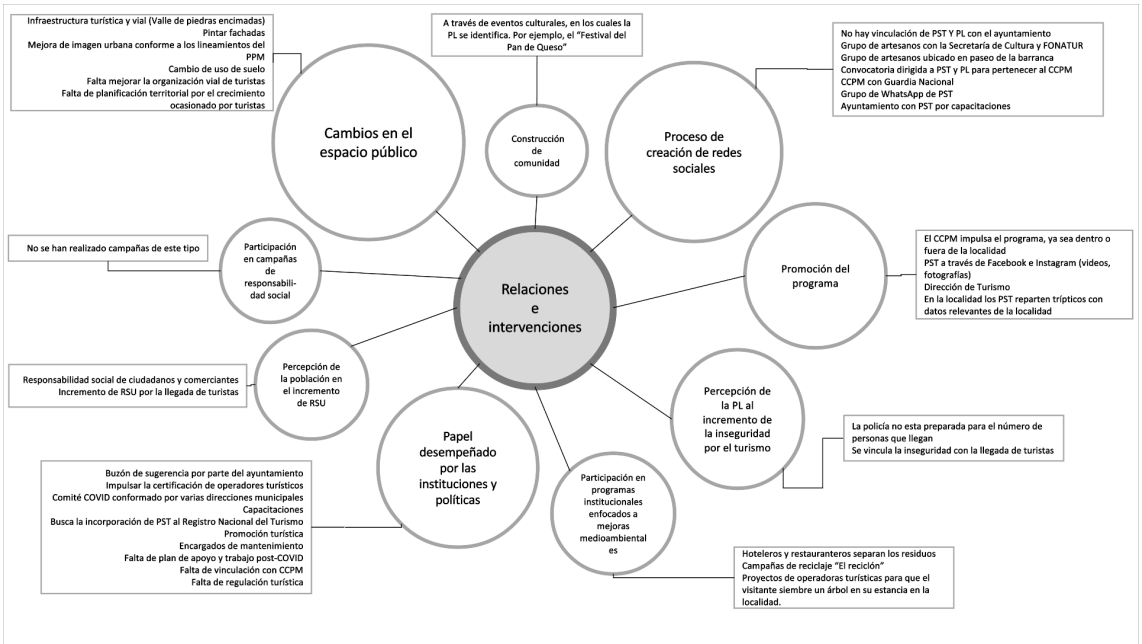
[19] Participación en la 1ª Jornada Académica Turismo, Ciencias Sociales y Ciencias Ambientales en las áreas rurales: Problemáticas, abordajes y alternativas con la ponencia titulada “Organización social y sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Zacatlán, Puebla”. Organizado por la Universidad Intercultural del Estado de Puebla. Realizado del 25 al 27 de mayo del 2022.

[20] La información de este apartado sirvió como base para conocer las relaciones, conflictos, negociaciones y poder desarrollado en la localidad de Zacatlán, así como su incidencia en la sustentabilidad. Sera publicado como capítulo de libro en el año 2022, con ISBN en trámite. Editado por la Universidad Intercultural del Estado de Puebla.

Por otro lado, el municipio ha realizado diferentes actividades que fortalece la creación de vínculos, por ejemplo, buscar la certificación de operadoras turísticas e incorporación al Registro Nacional del Turismo, la promoción turística y las diferentes capacitaciones que brindan. Además, para tomar en cuenta a los visitantes, existe un buzón de sugerencias para poder atender las diferentes observaciones, críticas y recomendaciones. A pesar de estas acciones, es necesario poner atención en reforzar y crear nuevas relaciones entre los diferentes actores sociales y sobre todo consolidar el trabajo en conjunto con el CCPM.

Dentro de las actividades de promoción del programa, los PST reparten trípticos con información de eventos culturales, gastronomía local y con el contacto de operadoras turísticas, además, también hacen promoción en redes sociales, a través de fotografías y videos. Asimismo, el CCPM asiste a tianguis turísticos y eventos estatales o internacionales para impulsar la llegada de visitantes. Así mismo la PL también se informa y asiste a estos eventos culturales (ver diagrama 30).

Diagrama 30 de las relaciones e intervenciones en el Pueblo Mágico de Zacatlán



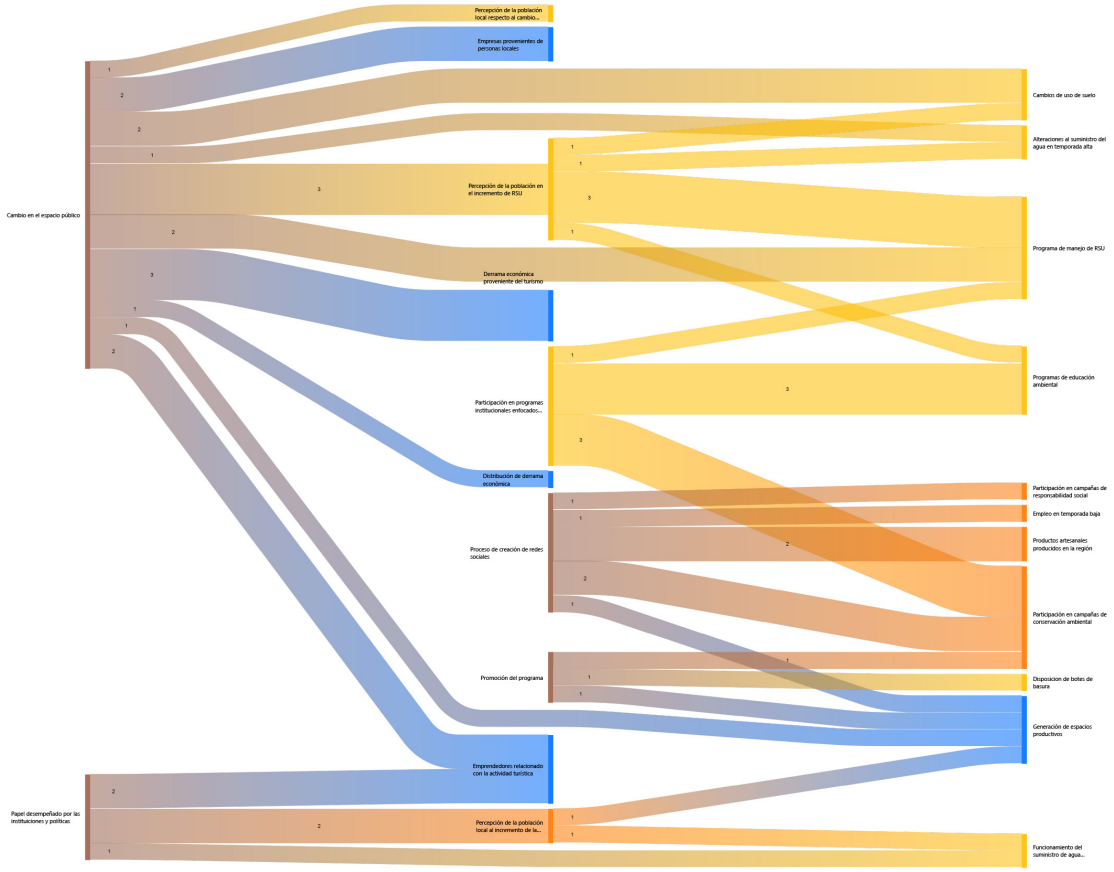
Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

La incidencia de las relaciones e intervenciones en la sustentabilidad, se observa principalmente en impactos ambientales como el cambio de uso de suelo, las alteraciones en el suministro de agua potable y el incremento de RSU. Estos impactos se encuentran estrechamente relacionados con el incremento del turismo, debido a que antes esta actividad sólo de presentaba durante los fines de semana, días festivos o vacaciones, no obstante gracias a la incorporación al PPM, la inversión, los cambios en el espacio público y la promoción turística, ahora llega un gran número de visitantes a lo largo de la semana.

Esto tiene incidencia en cuestiones sociales relacionados con el fortalecimiento de la identidad social, incluyendo el aumento en el número de artesanos que

venden productos locales, sin embargo, también ha ocasionado problemáticas sociales como la inseguridad (ver diagrama 31).

Diagrama 31 de Sankey relaciones e intervenciones del Pueblo Mágico Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

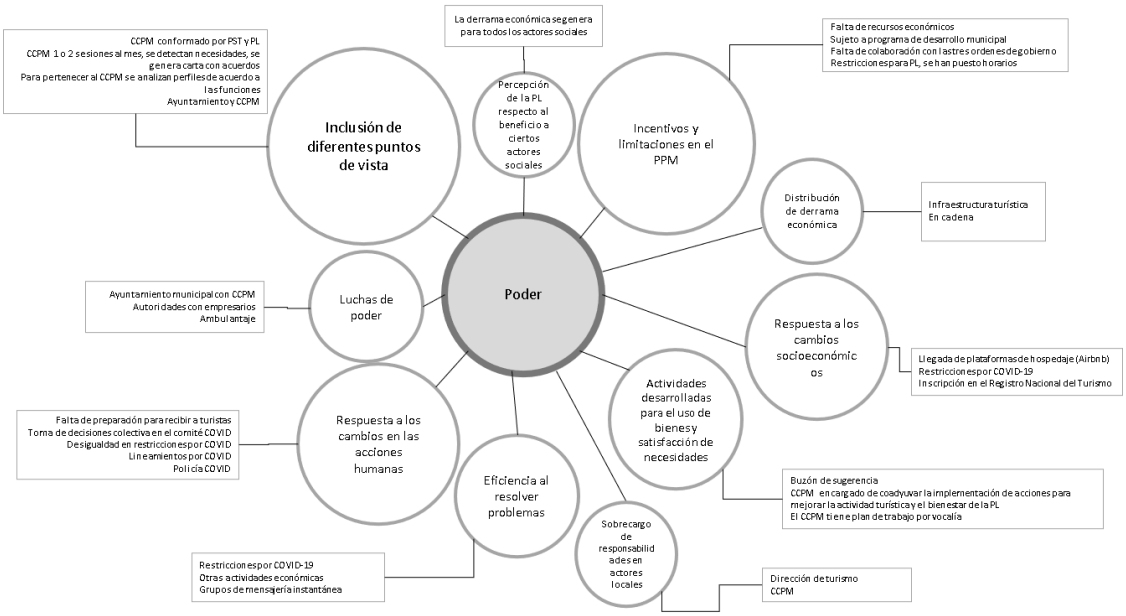
La toma de decisiones se asocia con el poder, no obstante, en la localidad de Zacatlán las relaciones de poder se presentan por la inclusión de diferentes puntos de vista, los incentivos y limitaciones en el PPM, así como por la respuesta a los cambios socioeconómicos y por las actividades desarrolladas para el uso de bienes y satisfacción de necesidades. En menor medida, se encuentran en la eficiencia al resolver problemas, las luchas de poder, el sobrecargo de responsabilidades en actores locales y la distribución de la derrama económica.

Respecto a la inclusión de diferentes puntos de vista, el CCPM se encuentra conformado por PST y PL, la convocatoria para su integración es abierta al público general y al recibir la solicitud de analiza el perfil de acuerdo con las funciones a desempeñar, posteriormente, se organizan una o dos reuniones al mes donde se detectan necesidades de acuerdo con cada vocalía y al finalizar se genera una carta con los acuerdos. En ocasiones estas actividades se limitan por los recursos económicos, la falta de colaboración de las tres órdenes de gobierno y que varios programas o proyectos se encuentran sujetos al Programa de Desarrollo Municipal.

Asimismo, la respuesta a los cambios socioeconómicos ocasionados por el COVID-19, solo se han reflejado en restricciones sanitarias, para lo cual se formó el comité COVID, integrado por la Dirección de Vialidad, Desarrollo Humano, Protección Civil, Turismo y Seguridad Pública. En dicho comité, la toma de decisiones es colectiva entre las diferentes direcciones municipales que lo conforman. Sin embargo, la población local coincide que hay una desigualdad al ejercer las restricciones y que existe una ineficiente capacitación de policías para recibir a los visitantes. Estas restricciones han ocasionado que los actores busquen otras actividades económicas que les permita satisfacer sus necesidades y se han organizado a través de grupos de mensajería instantánea para estar informados sobre los nuevos protocolos de sanidad y como red de apoyo para ofrecer productos y servicios.

Las luchas de poder se encuentran establecidas entre el ayuntamiento y el CCPM, ya que no han logrado un trabajo en conjunto. De esta forma, es limitado el diálogo entre las autoridades municipales, empresarios e incluso con las personas que se dedican al comercio informal, porque han sido retirados de la vía pública o las transfieren a lugares poco concurridos. En cuestión de los beneficios y la distribución de la derrama económica, el municipio ha enfatizado el desarrollo en infraestructura turística, y que los recursos económicos generados lleguen a todos los pobladores locales ya sea de forma directa o indirecta (ver diagrama 32).

Diagrama 32 de las relaciones de poder en el Pueblo Mágico de Zacatlán

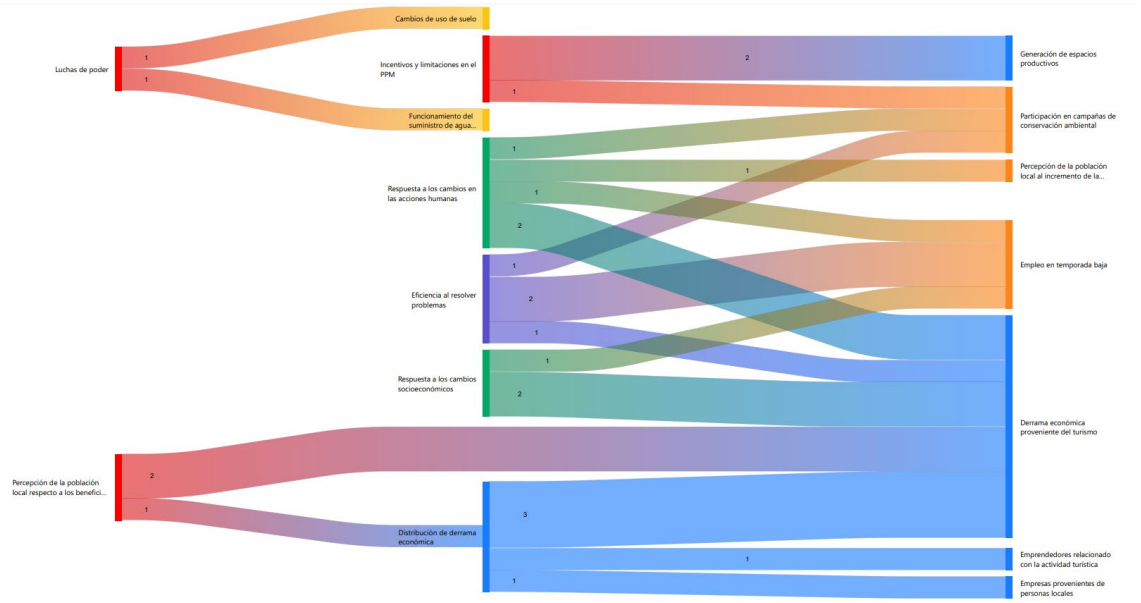


Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

En torno al poder y su incidencia en la sustentabilidad, se puede observar en el diagrama (ver diagrama 33) que tiene una relación importante con la derrama y distribución de los beneficios, lo que permea en los cambios socioeconómicos y en la respuesta a las acciones humanas. En segundo plano, se encuentran los aspectos sociales que enfatizan el empleo en temporada baja, aunque este criterio aumento a partir de la pandemia y el cierre de servicios en torno al turismo. En último lugar, se encuentran los criterios ambientales, principalmente

el cambio de uso de suelo y las alteraciones al suministro de agua, esto se da porque el municipio tiene preferencia hacia algunos empresarios y otorga permisos para el abastecimiento de agua potable y el desarrollo de proyectos turísticos en áreas boscosas.

Diagrama 33 de Sankey relaciones de poder del Pueblo Mágico Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

La limitada inclusión de los actores desde el inicio del proceso de incorporación del PPM, la apropiación y recreación del programa y la generación de espacios productivos, inciden en la creación de redes sociales y el poder, que generan una transformación del discurso.

En la incorporación al programa no se tomó en cuenta a los PL, y en general, se percibe apatía para estar informados respecto al programa. A pesar de que el CCPM ha publicado convocatorias, no sé ha notado presencia de nuevos integrantes de la PL ni PST, aun cuando existen diferentes vocalías para las cuales no es necesario estar relacionado directamente con el turismo *"hemos lanzado convocatorias, solo es necesario que se presente una carta de motivos para integrarse. La convocatoria se encuentra abierta a todos los prestadores de servicios y a quien quiera, pero, no fue bien recibido. Tal vez, porque es un trabajo altruista y no se recibe remuneración económica"* (Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos de Zacatlán, 2021). Sin embargo, a lo largo de los once años de permanencia en el programa los PL, se han adaptado al programa y valoran la riqueza cultural y natural. Por otro lado, los PST han desarrollado una imagen empresarial, logrando reconocimientos gastronómicos y de hospitalidad.

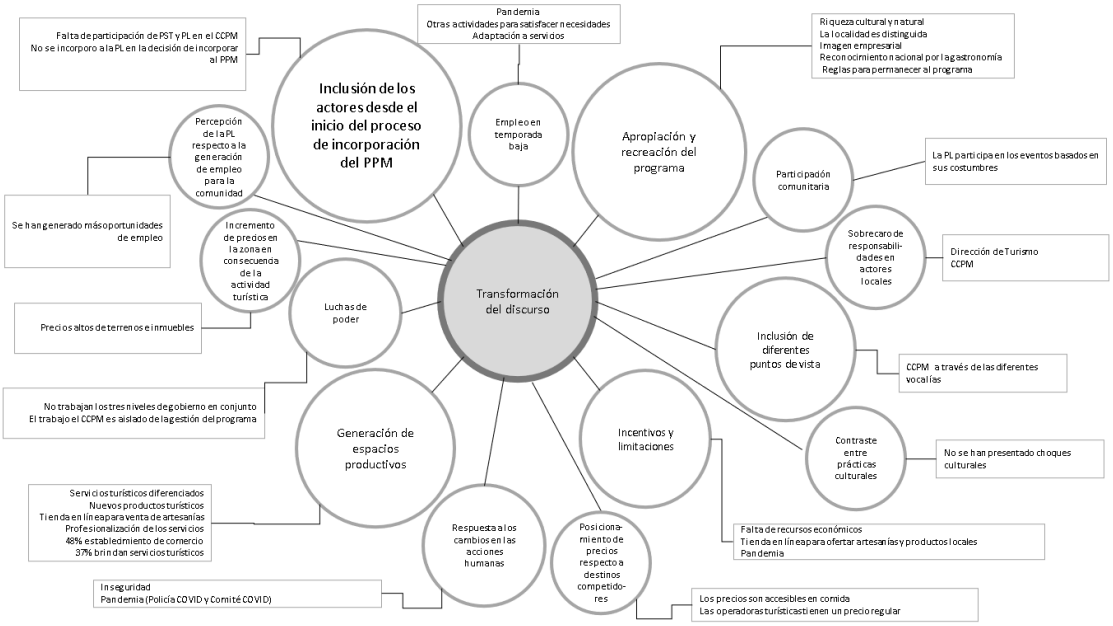
Asimismo, la localidad destaca por los servicios diferenciados y nuevos productos turísticos, que han sido creados gracias a la profesionalización de los PST. Además, han tratado de innovar en el mercado digital, a partir de la tienda en línea del municipio, donde se ofrece la venta de artesanías y otros productos locales. Del total de establecimientos dedicados al turismo el 48% conforma a comercios y el 37% a servicios turísticos. A pesar de ello, se han presentado

diversas limitaciones vinculadas con la pandemia y la falta de recursos económicos.

Por otro lado, aunque la gestión del programa debe ser un trabajo colegiado entre la Dirección de Turismo y el CCPM, estos dos actores clave no trabajan en conjunto, trayendo diferencias entre ellos. Para el caso de la PL, ellos escasamente se involucran en estos temas, aunque participan en los eventos basados en sus costumbres y tradiciones, por ejemplo, el Festival del Pan y la competencia de panaderos.

Respecto al empleo, los actores locales coinciden que se han generado más oportunidades de empleo, aunque, si bien, la localidad se ha posicionado como destino turístico a lo largo del año, la pandemia ocasiono que muchos establecimientos cerraran y que empresarios y colaboradores adaptaran los servicios o buscaron nuevas actividades que cubrieran sus necesidades (ver diagrama 34).

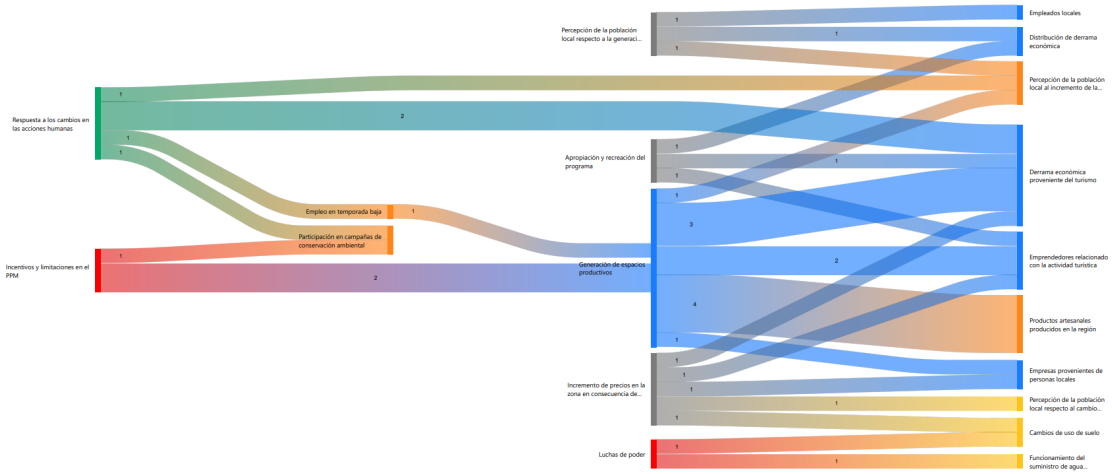
Diagrama 34 de la transformación del discurso en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Esa transformación del discurso se encuentra relacionado con la sustentabilidad, a partir de criterios económicos como en la generación de espacios productivos, que permea en el aumento de artesanías producidas en la región, la derrama económica y la cantidad de establecimientos y trabadores locales. Asimismo, se identifican algunos criterios sociales como la inseguridad, el cierre de establecimientos ocasionado por la pandemia y la falta de campañas de conservación ambiental. En cuestiones ambientales, destaca el cambio de uso de suelo y las alteraciones al suministro de agua (ver diagrama 35).

Diagrama 35 de Sankey transformación del discurso del Pueblo Mágico Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

7.2.2 Transformaciones de las dinámicas sociales

Los conflictos y negociaciones que se han ocasionado a partir del nombramiento se relacionan con los cambios en el espacio público, la capacitación, proyectos productivos y la respuesta a los cambios socioeconómicos. Además, en menor medida se encuentran los problemas alrededor de la gestión del programa, la participación comunitaria, el incremento de RSU y las alteraciones al suministro de agua en temporada alta.

Los conflictos se han ocasionado principalmente por la falta de planificación del turismo, trayendo como consecuencia el desplazamiento de la población local y el cambio de uso de suelo. Asimismo, consideran que el turista no respeta las áreas verdes y tiran residuos en la vía pública, dejando mala imagen de la localidad.

En cuanto a los espacios de capacitación, se han brindado una gran cantidad de cursos o talleres en búsqueda de ampliar las opciones turísticas, sin embargo, se ha visto un poco obstaculizado por la falta de colaboración de las tres órdenes de gobierno con el CCPM, además, existen diversos problemas administrativos en algunos PST, pues no se encuentran registrados ante el SAT y ante el Registro Nacional del Turismo, limitando el acceso a programas de promoción de su servicio a través de la página Web del municipio.

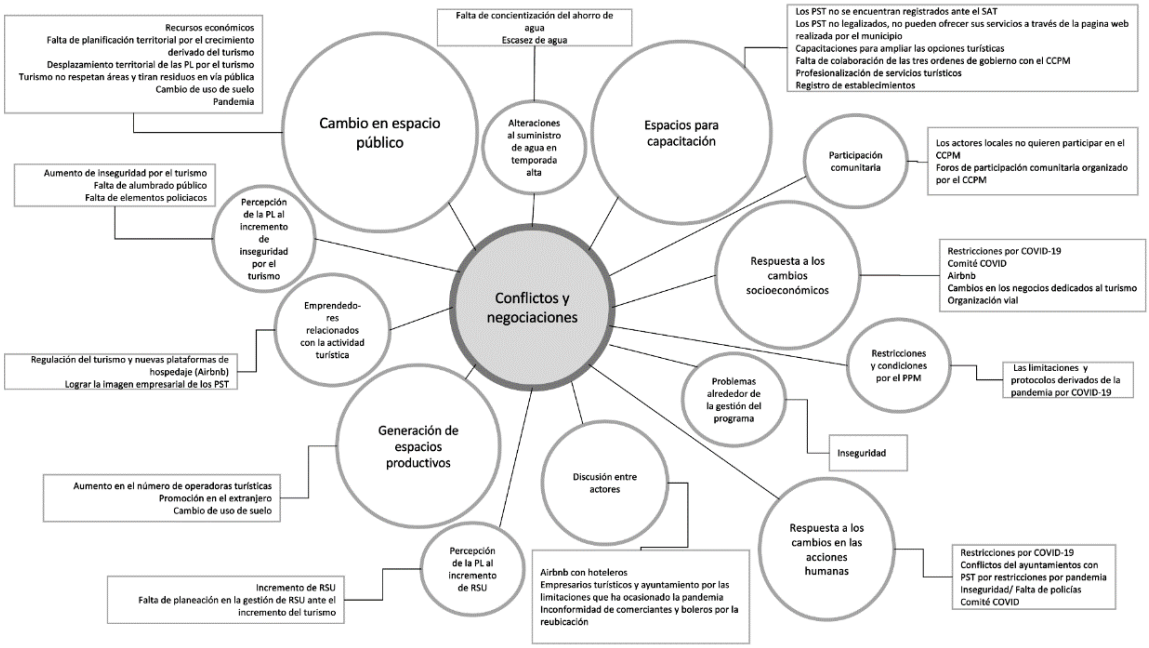
Por otro lado, la respuesta a los cambios socioeconómicos se ha puesto a prueba por la pandemia por COVID-19. Por parte del ayuntamiento, se formó el Comité COVID, con la finalidad de tomar decisiones para el beneficio social, sin comprometer las restricciones sanitarias federales. Sin embargo, se ha generado discusiones entre empresarios turísticos y ayuntamiento por los cierres de establecimientos. Incluso algunos negocios dedicados al turismo que tuvieron que buscar nuevas actividades para cubrir su falta de ingresos económicos.

Otra problemática es dada por parte de comerciantes y boleros, ya que los han retirado del centro y los han reubicado en lugares menos concurridos. También se han generado problemas entre hoteleros y personas que rentan casas a partir de aplicaciones (Airbnb), ya que ha bajado el número de reservaciones y cada vez son menos requeridos sus servicios. Por ello los PST se han acercado al ayuntamiento, requiriendo la regulación de estas nuevas plataformas y así lograr una imagen empresarial homogénea entre todos los PST.

En cuestiones sociales, los pobladores locales perciben el aumento de inseguridad por la falta de policías capacitados y alumbrado público. Respecto al ambiente, existe una escasez de agua ligada a otras actividades económicas que se desarrollan en la región como la minería o la agricultura, sin embargo, también existe una falta de concientización del ahorro del agua en los pobladores locales.

Un conflicto por abordar es la falta de participación comunitaria, ya que los actores sociales no quieren participar en el CCPM a pesar de que el comité ha lanzado convocatorias y ha realizado foros de participación. De acuerdo con el trabajo de campo, no se han incorporado personas al Comité, porque no hay algún incentivo que se le otorgue a los participantes. No obstante, las negociaciones se han dado en la generación de espacios productivos, al motivar a la población a emprender en operadoras turísticas y promocionando el turismo en el extranjero, ocasionando una mayor derrama económica (ver diagrama 36).

Diagrama 36 de conflictos y negociaciones en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

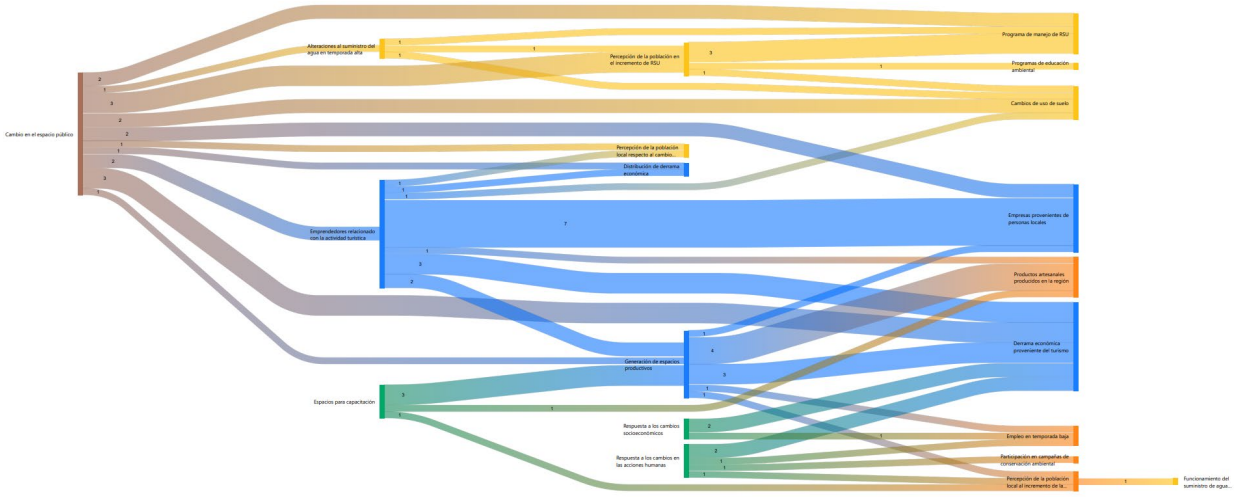
En cuestión de sustentabilidad, los conflictos y negociaciones permean en criterios sociales como los productos artesanales elaborados en la región, los emprendedores relacionados con la actividad turística y con el cambio en el espacio público, pues los artesanos que se encontraban en el centro los cambiaron a otros lugares destinados para la venta de productos.

Asimismo, los pobladores pueden notar, que, en los últimos años, el flujo de visitantes ha ido creciendo, trayendo beneficios económicos, pero también ha ocasionado diversas problemáticas sociales, como la inseguridad "*se ha vuelto un pueblo más inseguro, a pesar de que se vive tranquilo, seguimos estando en un punto muy vulnerables. En realidad, la policía en Zacatlán no está preparada para recibir tanta gente, incluso no se tiene el número de elementos para atender a la localidad, mucho menos lo tiene para atender a 25,000 personas que llegan el fin de semana"* (Autoridad Municipal Zacatlán, 2021). Además, consideran que es importante empezar a tomar medidas y generar estrategias que mitiguen los impactos negativos que el turismo empieza a ocasionar en el ambiente. Esta situación, empieza a ser evidente en alteraciones al suministro de agua, la generación de RSU y el cambio de uso de suelo.

La problemática más importante es la gestión del agua, ya que uno de los principales atractivos naturales son la cascada de Quetzalapa y Jilgueros. De acuerdo con la información recopilada en el trabajo de campo, el agua que fluye corresponde a aguas negras sin tratamiento previo, poniendo en peligro la salud de pobladores locales y visitantes *"Estaría muy de acuerdo que se hiciera una planta de tratamiento de aguas residuales, porque es penoso que se lleve a los turistas a las cascadas y ¿con que se encuentran?. Si se está promocionado algo y que se den cuenta que los estamos engañando. Es desagradable, porque se ve bonito, pero a donde los traen, ¡no se vale! Una hermosura la de Quetzalapa, pero también les hace falta y ese cuidado que debemos tener todos"* (Poblador local 2, 2021)

Ante estas necesidades, el municipio no ha generado estrategias para poder solucionar el desemboque de aguas negras, por otro lado, han buscado resolver el incremento de residuos, a través del programa de manejo de RSU para atender las inconformidades de la población local, sin embargo, también se podría promover algún programa de educación ambiental o estrategias que busque revertir las problemáticas actuales (ver diagrama 37).

Diagrama 37 de Sankey coocurrencias de los conflictos y negociaciones del Pueblo Mágico Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

Como se mencionó anteriormente, en la implementación del programa se incorpora nueva información y discursos en todos los actores involucrados en el PM. Se ha creado conocimiento a partir de la inclusión de los actores desde el proceso de planificación del programa, pero también en los espacios de capacitación, los pensamientos y experiencias de los actores locales y la generación en espacios productivos. En menor medida, se encuentra relacionado con los emprendedores relacionados con la actividad turística, la participación en programas institucionales enfocados en mejoras ambientales y la generación de conocimiento colectivo.

Aunado a lo anterior, la mayoría de las personas entrevistadas manifestaron que no se generó ningún tipo de mecanismo de consulta para que la localidad se incorporara al programa, solo participaron las asociaciones civiles e instituciones educativas. Por otro lado, asociaciones civiles, el CCPM, los tres niveles de dependencia de gobierno, entre otros, han ofrecido una gran variedad de capacitaciones para mejorar el servicio de PST, entre los cursos y talleres se encuentran aquellos enfocados en la generación de rutas turísticas, calidad del servicio turístico, seguridad y protección del turista, primeros auxilios y otros en torno al COVID-19.

Los pensamientos y experiencias de los actores locales en torno al programa, se centran en valorar la riqueza natural y cultural *"Aquí pues ya lo vemos normal, pero llega alguien y se maravilla, dicen que bonito, pero nosotros ya no lo llegamos a percibir. Pero las noches son espectaculares, cuando hay neblina es un atractivo muy bello"* (Poblador local 2, 2021), y que han llegado más oportunidades laborales y mejoras en la calidad de vida.

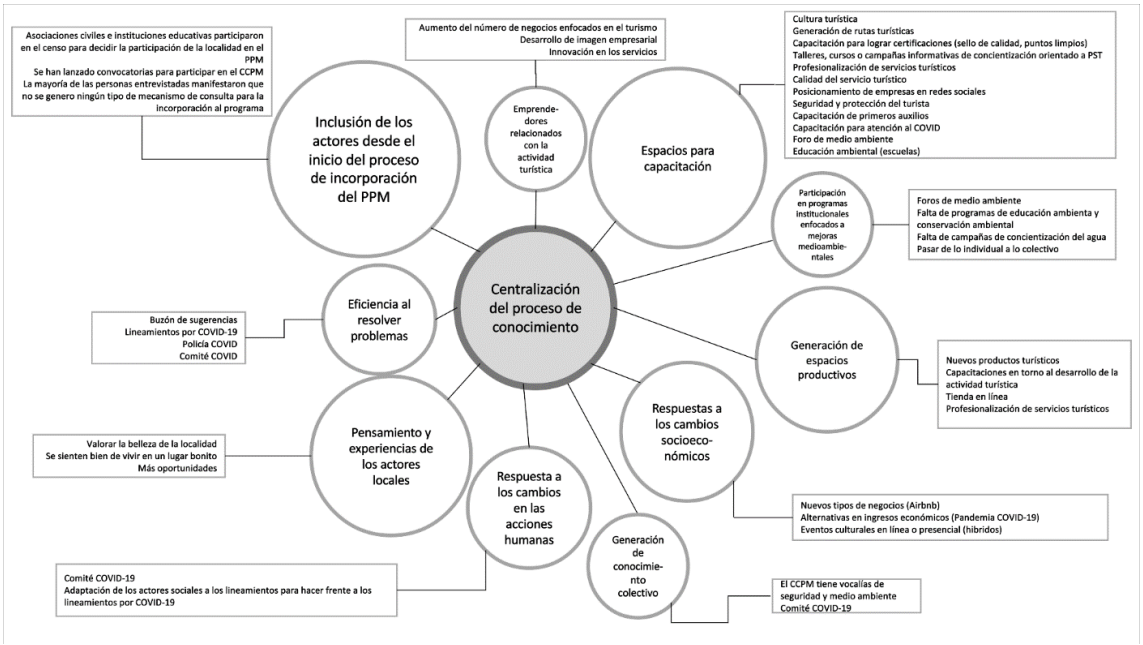
Asimismo, se han enfrentado a cambios socioeconómicos, como, por ejemplo, los cierres por COVID-19. En torno a lo anterior, se ha desarrollado su capacidad de respuesta a partir de la incorporación de nuevos modelos de negocio como Airbnb, así como, generar nuevas formas de obtener ingresos económicos. Por su parte, el ayuntamiento ha generado diversos eventos culturales de forma presencial y a través de transmisión en vivo en redes sociales, para que de esta forma se pueda difundir la riqueza cultural de la localidad.

Respecto a las actividades turísticas realizadas en los puntos más altos de la pandemia, los actores sociales tuvieron que cumplir con lineamientos federales para poder brindar sus servicios, además, los organismos municipales como la policía y el comité COVID tienen la responsabilidad de controlar los brotes de infección.

La generación de conocimiento colectivo se ha impulsado a través del CCPM, ya que este Comité cuenta con vocalías de distintas áreas, por ejemplo, seguridad, ambiente, turismo, entre otros, que permite incluir diferentes puntos de vista y detectar necesidades y problemáticas de forma integral. En el área ambiental, el CCPM ha puesto mucho interés, pues a través de este organismo se han organizado foros ambientales, donde se han incorporado pláticas y talleres de ecotecnias, composta y energías renovables, con la finalidad de que PST como hoteles y restaurantes se encuentren informados de este tipo de tecnologías sustentables.

Estas acciones solo se han llevado a PST, sin embargo, es necesario que el municipio genere programas, foros y eventos, donde se divulgue educación y conservación ambiental, cuidado del agua, entre otros, con el resto de la población local. Es importante pasar de acciones individuales a colectivas para tener un impacto importante en la localidad (ver diagrama 38).

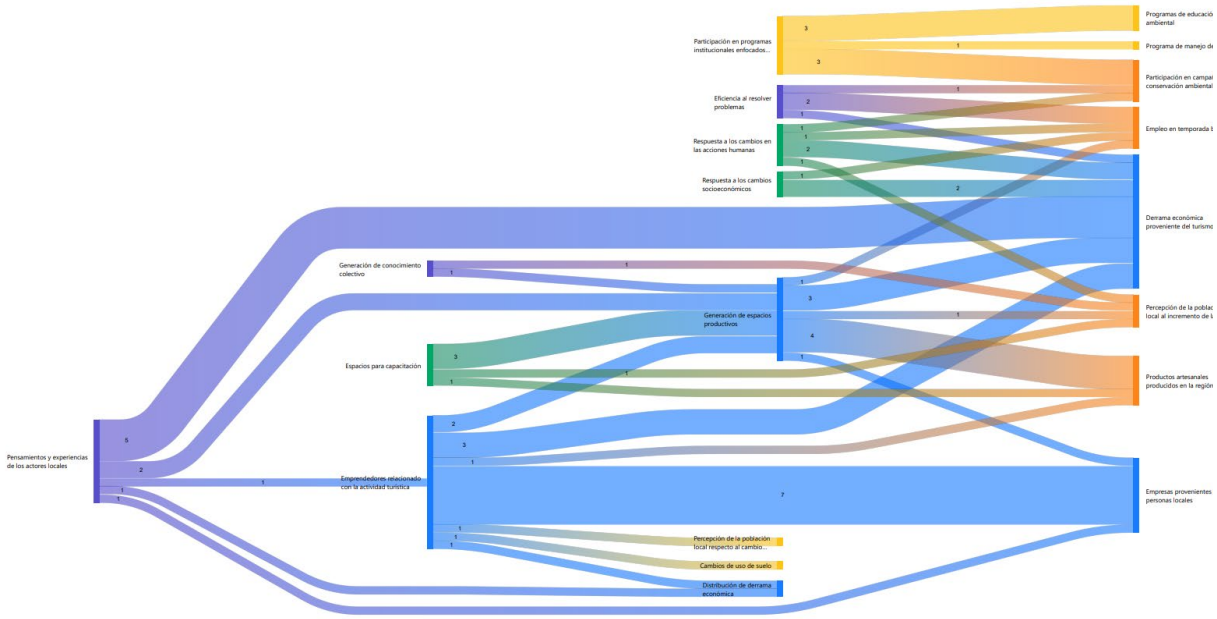
Diagrama 38 de la centralización del proceso del conocimiento en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Respecto a la relación de esta categoría de análisis con la sustentabilidad, principalmente se refleja en criterios económicos como en la generación de microempresas, dirigidas por personas locales que dan empleo a los mismos pobladores. Como el turismo en la región ha sido importante desde años atrás al nombramiento, se ha profesionalizado el servicio, ya que muchos cuentan con licenciaturas o maestrías relacionadas con esta actividad económica. En cuestiones sociales resaltan los productos artesanales elaborados en la región y el incremento de la inseguridad por el aumento de la actividad turística. Con menos medida se tienen los criterios ambientales donde se destaca la falta de programas de educación ambiental y de conservación de los recursos naturales (ver diagrama 39).

Diagrama 39 de Sankey coocurrencias de la centralización del proceso del conocimiento Pueblo Mágico Zacatlán



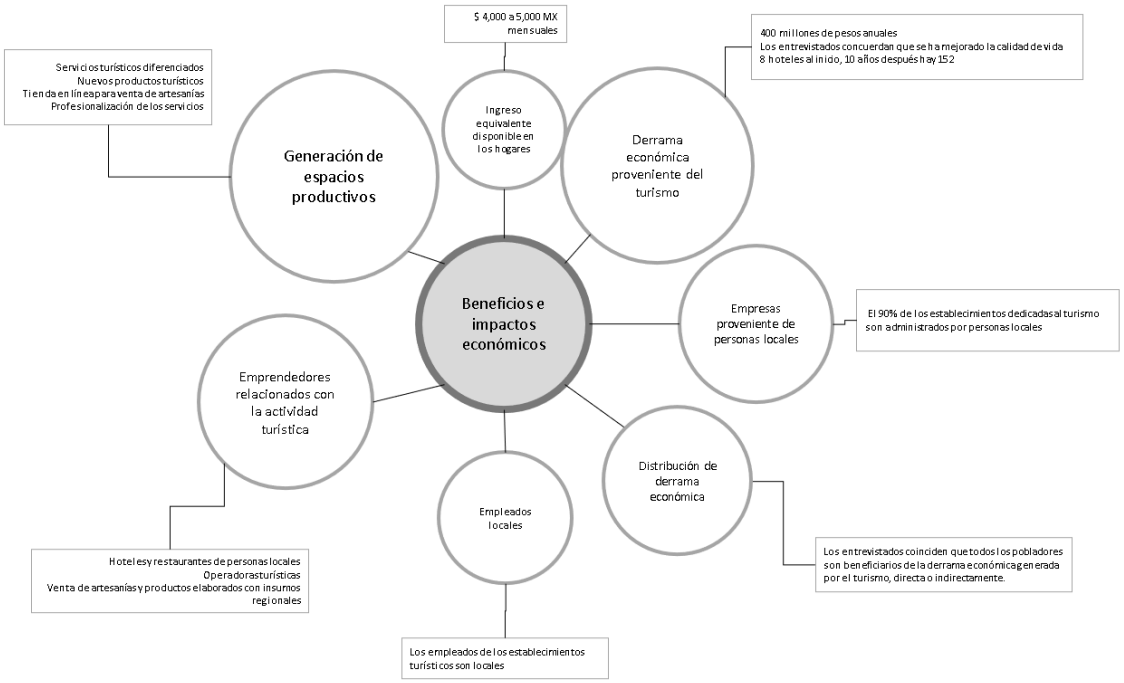
Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

7.2.3 Innovación y diversificación productiva

La innovación y la creación de nuevos productos turísticos se ha impulsado a partir de la incorporación en el programa, esta se ha visto reflejado en los espacios producidos como los servicios turísticos diferenciados y la tienda en línea para la venta de productos y artesanías regionales. Para ello, se han tenido que ir modificando y profesionalizando el servicio. La diversificación productiva y promoción turística ha posicionado a Zacatlán como un importante PM, recibiendo cerda de 400 millones de pesos anuales y con un crecimiento en infraestructura turística importante en la región.

Por ello, se ha brindado información y capacitaciones a emprendedores que buscan incursionarse en el turismo con establecimientos como hoteles, restaurantes, operadoras turísticas, venta de artesanías y una gran variedad de pan, licores, mermeladas, ates, salsas, entre otros. En ese sentido, cerca del 90% de los establecimientos dedicados al turismo, son dirigidos y atendidos por personas locales. Es la razón por la cual la distribución de la derrama económica se presenta en forma de cadena y llega a todos los pobladores locales, ya sea que se encuentren relacionado directa o indirectamente con la actividad turística (ver diagrama 40).

Diagrama 40 de los beneficios económicos en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

7.2.4 Impactos socioambientales

El PPM no solo incide en la parte económica, también, ocasiona impactos sociales y ambientales que se desarrollan a partir del desarrollo de la actividad económica. En ese sentido, también se generan choques culturales ocasionados por el incremento de la producción de artesanías regionales, y las alteraciones propias que el turismo ocasiona a las tradiciones locales, como el aumento de eventos culturales que en ocasiones trae como consecuencia modificaciones en las conductas sociales.

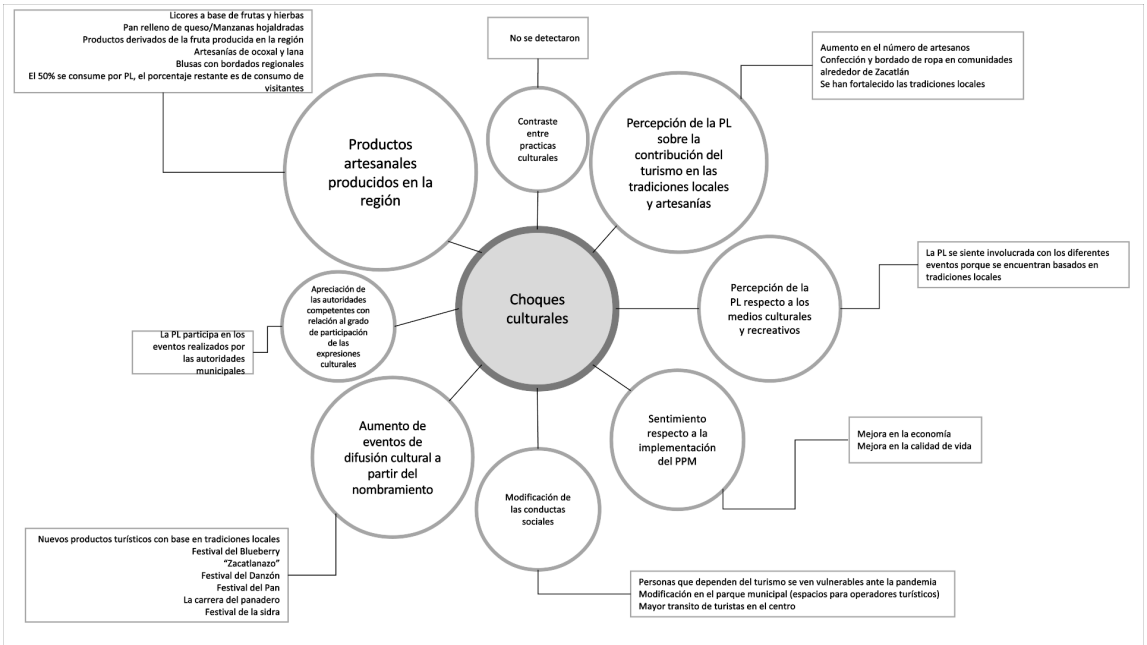
En ese sentido, se ha impulsado la producción de licores a bases de frutas y hierbas como el reconocido “catorce tortillas”, productos derivados de la fruta regional, así como una gran variedad de pan relleno de queso y manzanas hojaldradas, artesanías de ocotal y lana, o blusas con bordados emblemáticos de la localidad. Todos esos productos satisfacen la demanda de pobladores y de visitantes, aproximadamente un 50% de los productos es para el uso de la comunidad y lo restante para turistas.

El turismo ha fortalecido las tradiciones locales y que los PL se sientan orgullosos de su riqueza cultural, por ello, es notable el aumento en el número de artesanos, no solo de la localidad, sino a nivel regional a través de diferentes productos como los artículos de lana y las blusas y camisas bordadas. Asimismo, se han generado diversos eventos y festividades donde los PL se han involucrado como el “Festival del Blueberry”, el “Zacatlanazo”, el “Festival del Danzón”, entre otros.

Sin embargo, a pesar de que los entrevistados concuerdan que se han visto mejoras en la calidad de vida, existen algunos desacuerdos como el

desplazamiento de espacios públicos, el aumento en el tránsito vehicular y peatonal que a veces no permite que los pobladores locales puedan desarrollar sus actividades diarias (ver diagrama 41).

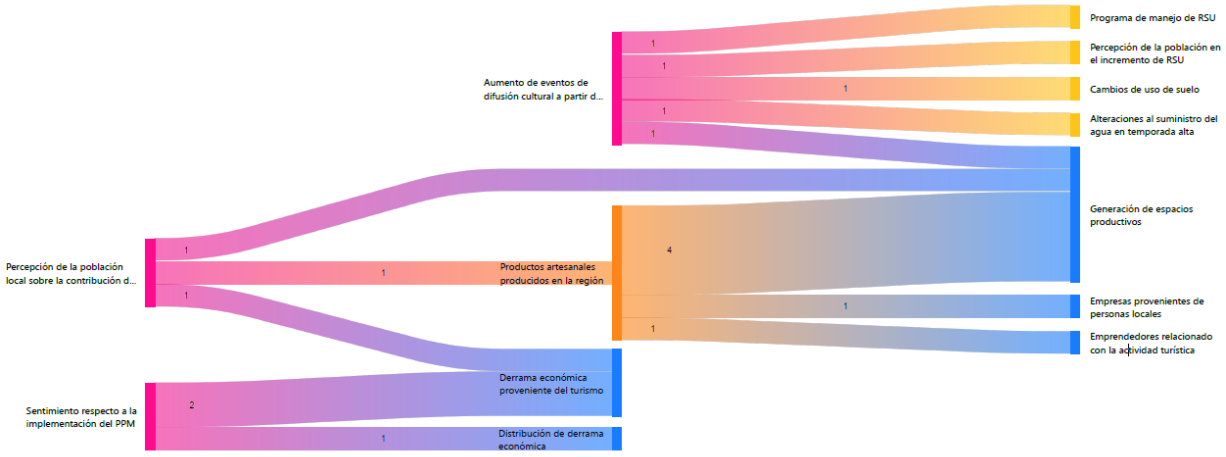
Diagrama 41 de los choques culturales en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

La sustentabilidad también se encuentra presente en esta categoría de análisis, en mayor medida con la producción de artesanía en la región, ya que incentiva a la generación de espacios productivos y las microempresas o comercios que nacen son de personas locales o de colectivos que generan ingresos a través de la venta de artículos. Asimismo, el aumento en eventos y festivales, ha ocasionado el aumento de visitantes y con ello se ha incrementado los RSU y ha disminuido el suministro de agua, además, se ha cambiado el uso de suelo para poder construir hoteles o restaurantes (ver diagrama 42).

Diagrama 42 de Sankey de los choques culturales del Pueblo Mágico Zacatlán

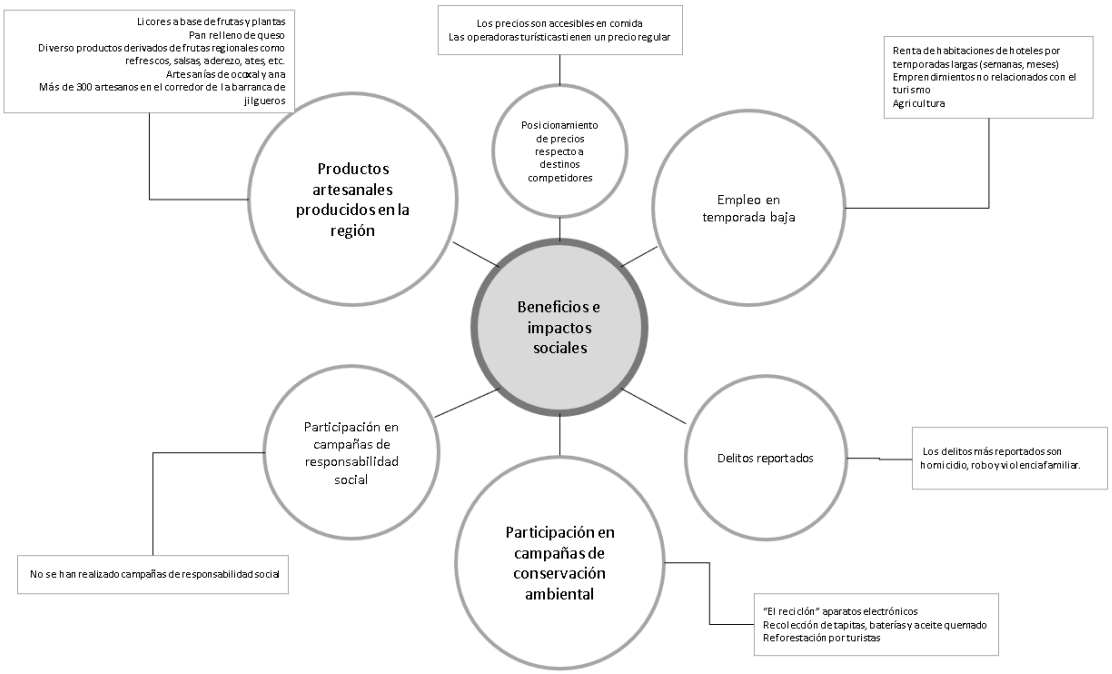


Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

También se han generado impactos sociales positivos con el fortalecimiento de la identidad cultural, el número de artesanos y los productos ofertados que van desde pan y licores, hasta prendas de vestir hechas con lana y bordadas a mano, la renta de habitaciones de hotel por temporadas largas y a menor precio, así como el apoyo a la familia en el campo principalmente en la siembra de manzana y moras.

En cuestiones de responsabilidad social, no se ha realizado algún programa que atienda o impulse este tipo de actividad. Respecto a las campañas para la conservación ambiental, se han dado a partir del trabajo de colectivos o PST, por ejemplo, “El reciclón” donde se recolectaron residuos electrónicos, la recolección de tapitas, PET, baterías y aceite quemado, mientras que algunas operadoras turísticas han posicionado como atractivo, la reforestación de zona boscosa o de espacios donde se dedican a la producción de mora (ver diagrama 43).

Diagrama 43 de los beneficios e impactos sociales en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

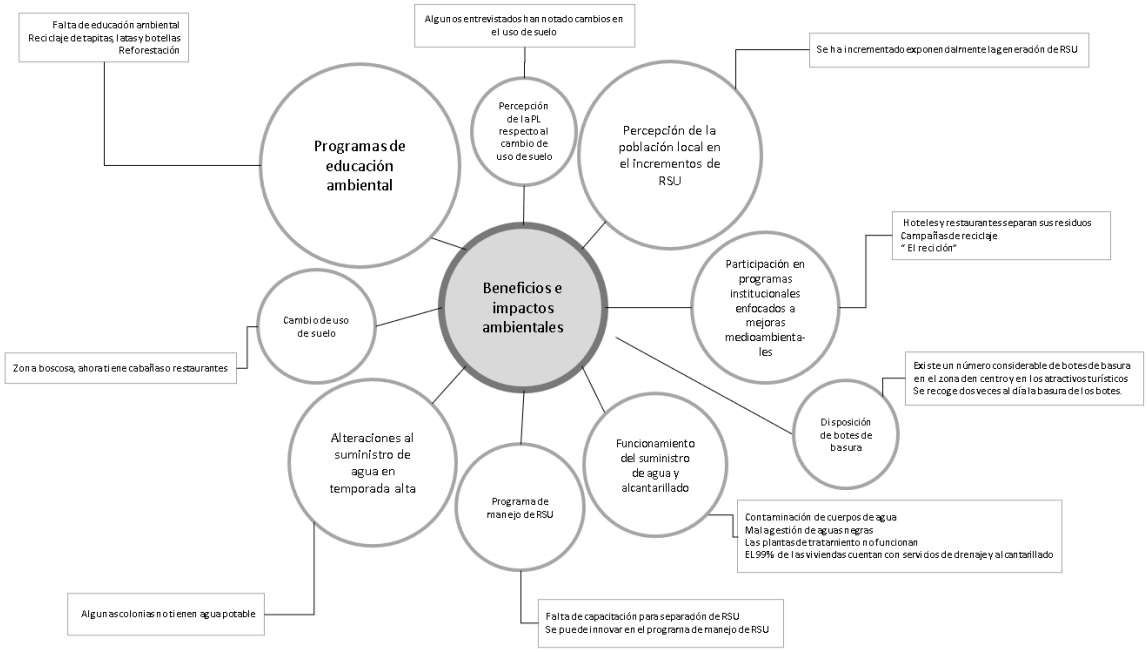
Por otro lado, al desarrollarse cualquier actividad económica, es normal que se generen impactos ambientales, en ese caso el turismo no se queda atrás. Es evidente la falta de educación ambiental de la población en general, pero también de los visitantes. Sin embargo, existen algunas personas que se encuentran interesados en la conservación y preservación de los recursos naturales y han generado algunos programas como la reforestación, recolección de RSU que se pueden reutilizar o reciclar, compostaje, entre otros.

En general, los pobladores coinciden en que se observa un crecimiento exponencial en los RSU, la falta de agua en algunas colonias y que existe una mala gestión de aguas negras, ya que las plantas de tratamiento no sirven y esta agua desemboca en las cascadas, las cuales forman parte de los principales atractivos naturales del PM. Generando, no solo la contaminación de cuerpos de

agua, sino un problema de sanidad que puede ocasionar problemas digestivos a los turistas y a las personas que laboran en estas áreas.

Además, en el mirador de la barranca de Los Jilgueros se puede observar el cambio de uso de suelo, ya que muchas áreas boscosas se encuentran sin árboles y con cabañas o restaurantes, poniendo en riesgo el ecosistema y la biota del suelo (ver diagrama 44).

Diagrama 44 de los beneficios e impactos ambientales en el Pueblo Mágico de Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

7.3 Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán una comparación de la sustentabilidad desde la interfaz social

Las localidades de Atlixco y Zacatlán, cuentan con contextos sociales, ambientales, territoriales y económicos distintos, sin embargo, tienen en común el desarrollo de la actividad turística y su inclusión en el Programa Pueblos Mágicos, que ha ocasionado diferentes cambios a lo largo de su funcionamiento. En este apartado, se realiza una comparación de la sustentabilidad desde la interfaz social, considerando el número de citas para cada categoría descritas en los apartados previos.

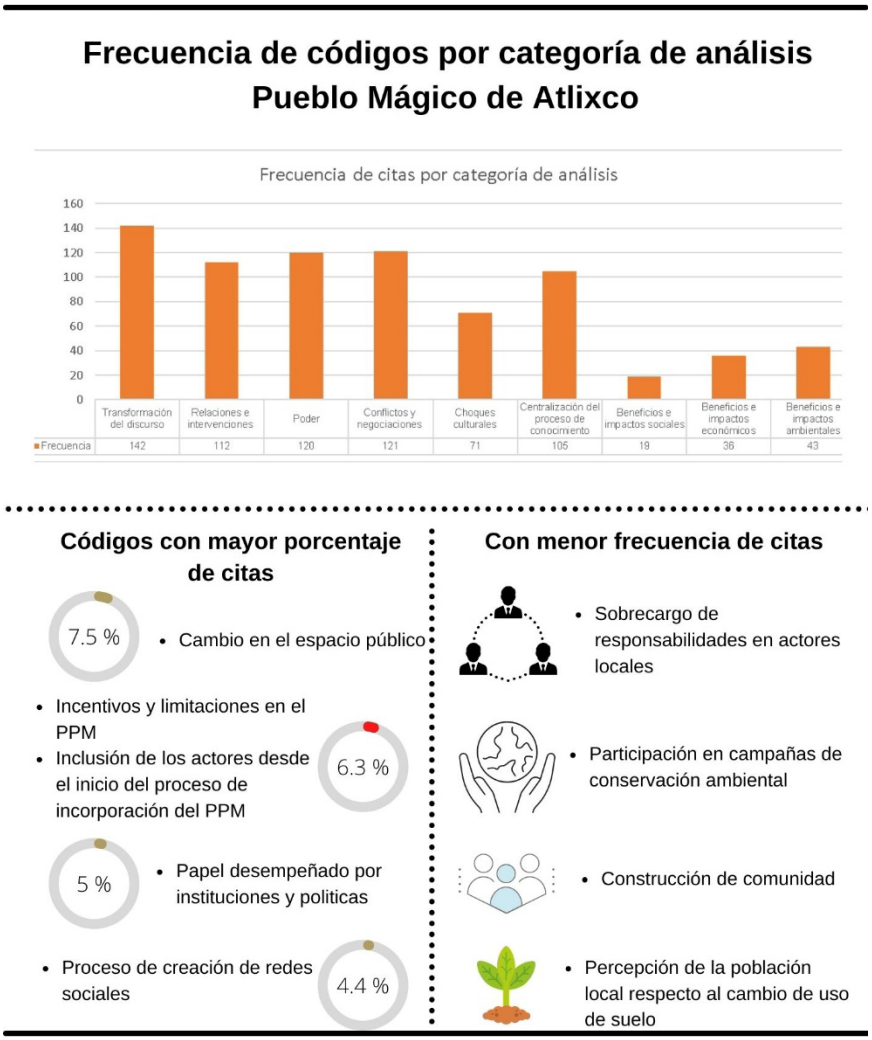
Para el caso de Atlixco la información recopilada se centra mayormente en la transformación del discurso, los conflictos y negociaciones y el poder. En menor frecuencia se encuentran los beneficios e impactos sociales, esto coincide con los diagramas mostrados anteriormente, ya que es muy poco el interés que se le pone a resolver problemáticas y necesidades que afectan a los pobladores locales.

Por otro lado, entre los códigos más citados se encuentra los cambios generados a partir del programa PM, en segundo lugar, se encuentran los incentivos y limitaciones en el PPM y la falta de inclusión de los actores sociales en el proceso

de incorporación y gestión del programa. Asimismo, resalta el inadecuado desempeño de las autoridades municipales en el desarrollo de la actividad turística, situación que se hizo más evidente en la temporada critica de la pandemia, donde se detuvo por completo el turismo y a la fecha no se ha generado un programa de reactivación económica, además, no se realizó el mantenimiento de parques, jardines y fachadas de iglesias y museos. Otro código que destaca por el número de citas, es la que corresponde al proceso de creación de redes sociales, pues, aunque estas no se encuentran establecidas, sobresale la red social que mantienen algunos prestadores de servicios turísticos.

En contraste, el sobrecargo de responsabilidades en actores locales, tiene un limitado número de citas, puesto que los encargados son principalmente la Dirección de Turismo y el CCPM, aunque este último no cuenta con mucha presencia y reconocimiento entre los pobladores locales. Asimismo, no existe interés en resolver las problemáticas ambientales y se encuentra la falta de campañas de conservación ambiental o programas de educación ambiental. Además, se identifican marcadas luchas de poder, debido a la inconformidad de los prestadores de servicios turísticos y pobladores locales respecto a la gestión del destino por parte de las autoridades municipales, en tanto que la pandemia, ha ocasionado que no se generen redes sociales y que no se conforme una comunidad (ver diagrama 45).

Diagrama 45 de las citas por código y categoría de análisis en el Pueblo Mágico de Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

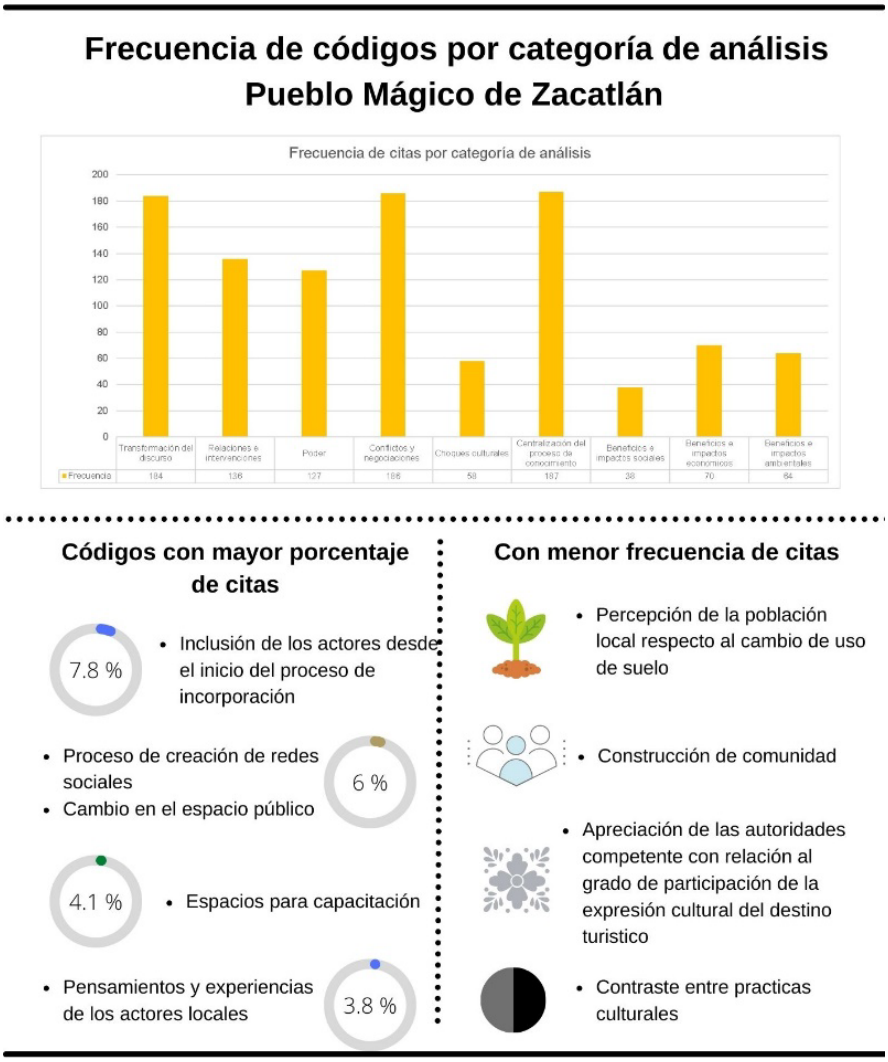
El caso de Zacatlán es distinto, ya la categoría de análisis con mayor número de citas es la centralización del proceso del conocimiento, que se encuentra fuertemente vinculada con los espacios de capacitación que se han brindado a PST y pobladores locales. Por otro lado, se encuentran los conflictos y negociaciones, donde destacan las que se han realizado entre actores sociales de orden público, privado y académico. Con el menor número de citas se encuentran los beneficios e impactos sociales.

Asimismo, los códigos con mayor frecuencia es la inclusión de los actores sociales desde el inicio del proceso de incorporación del programa, que si bien algunos de los entrevistaron manifestaron no haber participado en foros, encuestas o asambleas en torno al tema, la mayoría coinciden que formaron parte de este ejercicio de participación ciudadana. También, se encuentra el proceso de creación de redes sociales, pues se ha puesto interés en hacer vinculaciones entre los diferentes niveles del gobierno, empresarios, emprendedores, academia, entre otros.

En este rango sobresale los cambios en el espacio público, que al igual que Atlixco, ha sido una variación importante en la localidad, por ejemplo, la homogeneización de fachadas, infraestructura turística, instalación eléctrica subterránea, entre otros. Pero a pesar de las transformaciones que ha ocasionado la incorporación del programa, los actores sociales coinciden que les ha traído beneficios que se reflejan principalmente en la calidad de vida.

Con menor frecuencia de citas, se encuentran criterios ambientales como la percepción de la población local en el cambio de uso de suelo, que a pesar de que se puede observar la tala de árboles y espacios vacíos en las áreas boscosas, al parecer pasa desapercibido entre los pobladores locales. Para finalizar se encuentran aquellas relacionadas con las cuestiones sociales ya que los pobladores locales consideran que el desarrollo del turismo, no han ocasionado choques culturales dentro de la localidad (ver diagrama 46).

Diagrama 46 de las citas por código y categoría de análisis en el Pueblo Mágico de Zacatlán



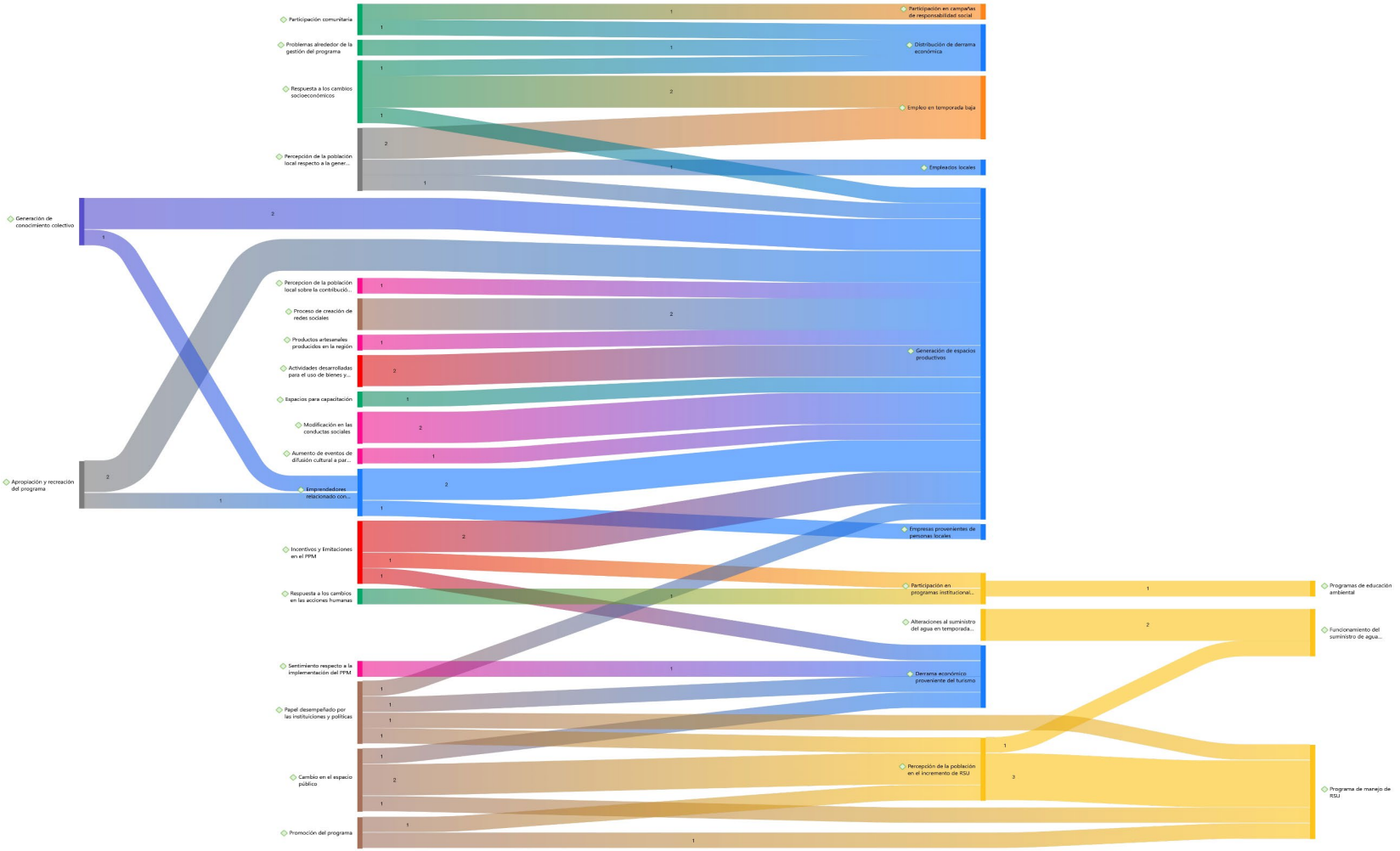
Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

Asimismo, se realizó la comparación de la sustentabilidad abordada desde la interfaz social en cada localidad, a partir de los diagramas de Sankey generado por las coocurrencias de citas. Para la localidad de Atlixco, se observa que la gestión del programa se ha centrado en temas económicos, los actores sociales se han enfocado en generar espacios productivos. Algunos pobladores han emprendido en servicios entorno al turismo y los prestadores de servicios turísticos han innovado en sus servicios. Por parte del ayuntamiento, se han encargado de generar distintos eventos artísticos, festivales y tapetes florales atractivos para los visitantes, que pretenden incrementar el número de visitantes.

La localidad se ha posicionado como un importante destino turístico en el estado de Puebla, pues se encuentra muy cerca de la capital, además de contar con infraestructura turística y un adecuado programa de promoción, que propicia una significativa derrama económica. Sin embargo, el cómo se distribuye este recurso económico ha ocasionado inconformidades en los actores sociales. Consideran que solo se benefician algunas personas del ayuntamiento, a hoteleros y restauranteros que se encuentran alrededor del zócalo, así como aquellos comerciantes que pueden pagar la cuota para vender en los eventos importantes, dejando a un lado a pequeños comerciantes y prestadores de servicios turísticos locales. Además, aseguran que solo hay mantenimiento en el centro, sin embargo, aún se encuentran muchas casonas, iglesias y museos cerrados por los daños ocasionados por el terremoto del 2017, además, que parques y jardines se encuentran en malas condiciones.

No obstante, a pesar del rechazo de los pobladores locales al programa, las inconformidades y conflictos que se han presentado a lo largo de los siete años como Pueblo Mágico, han logrado que el destino sea reconocido en el centro del país y que se haya aumentado el número de visitantes. En ese sentido, los actores sociales no han puesto interés en contrarrestar los impactos ambientales que empiezan a notarse, por ejemplo, el incremento de RSU, el cambio de uso de suelo y los cambios en el suministro de agua. Por ello, no se ha realizado campañas de concientización ambiental y de responsabilidad social, dejando muchas problemáticas y necesidades sin atender (ver diagrama 47).

Diagrama 47 de Sankey de la sustentabilidad desde la interfaz social en el Pueblo Mágico Atlixco



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti.*

Por otro parte, Zacatlán se encuentra en la sierra norte de Puebla, rodeado por montañas, árboles y una gran riqueza natural y cultural. Tiene once años con el nombramiento como Pueblo Mágico, lo que ha propiciado un importante crecimiento económico para la localidad. Esto ha sido gracias al trabajo en conjunto de diferentes actores sociales para impulsar la generación de espacios productivos, incluyendo un aumento en los emprendedores locales, que, gracias a las capacitaciones que han recibido con diferentes temáticas, organizadas por parte de las tres órdenes de gobierno, el CCPM e instituciones privadas y universidades, han logrado que el destino cuente con servicios de calidad.

Estas acciones en conjunto con la promoción del programa, la inversión en la infraestructura turística, el aumento de eventos culturales con base en tradiciones locales y los cambios en el espacio público para mejorar la imagen urbana, ha aumentado el número de visitantes a lo largo del año. Esto ha ocasionado que se refuercen las tradiciones locales y la identidad cultural, además, de la valoración de las artesanías de la región y a su vez impulsar a que los artesanos sigan generando piezas. El trabajo de los actores sociales genera una derrama económica importante, distribuida entre los pobladores locales, quienes consideran que ha mejorado su calidad de vida, se cuenta con el mantenimiento necesario en calles y jardines y se ha buscado la forma de mejorar los centros de salud y escuelas.

En cuestiones ambientales, se ha incrementado el cambio de uso de suelo incentivando la tala de árboles para poder construir cabañas, y esto se ve como resultado de la plusvalía que ha adquirido la localidad. Además, se han presentado luchas de poder entre empresarios, por adquirir el mejor lugar o por tener ciertas ventajas otorgadas por personas que se desenvuelven en un cargo público. Por otro lado, la actividad turística ha ocasionado alteraciones en el suministro de agua, ya que ahora se otorga del líquido a la población local con menos frecuencia a la semana.

Otra problemática grave en torno a la gestión del agua, es la falta de servicio en las plantas de tratamiento, ya que estas se encuentran en malas condiciones y no laboran, trayendo como consecuencia que las dos cascadas que se promocionan como atractivo natural sean de aguas negras, poniendo en riesgo sanitario a los turistas que llegan a este lugar. Al igual que Atlixco, consideran que se ha incrementado la proliferación de RSU, sobre todo en temporadas con mayor llegada de turistas.

Las autoridades municipales han puesto interés en esta problemática y se han realizado mejoras en su Programa de Manejo de RSU, buscando adaptarlo a las necesidades actuales. Además, el CCPM ha mostrado interés en cuestiones ambientales, incorporando una vocalía dentro del Comité, organizando diferentes foros y eventos en torno a esta temática. Asimismo, ha buscado capacitar a PST sobre el uso de ecotecnias y los ha incorporado a programas de educación ambiental, logrando la participación de algunos sectores de la población.

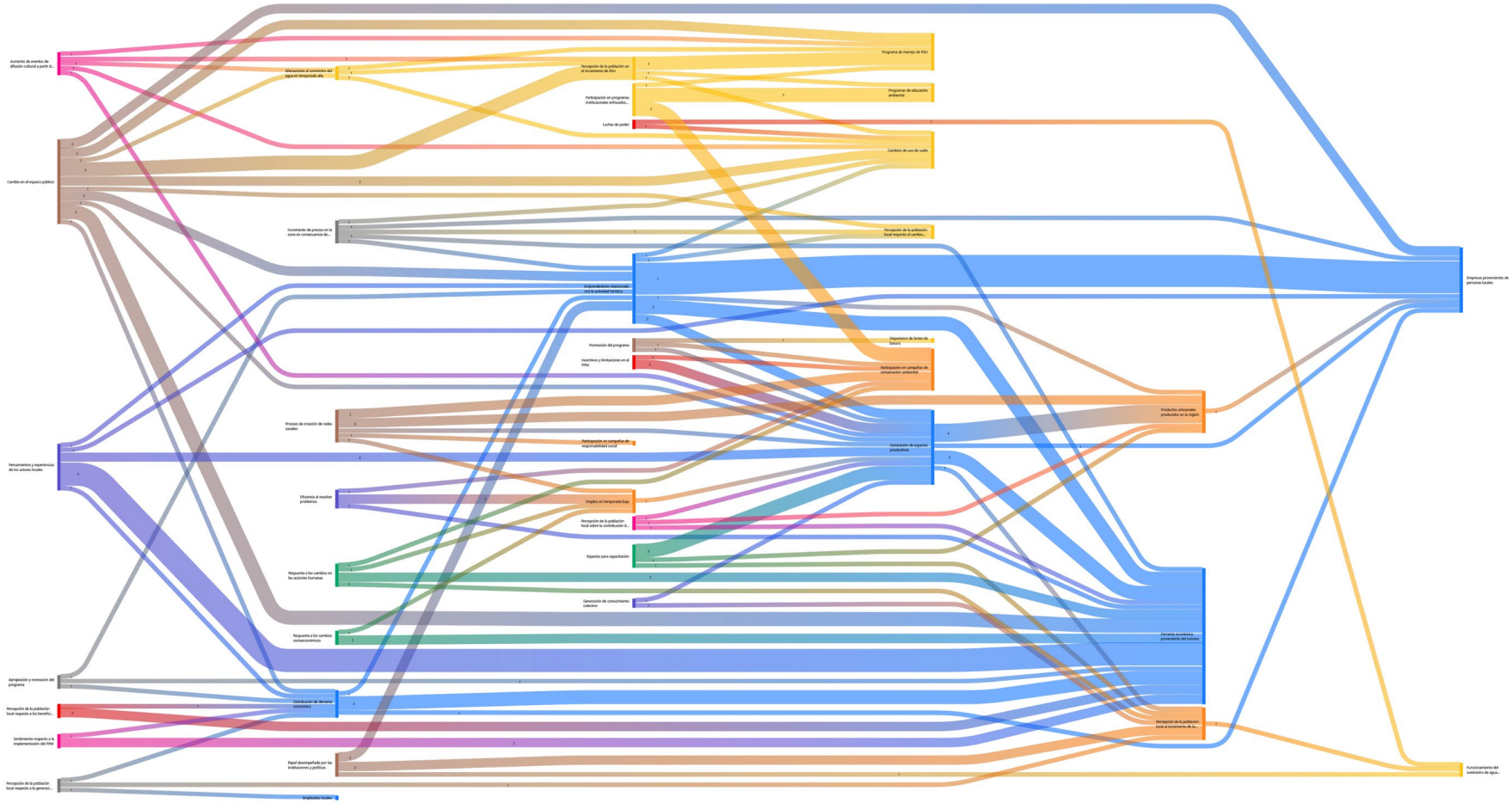
En ese sentido, algunas operadoras turísticas han incorporado en sus recorridos, la concientización ambiental, a través de la reforestación de bosque o arboles de

frutas como manzana o durazno. Esto ha permitido que se construyan redes sociales entre diferentes actores sociales, por ejemplo, operador turístico y agricultor y que se puedan ir realizando acciones para hacer frente a los cambios ocasionados por el turismo.

Respecto al ingreso económico en temporada baja o en este caso pandemia, se apoyaron la creación de redes sociales y comunicación a través de plataformas de mensajería instantánea, los PST a través de este método pudieron ofrecer servicios y canalizar a clientes. Por otro lado, el ayuntamiento tuvo control de la actividad turística gracias al Comité y policía COVID, que se encargaron de vigilar que se cumpliera con el distanciamiento social, los lineamientos de sanidad, así como verificar que turistas y pobladores portaran de forma adecuada el cubrebocas.

Como se puede observar el diagrama de Sankey (ver diagrama 48) es muy diferente que el de Atlixco, este cambio esta principalmente dado por que en Zacatlán se han creado redes sociales de colaboración entre distintos actores sociales, que, si bien persisten las luchas de poder entre ellos, el trabajo colectivo ha permitido que el programa otorgue más beneficios a los pobladores locales y los impactos negativos son atendidos.

Diagrama 48 de Sankey de la sustentabilidad desde la interfaz social en el Pueblo Mágico Zacatlán



Fuente: Constructo del autor con base en información recopilada en trabajo de campo. El diagrama fue realizado con el software *Atlas. Ti*

Lo expuesto anteriormente permite destacar los hallazgos más sobresalientes en cada una de las localidades. Para poder puntualizar estos aportes, se realizó la siguiente tabla comparativa (ver tabla 18).

Tabla 18 Tabla comparativa de sustentabilidad desde el interfaz social en Pueblos Mágicos

	Atlixco	Zacatlán
Actores sociales en la toma de decisiones	Se presentan diversas redes conformado por grupos de actores sociales de la localidad. Sin embargo, la toma de decisiones se centra solo en las autoridades municipales, en ese sentido, es necesario establecer relaciones sólidas entre el ayuntamiento, los prestadores de servicios turísticos y el comité ciudadano de Pueblos Mágicos. La falta de esta incorporación de los actores en la toma de decisiones ha ocasionado conflictos alrededor de la distribución de la derrama económica y la ausencia de programas, estrategias que atiendas a las necesidades.	La redes entre el ayuntamiento y los PST permite la certificación de operadoras turísticas, capacitaciones y la promoción turística desde distintos puntos. Es necesarios la vinculación entre todos los actores sociales, sin embargo, hay que poner interés en fortalecer la relación de las tres ordenes de gobierno con el Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos. El CCPM a tratado de incorporar a PST y PL, sin éxito alguno, ya que existe poco interés en participar. Ante la pandemia, el ayuntamiento conformó el comité COVID donde participan diferentes direcciones municipales. Las luchas de poder se presentan entre el CCPM y las autoridades, principalmente, porque el ayuntamiento no escucha las necesidades y estrategias que genera el CCPM desde sus distintas vocalías.
Transformación de las dinámicas sociales	Desde la incorporación de la localidad en el programa se ha modificado la dinámica social, principalmente, por la falta de inclusión y desacuerdo de los pobladores locales en la incorporación al programa, asimismo, por la necesidad de crear redes entre distintos actores sociales. Además, de crear espacios de capacitación para prestadores de servicios turísticos. Debido a la pandemia por COVID-19, la dinámica cambio y evidenció la falta de apoyo del ayuntamiento antes las restricciones sanitarias, para ello, los prestadores de servicios turísticos generaron estrategias para poder adaptar el servicio.	La dinámica social ha ido cambiando por diferentes sucesos propios del programa como la reubicación de comerciantes y boleros, la regulación de plataformas como Airbnb y la mejora en la imagen empresarial. Esto ha ocasionado la mejora de algunos servicios y el conflicto entre los prestadores de servicios turísticos y las autoridades. Por otro lado, se ha generado conocimiento colectivo en los participantes del CCPM, ya que a través de las vocalías en distintas áreas como turismo, innovación, seguridad y ambiente han detectado diferentes necesidades y han brindado capacitación a los prestadores de servicios turísticos de diferentes ecotecnias que pueden incorporar a sus establecimientos.
Innovación y diversificación productiva	El turismo era presente antes de obtener el nombramiento de Pueblo Mágico, pero la incorporación del programa ha proporcionado la generación de nuevos espacios productivos que buscan ofrecer atractivos, servicios y productos turísticos novedosos. En su mayoría son generados por personas externas que llegan a invertir a la localidad. La derrama económica ha incrementado, sin embargo, los pobladores locales y los prestadores de servicios turísticos consideran que los beneficios solo se distribuyen en el ayuntamiento municipal.	El programa Pueblos Mágico ha impulsado la creación de diferentes productos turístico gracias a las diversas capacitaciones brindadas por la academia, empresas privadas, CCPM y las tres ordenes de gobierno que se le han otorgado a los prestadores de servicios turísticos como la tienda en línea de artesanías locales.
Impactos socioambientales	Derivado del programa se han organizado diversos eventos y programas que han incorporado nuevos elementos culturales a la localidad. Esto ha ocasionado un incremento en el número de visitantes, ocasionando el desplazamiento de los espacios públicos de la población local, el incremento en la inseguridad, el cambio de uso de suelo, pérdida de áreas verdes y la proliferación de residuos sólidos urbanos.	Se ha incrementado la producción de productos artesanales y eventos culturales, que en su conjunto ha modificado algunas conductas sociales como el desplazamiento de los pobladores locales de los espacios públicos, así como el fortalecimiento de tradiciones locales. Sin embargo, la mayoría de las personas coinciden que ha mejorado la calidad de vida, no obstante, se han ocasionado desacuerdos como el aumento en el tránsito vehicular y peatonal y el cambio de uso de suelo.
Sustentabilidad desde la interfaz social	La falta de vinculación entre los diferentes actores sociales, se ve reflejado en la respuesta a las distintas problemáticas que se atraviesan en la población. Además, existe poco interés de las autoridades municipales en mejorar la infraestructura turística y en generar estrategias a las diferentes problemáticas ambientales y sociales que ya se hacen presente. Es por ello, que la mayoría de los entrevistados coinciden que el desarrollo del programa solo beneficia al ayuntamiento y no a toda la población local. En su conjunto, pone en evidencia la necesidad de resolver áreas de oportunidad para mejorar la gestión y el funcionamiento del programa.	En la localidad, existe una mayor vinculación entre los diferentes grupos de actores sociales y se ve reflejado en las capacitaciones, infraestructura turísticas y en el impulso de espacios productivos, que se refleja en el aumento de la derrama económica y por lo tanto en la mejora de la calidad de vida de la población local. Asimismo, gracias a varios grupos ambientalistas que existen en la localidad y que se desarrollan al ámbito turístico, han generado diversas estrategias para poder mitigar y preservar los recursos naturales. Es importante nombrar que aún quedan varias necesidades por resolver como la gestión de aguas negras desembocan en las cascadas populares de la localidad.

Fuente: Constructo del autor con base en trabajo de campo

8. Discusión

En este apartado, se presenta una discusión sobre los distintos aportes teóricos y conceptuales sobre la perspectiva centrada en el actor, la actividad turística y la sustentabilidad, que soportan la investigación, con los principales hallazgos del proyecto en los PM de Atlixco y Zacatlán, ubicados en el Estado de Puebla. De esta forma, se retoman algunos planteamientos teóricos y se presenta su contraste con la realidad empírica, destacando que, para los casos de estudio, si bien presentan elementos teóricos que se verifican en la práctica, existen planteamientos que precisan su ajuste al contexto actual de las localidades de estudio. De esta forma, se presenta inicialmente una discusión sobre elementos que conforman el marco teórico conceptual de la investigación y posteriormente, se contrastan los resultados obtenidos en la investigación con el marco referencial.

Respecto a la perspectiva centrada en el actor, planteada por Long (2007ª) desde la sociología del desarrollo, si bien se configura con una propuesta crítica al modelo de desarrollo, destaca el necesario reconocimiento de los actores sociales, en particular de las oblaciones locales, como actores protagónicos en el diseño de las políticas públicas, como estrategia para la participación social, basada en las inclusión, heterogeneidad y la diversidad cultura, aunque para ello pueden enfrentar diversas problemáticas políticas, sociales, económicas y ambientales. Del mismo modo, Lettelier (2008), Feito (2016) y Cuevas (2005) reconocen que este enfoque posibilita una aproximación a los procesos de desarrollo, que permite determinar los factores, relaciones, transformaciones y estrategias de los actores sociales. En este sentido, es válido el empleo de esta propuesta para el análisis de los procesos de desarrollo, centrando la atención en la participación de los actores locales que a manera de acercamiento permita incorporarlos como actores clave en los procesos de detección de necesidades y el desarrollo de estrategias y programas acorde a los diferentes contextos locales.

Aunque para ello, Long (2007b) refiere que los actores sociales deben ser participantes activos y sujetos reflexivos en el diseño de estrategias para hacer frente a las situaciones que les afectan, integrándose con otros actores presentes o ausentes para alcanzar sus propósitos, Sin embargo en la realidad, existen diversos factores que han propiciado la fragmentación social y el debilitamiento de la cohesión social, como la búsqueda por el beneficios individual, la competencia comercial, la concentración de beneficios económicos, y la participación de la población en los procesos migratorios, entre otros, que limitan las oportunidades de integración colectiva frente a problemáticas comunes.

Por otro lado, respecto a la noción de actor social, Giménez (2006), señala que puede ser un individuo, grupos, colectivos o asociaciones, que actúan en función de su propio interés definiendo su identidad social, al tiempo que Long (2007), destaca su capacidad para ejercer algún tipo de “poder”, que además en el contexto de la actividad

turística, González (2004) destaca a las poblaciones locales como un actor social relevante porque son pieza fundamental para el desarrollo de la actividad. De esta forma, para la investigación se ha propuesto la noción de actor social como aquel individuo, grupo u organización que se encuentra involucrado e impactado por la actividad turísticas, con capacidad para discernir y formular estrategias de participación para mejorar sus condiciones de vida.

Una noción relevante en la perspectiva centrada en el actor propuesta por Long (2007a), refiere a la intervención planeada que constituye un conjunto de acciones de carácter integral, que se diseña aplicando técnicas, estrategias y programas formales u organizadas, que pretende dar respuesta a problemas y necesidades concretas, incidiendo significativamente en la interacción entre los actores y ocasionando cambios sociales. En ese sentido, el discurso del PPM se constituye a través de la política turística, el programa pretende posicionarse como punto de desarrollo, principalmente en zonas rurales, a partir de la implementación del turismo como una actividad económica, impactando en el desarrollo económico y social de las comunidades. Sin embargo, en la práctica causa algunos descontentos en los pobladores locales al ocasionar cambios en sus mundos de vida y recibir un gran número de visitantes, que en ocasiones los visualizan como desordenados, así como diversos cambios sociales en la organización, disposición de espacios públicos, ordenamiento territorial, entre otros. Asimismo, en ocasiones la implementación del programa refleja un escaso crecimiento económico y rezago social en las localidades receptoras.

Así mismo, Long (2007a) reconoce que la integración de los actores sociales, puede darse a partir de cambios estructurales impulsados por fuerzas externas, que se introducen en los mundos de vida de las poblaciones locales, alterando la vida cotidiana, las percepciones y conducta de la sociedad (Long, 2007b). Justamente el desarrollo de la actividad turística, puede conformar una intervención que transforma la forma de vida y de relación de las poblaciones locales, con la posibilidad de integrar actores colectivos, que sean capaces de participar en la toma de decisiones.

Así mismo, la intervención planeada brinda distintas experiencias y contextos que evidencian la capacidad de agencia de los pobladores. Este conjunto de acciones brinda una noción de interfaz social, la cual constituye los diversos cambios en la dinámica social, es decir, a partir de la implementación de los programas se generan una serie de relaciones, vínculos, conflictos, negociaciones y luchas de poder entre los actores sociales (Long, 1984; Long & Jinlong, 2009). Para el caso del PPM, los cambios en la dinámica social se empiezan a notar desde antes de la implementación, ya que, al realizarse los diferentes mecanismos de participación para incorporar la localidad al programa, se presentan conflictos y luchas de poder, principalmente entre PST y el ayuntamiento, asimismo, es necesario constituir el CCPM, para ello, se generan diversas relaciones, principalmente entre los PST. Posteriormente, el propio desarrollo del PPM ocasiona que se potencialicen estos cambios en la dinámica social de los cuales se pueden obtener beneficios o conflictos.

Por otro lado, si bien los mundos de vida hacen referencia a la participación de los actores en la construcción de sus mundos sociales, a través de la interpretación de nuevos elementos, sentimientos, percepciones e identidades, y a partir de ello la creación de espacios para proyectos que influye en los procesos organizativos, estratégicos e interpretativos locales (Genevieve *et al*., 2014; Long, 2007a). En el caso de estudio, estos corresponden a los cambios generados por la generación de espacios dedicados al turismo y su relación con el incremento del número de visitantes, que refleja en algunos conflictos, las luchas de poder, el incremento de contaminación ambiental, entre otros.

Finalmente, respecto a la capacidad de agencia, puede plantearse como la propiedad de las redes sociales para la toma de decisiones, basados en el análisis de la información sobre los recursos, limitaciones y contextos (Hevia, 2009; Long, 2007a). Esta capacidad de agencia se desarrolla en diferentes momentos, sin embargo, derivado de la pandemia por COVID-19 y la fragilidad del turismo. Los actores sociales involucrados en el turismo tuvieron que desarrollar distintas estrategias para poder seguir desarrollando la actividad, a pesar de las restricciones sanitarias.

Por otro lado, el turismo es una actividad económica importante en el mundo, debido a los diferentes beneficios que trae a las localidades receptoras, principalmente, aquellos de índole económico como la generación de empleo, desarrollo de pequeñas y medianas empresas, derrama económica, diversificación de ingresos, entre otros. Así como, otros beneficios sociales como la construcción de hospitales, infraestructura vial, mejor educación y servicios públicos, entre otros (Arévalo *et al.*, 2020; Fernández, 2016; García-Castro *et al.*, 2016)

No obstante, enfrenta distintas problemáticas como la falta de planificación y regulación ambiental. Además, el turismo en masa ocasiona problemáticas ambientales y sociales como la contaminación de cuerpos de agua, incremento de RSU, pérdida de suelo costero, privatización de áreas naturales, pérdida de biodiversidad, tala ilegal, desigualdad social, pobreza, empleo temporal, entre otros. Esto ocasiona que el desarrollo de la actividad turística no sea adecuado y se genere diferentes conflictos y luchas de poder dentro de las localidades receptoras, además, de provocar daño irreversible al ambiente, poniendo en peligro la vida de la fauna local (Arista, Hiriart, & Barrera, 2020; Avila, 2017; Castillo *et al.,* 2014; Cornejo-Ortega *et al.*, 2018; Figueroa & López, 2017; García & Guerrero, 2014; Gauna, 2019; Ibarra & Velarde, 2016; Serna *et al*., 2014; Silva *et al.*, 2002).

Ante estas dificultades, el turismo ha tratado de desarrollar la actividad a través de lineamientos encaminados a la sustentabilidad, tratando de establecer un freno en los efectos negativos del desarrollo, incluyendo el turismo de masas que por su propia dinámica conlleva a importantes cambios ambientales. En ese sentido, la UNESCO (2019) considera que es necesario conocer las características ambientales, culturales, económicas y usos y costumbres de las localidades. Y a partir de ello, generar iniciativas, estrategias y planificación, partiendo del diálogo y la cooperación de los actores sociales involucrados en el turismo.

Es por ello, que es necesario conocer las condiciones en las cuales se encuentran las localidades, a partir de marcos de análisis de sustentabilidad de destinos turísticos y establecer programas y estrategias que permitan resolver las necesidades presentes. Sin embargo, el enfoque principal de la mayoría de estos marcos es posicionar el destino y aumentar los beneficios económicos, dejando a un lado el dar solución a problemáticas ambientales y carencias sociales. Además, no se toma en cuenta la percepción y participación de los actores locales en el proceso de planificación, gestión y desarrollo del programa, así como aspectos de carácter social y herramientas cualitativas como las entrevistas y cuestionarios aplicados a la población para detectar las necesidades y condiciones en las cuales viven los habitantes.

Tal es el caso del PPM que se encuentra enmarcado en la política turística, la cual de acuerdo con Alberto *et.al.* (2012) está constituida como un conjunto de regulaciones, reglas, promoción y estrategias que proveen la toma de decisiones colectivas e individuales. Asimismo, busca asegurar que el turismo contribuya a la calidad de vida local y la protección del medio ambiente (Castillo & Vargas, 2007). Aunado a lo anterior, en las Reglas de Operación del Programa (SECTUR, 2011a:6) reconoce la importancia de la participación ciudadana a través del Comité Ciudadano de Pueblos Mágicos con la finalidad de constituir el programa a partir de la lógica de gobernanza.

Ante las distintas problemáticas del modelo de desarrollo, asi como la intensa explotación de los recursos naturales, el deterioro ambiental. la pérdida de biodiversidad, pobreza, brecha de desigualdad, ente otros. La sustentabilidad conforma un nuevo modelo basado en las relación equilibrada entre la sociedad y la naturaleza (Speelman, Astier, & Galván, 2007). Es por ello, por lo que es importante abordar el análisis de la sustentabilidad desde un enfoque más social donde se tome en cuenta la dinámica social, los sentimientos y perspectivas de los actores locales. Para este documento, se seleccionaron tres dimensiones: ambiental, social y económica. Además, la investigación se desarrolló tomando como acercamiento a la perspectiva centrada en el actor (Long, 2007a), el cual reconoce que los actores sociales son fundamentales en el diseño de políticas, estrategias y el proceso de transformación.

La SECTUR ha desarrollado indicadores para evaluar el bienestar de la comunidad a través del turismo sustentable los cuales son: a) Porcentaje de satisfacción de los residentes de los PM; b) Porcentaje de PST capacitados en los PM; c) Promedio de estadía en los PM, y c) Porcentaje de satisfacción de los visitantes en los PM (DOF,2020b). Estos indicadores siguen enfocándose sólo en la obtención de un beneficio económico, dejando a un lado las necesidades sociales y la atención a las problemáticas ambientales, mostrando bastantes vacíos entorno al desarrollo del turismo sustentable.

En ese sentido, generar mecanismos de participación donde se incorpore a todos los actores sociales en la gestión del programa y se reconozca la heterogeneidad y la diversidad cultura, así como, la adecuada distribución de la derrama económica puede

articular una nueva perspectiva del PPM que permita alcanzar el desarrollo local. Asimismo, es necesario incorporar el desarrollo de la actividad turística dentro de la Ley General de Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA) y de esta forma, a través de un marco legal, lograr la regulación ambiental del turismo.

Como resultados empíricos de la investigación, desarrollada en las localidades, destacan como hallazgos la falta de inclusión de los actores sociales para la incorporación del nombramiento a la localidad, las transformaciones de la dinámica social y los cambios en los mundos de vida. En los lineamientos del PPM se establece la participación de los actores, pero la realidad es distinta. La incorporación de las localidades al programa debe ser consensuado por la comunidad en general y aquellos que se desarrollan en la actividad turística, a través de la participación en asambleas, encuestas o cualquier otro mecanismo de participación ciudadana. De acuerdo con la información recopilada, estas acciones solo se realizaron entre personas que se desarrollan en el turismo y cuentan con una posición de poder económico importante en la zona. Por otro lado, la comunidad local que no se encuentra involucrada directamente con el turismo, se enteró del programa hasta que la localidad ya contaba con el nombramiento. En ese sentido, es importante considerar que cada actor emplea distintos tipos de recursos como poder político, económico, entre otros, que diferencian su papel en la dinámica social.

A pesar de que las dos localidades ya tenían antecedentes y se encontraban familiarizados con el turista, los pobladores de Atlixco aún muestran desinterés en el desarrollo del turismo en masa, ya que al pertenecer al programa y aumentar la promoción y las actividades artísticas ha traído como consecuencia diversas irregularidades económicas, sociales y ambientales, así como desacuerdos entre los pobladores locales. En el caso de Zacatlán, el panorama es distinto pues la mayoría de las personas entrevistadas coinciden en que ha mejorado su calidad de vida, sin embargo, este concepto para los pobladores tiene un enfoque más económico, dejando a un lado la resolución de necesidades sociales como educación o salud, y existe desinterés en temas de impactos ambientales desencadenados a partir del turismo.

Aunado a lo anterior, se coincide con Long (2007a), ya que es necesario que este tipo de intervenciones sean deconstruidas y sea socialmente construidas a partir de la experiencia y los significados de los pobladores locales, para que este tipo de programas permee en el desarrollo local. De esta forma, los programas desarrollados por las instancias públicas no se tomarán solo como un discurso político con un plan específico que no soluciona las problemáticas actuales, sino como una herramienta útil para lograr el desarrollo.

Como se mencionó anteriormente, el PPM busca incorporar a los actores locales en la toma de decisiones a través del CCPM, que, de acuerdo con la estructura de éste, se debe tomar en cuenta a prestadores de servicios turísticos, comunidad en general, la academia, funcionarios públicos, asociaciones, representantes del INAH, entre otros. Sin embargo, en Atlixco, dicho comité se encuentra conformado principalmente por

prestadores de servicios turísticos que tienen poder económico o político en la región y posee vínculos sociales importantes, dejando de lado la opinión de aquellos grupos o individuos que no cuentan con estas características. Es por ello, que los pobladores locales y PST desconocen su existencia, considerando al encargado de la gestión del programa a la Dirección de Turismo. Esta falta de vinculación y la limitada participación entre los diferentes actores sociales ha ocasionado conflictos alrededor de la distribución económica, ya que no se han resuelto distintas problemáticas a las cuales se enfrentan, como la degradación y contaminación del ambiente o la regulación del ordenamiento turístico.

Zacatlán cuenta con diferentes redes entre el ayuntamiento y los PST, así como aquellas establecidas a través del CCPM con la academia, esto ha ocasionado que surjan nuevos modelos de organización donde se presentan interacciones, negociaciones y conflictos creando un nuevo espacio discursivo y político. Sin embargo, la población local muestra poco interés en participar en temas en torno al Pueblo Mágico.

Asimismo, al incorporar el programa se generan diferentes transformaciones en las dinámicas sociales, de acuerdo con Long (2007a) los actores sociales generan estrategias y programas para dar respuesta a problemas y necesidades. Esto ha ocasionado principalmente conflictos, por la falta de inclusión de los actores, la falta de regulación turística, la restricción del acceso y uso de espacios públicos, la adaptación al turista, el desplazamiento de los pobladores locales, así como la falta de atención a distintas problemáticas que enfrentan las localidades. Es por ello, por lo que se cuestiona si este tipo de programas trae beneficios a las localidades, sobre todo si no se encuentran contextualizados. Por otro lado, el ayuntamiento ha centrado los recursos para el primer cuadro de la localidad y las áreas turísticas, dejando a un lado otras actividades económicas importantes para la región como la producción de manzana, mora azul y durazno para Zacatlán o flores para el caso de Atlixco.

Así, en lugar de impulsar la diversificación económica, se centra solo en una actividad, que en condiciones vulnerables como el caso del COVID-19, la población no percibe una entrada económica, porque la mayoría de los comercios y servicios ofertados son alrededor del turismo. Por otro lado, ha sido favorable para aquellos PST que son establecimientos formales y se encuentran ubicados alrededor del zócalo, ya que se han proporcionado de herramientas para poder mejorar sus servicios. Poniendo en evidencia que el beneficio no es para todos, sino solo para un porcentaje mínimo.

Por otro lado, el desarrollo del programa ha traído la innovación y la diversificación de servicios y productos, que se han fortalecido gracias a las diferentes capacitaciones otorgadas por varias instancias gubernamentales o la academia, ofreciendo un servicio de calidad. De esta manera, se concuerda con Long (2007) al mencionar que los actores sociales buscan crear espacios para sus propios proyectos y a partir de ahí se establecen procesos organizativos, basados en las interpretaciones locales y la acción social. Esto, en conjunto con el incremento de visitantes, así como, la inversión en

infraestructura turística proporciona a las localidades una derrama económica entre los 300 a los 400 millones de pesos anuales.

Sin embargo, a pesar de estos datos, la población en general considera que la distribución económica sólo se ve reflejada en el primer cuadro de la ciudad y en las áreas turísticas, dejando a un lado la reparación de baches, mantenimiento al panteón municipal, inseguridad, mantenimiento a las casonas afectadas por el sismo del 2017, entre otros. Para el caso de Atlixco, la ineficiencia en los servicios de salud tomó relevancia al transcurrir la pandemia por COVID-19, ya que la población presentó carencias en adquirir atención médica. Además, consideran que desde que se ingresó al programa, se han incrementado el costo de alimentos, servicios, inmuebles, entre otros, ocasionando un cambio importante en la vida de la comunidad.

Asimismo, existen discursos opuestos. Por un lado, las autoridades municipales coinciden en que la distribución de la derrama económica permea en todos los habitantes de las localidades a través del incremento de recursos y brindar servicios a la población local. Por otro lado, está el discurso de los pobladores locales que mencionan que solo se observan los beneficios en las cuadras principales de la localidad y que solo las personas que trabajan en el ayuntamiento, así como los PST con poder se favorecen del desarrollo del turismo. Estos distintos discursos, en torno a los beneficios económicos ocasionados por el PPM, hacen cuestionarse si la estructura y administración del programa es adecuada y en verdad ocasiona un desarrollo a la comunidad o solo son algunos sectores de la localidad y actores con poder los beneficiarios de esta estrategia federal.

Asimismo, existen efectos del programa en el área social y ambiental. Para el área social, el realzar la riqueza cultural de las localidades a través del programa, ha traído como consecuencia que los pobladores locales porten con orgullo su vestimenta tradicional y que esta sea utilizada por personas de diferentes edades y no sólo los adultos mayores. En cuestiones negativas, se presentan el incremento en la inseguridad y los cambios en la alimentación, a partir de la venta de comida rápida como pizza o *hot dogs,* ocasionando el bajo consumo de comida tradicional. En cuestiones ambientales, los impactos más notables es el incremento e inadecuada disposición de residuos sólidos urbanos, algunas restricciones en el suministro de agua y la tala de árboles. Para el caso particular de Zacatlán, existe un flujo continuo de aguas negras en las cascadas más importantes de la localidad, siendo un foco de infección tanto para turistas como para población local.

Como se puede destacar en lo expuesto anteriormente esta perspectiva centrada en el actor explora cómo los actores sociales se enfrentan a una serie de batallas entrelazadas, por los recursos, el control y legitimidad institucional, que abarca la práctica social, estructuras institucionales, redes de comunicación, significados, ideologías colectivas e inclusive las creencias y cosmologías, que pueden formar las acciones imprevistas de los actores sociales (Long, 2007b).

Dentro de los hallazgos encontrados en esta investigación, para el caso de Atlixco resalta la percepción de la población local, respecto a que la toma de decisiones solo corresponde a las autoridades municipales y que solo ellos se benefician económicamente del programa. Esta falta de incorporación ha ocasionado conflictos respecto a la distribución de la derrama económica. Si bien se han creado diversos espacios de capacitación con la finalidad de profesionalizar y ofrecer servicios diferentes, es necesario establecer relaciones sociales para fortalecer la comunicación y diálogo entre los diferentes actores sociales que tienen incidencia en el desarrollo del programa. La pandemia por COVID-19 evidencia la falta de apoyo del ayuntamiento ante las restricciones sanitarias, para ello, los prestadores de servicios turísticos generaron respuestas para poder adaptar el servicio. Es evidente la fragilidad del turismo ante la pandemia, principalmente, en la pérdida de empleos y microempresarios, la inseguridad, así como los impactos ambientales que genera como el cambio de uso de suelo, pérdida de áreas verdes y el incremento de RSU.

Para Zacatlán, a pesar de que el encargado de la toma de decisión del programa es el ayuntamiento, las distintas redes conformadas por los actores sociales han buscado reforzar la vinculación entre todos los actores sociales. A través del CCPM y sus diversas vocalías han detectado necesidades y generados programas de capacitación e impulso a la promoción turística en varias plataformas. Respecto a la innovación y diversidad productiva se ha impulsado la tienda en línea para promover los productos artesanales producidos en la región, esto ha ocasionado algunas problemáticas, pues existen algunos establecimientos que no se encuentran con actualizaciones legales como el registro antes el SAT, esto ocasiona una limitante para el PST. A pesar de lo anterior, se ha incrementado la elaboración de artesanías y organización de eventos culturales, trayendo consigo beneficios sociales como el fortalecimiento de la identidad cultural, pero también impactos como el desplazamiento de la población local de los espacios públicos, el aumento de tránsito vehicular y peatonal, así el cambio de uso de suelo, la proliferación de RSU y la mala gestión de aguas residuales.

De esta forma, se encontraron con varias similitudes con el marco de referencia, principalmente, aquellas que refieren a las transformaciones en la dinámica social que trae la intervención planeada (Espinosa, 2016; Jackson, 2016; Perez & Agudo, 2011; Quétier *et al*., 2007) Estas se encuentran en la creación de vínculos y redes entre actores sociales, los procesos de organización y toma de decisiones (Ibarra & Castro, 2015; Prieto & Pérez, 2010). Asimismo, destaca la importancia del adecuado desempeño de las instituciones y organizaciones locales para el funcionamiento de las estrategias y programas (Iocola *et al.*, 2020). Sin embargo, hace hincapié en que las responsabilidades alrededor de la gestión y el desarrollo, deben ser distribuidos entre los diferentes actores involucrados y así evitar el sobrecargo de responsabilidades (Sudhakara & Srinivas, 2009). Aunado a lo anterior, se acentúa la necesidad de incorporar a la población local en la toma de decisiones y verificar el progreso de actividades al beneficio de todos (Espinosa, 2016). De esta manera se puede detectar necesidades, generar estrategias y solucionar problemáticas que frenan el desarrollo equitativo de las localidades.

Aunado a lo anterior, la declaratoria de Pueblos Mágicos, en la práctica trae diferentes beneficios como el crecimiento económico de la comunidad, la generación de empleo, el empoderamiento de la mujer al poder generar una fuente de ingreso a través de un trabajo flexible a sus horarios; la diversificación económica; mejoras en la infraestructura vial, el desarrollo de Pymes y el fortalecimiento de la identidad cultural. Sin embargo, también se desarrollan diferentes problemáticas como la inseguridad, inadecuada planificación territorial, la pérdida de personas que se dedican al sector primario como la agricultura, atender las necesidades públicas en la periferia de la zona centro, así como, la falta de inversión en resolver las carencias en materia de educación y servicios médicos. Además, los impactos ambientales generados por el turismo como la pérdida de biodiversidad, incremento de RSU, contaminación de cuerpos de agua, tala de árboles, entre otros, pone en juicio si el PPM trae desarrollo a las localidades y se distribuye los beneficios de forma igual entre los diferentes actores sociales.

De esta manera, el desarrollo de las localidades se ve reflejado a las acciones generadas por el ayuntamiento y el CCPM. El cual, principalmente, se ve reflejado en la parte económica de solo algunos actores sociales, que desde antes del nombramiento ya contaban con una posición económica relevante, además, permite la generación de espacios de emprendimiento, en torno al comercio y el otorgar servicios turísticos. Existe un escaso impacto social positivo, principalmente destaca la carencia de servicios de salud, mejora en los servicios educativos, el incremento de inseguridad, entre otros. Aunado a lo anterior, se presentan dos discursos, el primero establecido por los tomadores de decisiones, el cual hace énfasis en el incremento de la derrama económica, por otro lado, la de los pobladores locales que sufren de distintas carencias.

9. Conclusiones

El Programa Pueblos Mágicos es un programa federal que comenzó a operar en el 2001, busca posicionar al turismo como una actividad que permite generar destinos turísticos en determinadas regiones, ciudades o localidades. Con este programa, se pretende diversificar el mercado, los productos y los destinos que se pueden visitar en el país. De esta forma se amplía la oferta turística pasando del turismo de "sol y playa" a un turismo cultural rodeado de riqueza natural.

En ese tenor, el objetivo de esta investigación fue formular un marco teórico metodológico para el análisis de la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán ubicados en el Estado de Puebla, México, soportados desde la perspectiva centrada en el actor, como un acercamiento para comprender las transformaciones que el programa ha generado. Este marco permite aportar nuevos conocimientos sobre el desarrollo de la actividad, su incidencia para la conservación ambiental y mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes locales.

Respecto a la primera pregunta de investigación, referente al modo en que el PPM se configura como una intervención planeada, que incide en los mundos de vida y capacidad de agencia de los actores locales. La intervención planeada se concibe sin la intervención de la población local, en ese sentido, es posible señalar que la población local no se consideró para decidir sobre el nombramiento. Sin embargo, son los receptores de diferentes transformaciones, que, a pesar de que la población local ya cuenta con experiencia respecto al desarrollo del turismo, la incorporación del programa ocasiona cambios en la vida cotidiana, por ejemplo, el aumento en precios de la canasta básica, adquisición de inmuebles y pago de servicios, cambios en la alimentación, restricciones en el tránsito libre, entre otras.

Asimismo, incide de esta manera en los mundos de vida a través de distintos cambios, principalmente, aquellos reflejados en la dinámica social como las vinculaciones, el trato con el turista, el desplazamiento de la población local en espacios públicos o la incidencia de los visitantes en los hábitos alimenticios. Pero a su vez, fortalece la capacidad de agencia, al poder resolver ciertas necesidades a pesar de distintas limitaciones, desarrollada forzosamente por las condiciones sanitarias derivadas por COVID-19.

En contraste, el aumento de los visitantes ha traído como consecuencia que se fortalezca el sector involucrado en el turismo. Aunado a lo anterior, estos PST han buscado capacitación para profesionalizar sus emprendimientos y de esta manera brindar servicios de calidad. Además, algunos pobladores han buscado diversificar sus ingresos al emprender en comercios atractivos para los visitantes, por ejemplo, la venta de artesanías, antojitos o comida tradicional. Otros han dejado de dedicarse a la agricultura o la floricultura para dedicarse al turismo, ocasionando que se vuelvan vulnerables a cambios económicos o sociales, como el caso de la pandemia por

COVID-19 donde en los picos más altos de la pandemia, el sector turístico fue deshabilitado por completo.

Al presentarse esta limitación importante para el sector, los actores sociales buscaron alternativas para seguir trabajando. Para el caso de Atlixco, se prohibió la entrada a turistas por un año y no se podía abrir ningún establecimiento de alojamiento o venta de comida. Posteriormente, los PST se organizaron para promocionar el destino a nivel nacional y de esta forma invitar a visitar el PM. Por otro lado, Zacatlán, capacito a los PST en varios temas, pero sobre todo en aquellos del ámbito de la salud, asimismo, desarrollo la policía COVID que se encargaba de cerciorar que la comunidad y visitantes utilizaran de forma correcta el cubrebocas. Además, de conformar el comité COVID, esto con la finalidad de seguir con la actividad turística, generar ingresos y preservar la salud de la localidad.

Por otro lado, con relación a la segunda interrogante sobre los alcances del programa para la sustentabilidad y las transformaciones que ha generado en las localidades de estudio, los aportes más relevantes para Atlixco giran en torno a la falta de vinculación entre los diferentes actores sociales. Además, existe poco interés en mejorar los espacios públicos y la infraestructura turística, teniendo como consecuencia atractivos turísticos, calles y hospitales en malas condiciones. En su conjunto, pone en evidencia la necesidad de poner en marcha diversas estrategias y programas, tomando en cuenta la percepción, necesidades y expectativas de todos los actores sociales. De esta manera, la sustentabilidad en los PM se ha realizado de forma parcial, ya que es un proceso que se debe desarrollar poco a poco, este interés a crecido gracias a algunos pobladores locales que conocen las necesidades sociales y ambientales que atender. Para el caso de Zacatlán, existe un gran avance, ya que el CCPM es pionero al establecer dentro de sus vocalías, un departamento exclusivo en resolver problemáticas ambientales.

Para el caso de Zacatlán, existe una mayor vinculación de actores sociales que se refleja en las diferentes capacitaciones que se brindan a los PST, la inversión en la infraestructura turística y el impulso de los espacios productivos, trayendo como beneficios el incremento de la derrama económica y por lo tanto en la mejora de la calidad de vida. Además, se han generado estrategias para poder mitigar impactos ambientales como la tala de árboles. Sin embargo, aún queda pendientes diversas problemáticas como la gestión de aguas negras que desembocan en las cascadas, las cuales forman parte de los atractivos naturales más importantes en la localidad. De no poner atención a este punto, no solo se está poniendo en riesgo sanitario a los pobladores locales, sino también a los visitantes.

Finalmente, la tercera interrogante plantea sobre la forma en que es posible analizar la sustentabilidad en los Pueblos Mágicos de Atlixco y Zacatlán, reconociendo a la población local como un actor central en el desarrollo de la actividad turística, con base en esos hallazgos, es importante destacar que el marco metodológico propuesto desde la perspectiva centrada en el actor, permitió analizar el desarrollo de la intervención planeada, las transformaciones sociales, ambientales y económicas que ha generado

el programa, así como la incidencia de los actores sociales en la toma de decisiones y su papel importante en la gestión del programa. Es importante mencionar que a pesar de que el programa establece el CCPM como parte del proyecto de desarrollo, es necesario fortalecer la participación de actores sociales con interés en la actividad turística y generar estrategias sociales, económicas y ambientales que mejoren las condiciones actuales

Sin embargo, es necesario reconocer que en este marco de análisis se pueden resaltar varios puntos que se considera necesario cambiar. Es necesario valorar la integración de las categorías de análisis, con la finalidad de evitar similitud en los criterios de evaluación, esto permitirá tener una mayor claridad y mejor estructura en el guion de entrevista. De esta manera, la vinculación e interrelación del análisis de resultados será más sencillo. Además, a pesar de que el enfoque está orientado a los actores que se encuentran involucrados directa o indirectamente en la gestión del programa, se considera necesario incluir a los visitantes dentro de las entrevistas semiestructuradas, pues pueden proporcionar información importante respecto a las condiciones en las que se encuentra el espacio público, así como, de aquellos criterios de sustentabilidad como la percepción del cambio de uso de suelo, la proliferación de residuos sólidos urbanos, movilidad urbana, entre otros, que enriquecería la información empírica.

Asimismo, se puede ampliar la selección de criterios de sustentabilidad, inclusive de manera cuantitativa como la calidad del agua o del aire. De esta manera se podrían detectar otras problemáticas que no son muy evidentes entre pobladores locales y turistas, principalmente, aquellas de índole ambiental, sin embargo, es necesario conocerlas y a partir de ello generar estrategias que permitan mitigar o controlar estas problemáticas. Esto permitiría conformar una metodología mixta que fortalezca el marco metodológico, a partir de la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos. La implementación de marcos de análisis como el propuesto en esta investigación, aborda la sustentabilidad no solo de forma estática a partir de la evaluación de criterios, sino, desde la complejidad del desarrollo de la actividad económica y la dinámica social.

Además, el marco de análisis propuesto presentó diferentes limitaciones, destaca aquella ocasionada por la pandemia por COVID-19 y el desarrollo del trabajo de campo, debido a que se entrevistó un menor número de actores sociales, asimismo, se restringió la aplicación de otras herramientas metodológicas para la obtención de información que implicaban la interacción con más de cinco personas al mismo tiempo, como es el caso de los grupos focales.

No obstante, a manera de agenda de investigación, es posible delinear la trayectoria de futuros estudios que enfaticen la importancia de la incorporación de los actores sociales en la detección de necesidades y la toma de decisiones. Se puede retomar el marco de análisis y evaluar la trayectoria del Pueblo Mágico a partir de la comparación entre diferentes puntos temporales, esto permitiría conocer con claridad las necesidades y problemáticas actuales en los destinos turísticos, permitiendo generar políticas, programas y estrategias que hagan frente ante a las limitaciones. También,

es posible comprender la dinámica social existente en el desarrollo del programa, a partir de los procesos de participación y toma de decisiones, la construcción de redes sociales, el desarrollo de la capacidad de agencia y poder, entre otros.

Asimismo, es posible desarrollar investigaciones que profundicen en cada una de las categorías de análisis del enfoque orientado en el actor en el turismo, ya que existen limitados estudios que tomen como base esta propuesta. Además, aunque se han desarrollado numerosas investigaciones sobre los destinos Pueblos Mágicos en el país, no se han abordado las transformaciones que su implementación, genera en la interfaz social y como los actores visualizan la incorporación de la actividad turística en el desarrollo de sus actividades diarias.

Por otro lado, la situación derivada por la pandemia por COVID-19 desencadenó diferentes procesos locales para poder dar respuesta a los cambios socioeconómicos y en las acciones humanas, y por ello es necesario conocer la capacidad de agencia que han desarrollado los actores sociales ante la fragilidad del turismo, las restricciones sanitarias y los cierres en establecimientos. Aunado a lo anterior, el presente marco se puede adaptar a la realidad de diferentes destinos turísticos que forman parte de algún programa turístico, considerado como una “intervención planeada”.

10. Referencias

Adelar, A. (2021). Enfoque de capacidad. En Marcos Paulo Griebeler (Ed.), *Diccionario de Desarrollo Regional y Cuestiones Conexas* (Editora Co, pp. 320–322). Brasil. https://doi.org/10.29327/542629

AEC. (2012). Turismo Sostenible. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de http://www.acs-aec.org/index.php?q=es/turismo-sostenible

Aguiar, J. G. (2017). Indicadores de sostenibilidad para hoteles cinco estrellas medición dimensional social, cultural, ambiental, política y económica. *SATHIRI*, *12*, 107–126.

Aguirre, E., & Sandoval, J. L. (2021). Humanismo y sustentabilidad en la ciudad, discursos y contradicciones. En G. Muñoz & J. D. Cifuentes (Eds.), *Humanismo y transhumanismo: reflexiones desde las ciencias humanas y sociales* (Editorial, pp. 145–156). Medellín, Colombia.

Alberto, M., Martínez, E., & Osorio, M. (2012). Opiniones y ensayos Hacia una caracterización de la Política Turística. *PASOS. Revista de Turismo y Patromonio Cultural*, *10*, 417–428.

Alonso, O. (2003). La lógica de los actores y el desarrollo local. En *Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedas, Estado y Administración* (pp. 1–13).

Altimira, R., & Muñoz, X. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (40), 677–710.

Álvarez, R., & Valdés, L. (2016). Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico . Aplicación al municipio de Gijón. *ROTUR, Revista de Ocio y Turismo*, *11*(1888–6884), 12–21.

Álvarez, U. (2007). El turismo como Política Central de Desarrollo y sus Repercuciones en el Ámbito Loal: Algunas Consideraciones Referentes al Desarrollo de Enclaves Turístios en México. *Revista de investigación en turismo y desarrollo rural. TURyDES*, *1*, 1–9.

Ángel, A. (2015). Desarrollo Sustentable: Aproximaciones Conceptuales.

Aranda, S. M. (2014). Turismo Sostenible en la Ciudad de Zaragoza. *Geographicalia*, 99–132.

Arévalo, G. J., Guerrero, H. R., & Ortiz, C. F. (2015). Evaluación de la sustentabilidad del turismo de salud en Michoacán, México. En *20° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México* (pp. 1–23).

Arévalo, J., Armas, E., & Hiernaux, D. (2020). De pueblo fantasma a Pueblo Mágico: percepciones sociales del desarrollo turístico en Mineral de Pozos, Guanajuato.

Arista, L., Hiriart, C. A., & Barrera, D. (2020). Resiliencia y conservación en Pueblos Mágicos de México. Los casos de Pátzcuaro y Mexcaltitán. *Bitácora Urbano Territorial*, *31*(1), 195–210. https://doi.org/10.15446/bitacora.v31n1.86340

Arocena, J. (1995). *El desarrollo Local. Un Desafío Conteporáneo.* (M. Universidad Católica del Uruguay, Ed.).

Avila, D. (2017). *Impactos Ambientales y Medidas de Mitigación Generadas por el Poryecto de Construcción de un Campo de Golf y Club Inmobiliario Sobre Terrenos de Aptitud Forestal En Atlixco, Puebla.* Universidad Autónoma del

Estado de México.
Basconzuelo, C. (2019). Actores sociales colectivos. Dimensiones de análisis para pensar la categoría desde la historia social. *Cultura en Red*, *6*, 69.
Beaucage, P. (2007). El desarrollo sustentable : crítica del discurso y de las prácticas. *Estudios del hombre*, (22), 41–70.
Becerra, A. T., & Lastra, X. (2007). Evolución del Desarrollo Rural en Europa y en España. Las Áreas Rurales de metodología LEADER. *Revista Electrónica de Medioambiente.*, *4*, 35–62.
Beltrán Fernández, C. (1995). La experiencia española en la promoción turística a través de la U.E.: el programa LEADER. *Papers de turisme*.
Belvedere, C. (2003). El mundo de la vida como artilugio reduccionista Schutz en la lectura de Gurwitsch y Habermas. *Enfoques*, *15*, 18–20.
Benseny, G. (2007). El turismo en México. Apreciaciones sobre el turismo en espacio litoral. *Aportes y transferencias*, *11*, 13–34. Recuperado de http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27611202%0AAportes
Bertaux, D. (1993). La perspectiva biográfica: válidez metodológica y potencialidades. En J. Marinas & C. Santamarinas (Eds.), *La historia oral: métodos y experiencias*. Madrid: Debate.
Blancas, F J, Lozano-Oyola, M., González, M., Guerrero, F. M., & Caballero, R. (2011). How to use sustainability indicators for tourism planning : The case of rural tourism in Andalusia (Spain). *Science of the Total Environment*, *412–413*, 28–45. https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2011.09.066
Blancas, Francisco Javier, Oyola, M. L., & González, M. (2017). A dynamic sustainable tourism evaluation using multiple benchmarks. *Journal of Cleaner Production*. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.10.295
Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B., & Güelman, M. (2017). Estrategias para el análisis de datos cualitativos.
Borioli, G. (2009). Escribir para compartir. El modelo bottom-up y el aprendizaje con los pares. *Praxis educativa*, *XIII*, 101–105.
Bueno, C. (2012). Redes globales de innovación. *Revista de Antropologia Social*, *21*(1), 93–116. https://doi.org/10.5209/rev_RASO.2012.v21.40051
Castillo, B., & Villarreal, M. (2015). Dinámica del Programa Productivo Alimentario “Hambre cero” de Nicaragua. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 96–120.
Castillo, L., González, M. A., Campos, B., Velázquez, D., Ferman, J. L., García, A., … Yeladaqui, M. (2014). Modelo de indicadores para la evaluación y monitoreo del desarrollo sustentable en la zona. *Perspectiva Geográfica*, *19*(2), 309–330.
Castillo, M., Peñaloza, L., & Tamayo, A. L. (2008). Las Políticas Turísticas Culturales en el Estado de México. *Gestion Turística*.
Castillo Néchar, M., & Vargas Martínez, E. E. (2007). Breve recuento de la modernización de la política turística mexicana. *Teoría y Praxis*, *3*(3), 9–34. https://doi.org/10.22403/uqroomx/typ03/01
CEPAL. (2000). Objetivos de Desarrollo del Mileno. Recuperado el 23 de junio de 2022, de https://www.cepal.org/es/temas/objetivos-de-desarrollo-del-milenio-odm/objetivos-desarrollo-milenio
CEPAL. (2001). *Informe del Seminario. Indicadores de Desarrollo Sostenible en*

América Latina y el Caribe. Santiago de Chile. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/20086/S02131_es.pdf?sequence=1

CEPAL. (2004). *Comercio de Servicios Ambientales Vinculados al Turismo y Revisión de la Sostenibilidad del Turismo en Tres Casos de Estudio*.

César, A. A., Anaya, L. A., & Ruiz, F. J. (2017). El turismo y la sustentabilidad real. *Revista Anais Brasileiros de Estudos Turísticos ABET*, *7*, 8–19.

Chávez, A. (2019). Cifras del turismo en México, (Años 2018-2019). *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1–16.

Ciccullo, F., Pero, M., Caridi, M., Gosling, J., & Purvis, L. (2018). Integrating the environmental and social sustainability pillars into the lean and agile supply chain management paradigms: A literature review and future research directions. *Journal of Cleaner Production*, *172*, 2336–2350. https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2017.11.176

Clune, W. H., & Zehnder, A. J. B. (2018). The Three Pillars of Sustainability Framework: Approaches for Laws and Governance. *Journal of Environmental Protection*, *09*(03), 211–240. https://doi.org/10.4236/jep.2018.93015

Cornejo-Ortega, J. L., Andrade, E., Chavez-Dagostino, R. M., & Espinoza-Sanchez, R. (2018). Percepción de la población local sobre los impactos del turismo en el Pueblo Mágico de Tapalpa, Jalisco, México. *PASOS. Revista de Turismo y Patromonio Cultural*, *16*, 745–754. Recuperado de https://doi.org/10.25145/j.pasos.2018.16.053www.pasosonline.org

Cruz, G. (2018). Dos experiencias de política turística y gobernanza:Metepec y Toluca. *El periplo sustentable*.

Cuevas, A. (2005). *Dinámicas de interfaces entre diversos actores sociales : Reubicación de una población campesina por un posible riesgo volcánico*.

DATATUR. (2019). Actividad Hotelera. Recuperado de https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/ActividadHotelera.aspx

De la Rosa, B., Cruz, G., & Porras, F. (2016). Redes de política, élites y gobernanza. Marco teórico para el estudio de un caso turístico. *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, *14*(3), 595–610. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2016.14.039

Delgado, R. (2009). *Acción colectiva y sujetos sociales: análisis de los marcos de justificación ético-políticos de las organizaciones sociales de mujeres, jóvenes y trabajadores* (Pontificia).

DOF. (2014). Acuerdo por el que se establecen los Lineamiento generales para la incorporación y permanencia al Programa Pueblos Mágicos. https://doi.org/https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5361690&fecha=26/09/2014#gsc.tab=0

DOF. (2016). Acuerdo por el que se emite las Reglas de Operación del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos (PRODERMÁGICO), para el ejercicio fiscal 2017. Recuperado el 5 de junio de 2022, de https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5468076&fecha=29/12/2016#gsc.tab=0

DOF. (2020a). Acuerdo por el que se estableceen los criterios generales para el Nombramiento de Pueblos Mágicos. Recuperado el 25 de noviembre de 2020, de

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5588815&fecha=10/03/2020#gsc.tab=0

DOF. (2020b). Acuerdo por el que se establecen los cirterios generales para el Nombramiento de Pueblos Mágicos. Recuperado el 14 de agosto de 2020, de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5588815&fecha=10/03/2020#gsc.tab=0

Domínguez, P. (2013). La sustentabilidad detrás de los pueblos mágicos. *UDLAP*, *53*(9), 1689–1699. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004

Dourojeanni, A. (1999). La dinámica del desarrollo sustentable y sostenible.

Espinosa, M. A. (2016). *Políticas Públicas, Mercados y Cambios Organizativos en Comunidades de Pastaza: Las Organizaciones Piscícolas.* Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.

Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación Social*, *147*, 183–198.

Feito, C., & Aboitiz, P. (2015). Intervención para el desarrollo del asociativismo de migrantes bolivianos. *Revista de Ciencias Sociales*, 89–109.

Feito, M. C. (2016). Modalidades de intervención social para agricultores familiares periurbanos de la matanza, provincia de Buenos Aires, Argentina. *Estudios rurales*, *5*, 1–20.

Fernández, A. M. (2016). Una revisión del Programa Pueblos Mágicos. *CULTUR: Revista de Cultura e Turismo*, *10*(1), 3–34.

Ferrada, C., Díaz-Levicoy, D., Puraivan, E., & Silva-Díaz, F. (2020). Análisis bibliométrico sobre Educación Financiera en Educación Primaria. *Revista de Ciencias Sociales*, *26*. Recuperado de https://www.redalyc.org/journal/280/28064146015/html/

Figueroa, M. E., & López, L. (2017). Desarrollo, turismo y marketing territorial: el caso de Zacatlán, Puebla. *Espacialidades. Revista de temas contemporáneos sobre lugares, política y cultura*, *7*(1), 37–64.

Foladori, G. (1999). Sustentabilidad ambiental y contradicciones sociales. *Ambiente & Sociedade*, *5*, 19–34. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31713413003%0ACómo

Foladori, G., & Tommasino, H. (2000). El concepto de desarrollo sustentable treinta años después. *Desenvolvimiento e Meio Ambiente*, 41–56. https://doi.org/10.7476/9788578791940.0006

Fraser, E. D. G., Dougill, A. J., Mabee, W. E., Reed, M., & Mcalpine, P. (2006). Bottom up and top down : Analysis of participatory processes for sustainability indicator identification as a pathway to community empowerment and sustainable environmental management. *Journal of Environmental Management*, *78*, 114–127. https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2005.04.009

Gaceta, P. (2019). Punto de acuerdo, para exhortar al Ejecutivo Federal a garantizar por la SECTUR y la SHCP la reasignación de presupuesto y la operatividad integral del Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos. Recuperado el 23 de marzo de 2022, de http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/64/2019/abr/20190402-X.html#Proposicion13

Gandara, J. M. (2000). La Sostenibilidad de los Destinos Turísticos Urbanos, 1–29.

García-Castro, P. E., Gatica-Barrientos, M. L., Cruz-Sosa, E. rosa, Vargas-Hernández, R. del R., Hernández-García, J., Luis-Gatica, K., & de los Santos Morales, S. (2016). Pueblos mágicos en Puebla y su aportacion al desarrollo regional. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, *5*(10), 1–12.

García, E. D., & López, V. M. (2018). Propuesta de una agenda para la investigación del turismo sustentable en los pueblos mágicos de puebla. *Regiones y Desarrollo sustentable*, (October), 9–26.

García, J.-L., Febles, M., & Zapata, V. (2005). La iniciativa comunitaria LEADER en España. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (39), 361–398. Recuperado de http://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=1161315%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1161315&orden=38113&info=link%5Cnhttp://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1161315.pdf

García Vega, D., & Guerrero García Rojas, H. (2014). El programa «Pueblos Mágicos»: análisis de los resultados de una consulta local ciudadana. El caso de Cuitzeo, Michoacán, México. *Economía y Sociedad*, *18*(31), 71–94.

Garrido, L. (2011). Reseña de “La teoría de la acción comunicativa” de J. Habermas. *Razón y Palabra*, *16*. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706036

Gauna, C. (2019). Análisis sociodemográfico económico y turístico de los Pueblos Mágicos de Jalisco, México. *El periplo sustentable*, (nivel I), 1–21. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/pdf/eps/n36/1870-9036-eps-36-34.pdf

Genevieve, A., Appendini, K., & Shoshan, N. (2014). *La participación de los actores locales en iniciativas de desarrollo rural. Desigualdad y negociación del poder en las interacciones cotidianas.* El Colegio de México.

Giddens, A. (1984). *La constitución de la sociedad: bases para la teoría de la estructuración.* (Amorrortu). Buenos Aires.

Giddens, A. (1987). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas* (Amorrortu). Buenos Aires.

Giménez, G. (2006). Para una teoría del actor en las ciencias sociales: Problemática de la relación entre estructura y “agency”. *Cultura y representaciones sociales*, *1*(1), 145–147.

Gómez, J. (2014). Del desarrollo sostenible a la sustentabilidad ambiental., *XXII*(1), 115–136. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v22n1/v22n1a09.pdf

Gómez, John. (2011). *Capacidad de agencia en jóvenes caleños vinculados a organizaciones juveniles.*

González, A. (2004). El anfitrión como actor social en el turismo. Reflexiones desde el caso de Ixtapan de la Sal, México. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, *III*(105), 155–168. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/153/15310511.pdf

González Damián, A. (2004). Complejidad, desarrollo sostenible y turismo. Reflexiones sobre el modelo P-E-R y la necesidad de aproximaciones transdisciplinarias. En *VI Congreso Nacional de Investigación Turística* (p. 12).

González, M. C., & Álvarez, A. E. (2016). Debate sobre el desarrollo del turismo y la sustensustentabilidad. *Revista Científica de Arquitectura y Urbanismo*, *XXXVII*(2), 88–94. Recuperado de https://rau.cujae.edu.cu/index.php/revistaau/article/view/489

González, M., & Palafox, A. (2007). Hoteles Todo Incluido en Cozumel: aproximación hacia la sustentabilidad como elemento competitivo del destino. *Turismo em Análise*, *18*(2), 220–244.

Gross, P. (2005). Medio ambiente y desarollo sustentable. En P. Gross, J. Ulloa, & R. Arrué (Eds.), *Gestión ambiental a nivel local* (p. 368).

GSTC. (2013). *Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos Turísticos*.

Gudynas, E. (2001). Actores sociales y ambitos de construccion de politicas ambientales. *Ambiente & Sociedade*. Recuperado de http://dx.doi.org/10.1590/S1414-753X2001000800002.

Guerrero, R. (2015). La construcción de una identidad cultural y el desarrollo del turismo en México. *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, *13*(5), 1019–1036. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.070

Guillén, A., Abreu, J. L., Toribio, Y., & Fernández, E. (2018). Indicadores de desarrollo sustentable y su aplicación. *International Journal of Good Conscience.*, *13*(1), 178–236.

H. Ayuntamiento Constitucional de Atlixco, P. (2014). *Plan de Desarrollo Municipal de Atlixco, Puebla 2014-2018*. Recuperado de http://www.puebla.gob.mx/index.php/gobierno/gobernador

H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, P. (2005). Programa Municipal de Desarrollo Urbano Sustentable del Municipio de Zacatlán, Puebla.

H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, P. (2010). Plan de ordenamiento ecológico de Zacatlán, Puebla.

H. Ayuntamiento Constitucional de Zacatlán, P. (2018). *Plan Municipal de Desarrolllo Zacatlán 2018-2021*. Zacatlán.

H. Cámara, de diputados. (2001). Comparecencia de la Secretaria Turismo Leticia Navarro Ochoa. Recuperado el 3 de enero de 2022, de http://cronica.diputados.gob.mx/Estenografia/LVIII/2do/2or1/sep/20010914.html

Habermas, J. (1999). *Teoría de la acción comunicativa. Racionalidad de la acción y racionalización social.* (Taurus). España.

Hernández, E., & Salamanca, J. F. (2020). Zacatlán entre el patrimonio y el turismo Culturales. *Topofilia. Revista de Arquitectura, Urbanismo y Territorios*, (21), 8–9.

Hernández, Y., Alejandre, G., & Pineda, J. (2012). Análisis y configuración del desarrollo regional. Un enfoque desde los actores. *Espacios Públicos*.

Herrera, D. (2010). Husserl y el mundo de la vida. *Franciscanum. Revista de las ciencias del espíritu*, *LII*, 247–274.

Hevia, F. (2009). Relaciones sociedad-Estado: análisis interactivo para una antropología del Estado. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, *XV*(45), 43–70.

Higuera, G., Valdivia, R., Romo, J. L., & Portillo, M. (2015). Valoración económica de los servicios ambientales en Zacatlán Puebla. En *Educación Ambiental desde la Innovación, la Transdisiciplinariedad e Interculturalidad*.

Hilje, W. (2018). De la social interfaz al drama social: los espacios entre actores, los indígenas bribri y el Estado en Costa Rica. En *3er Congreso Latinoamericano de estudiantes de posgrado en Ciencias Sociales* (pp. 165–166).

Hoyos, G., & Hernández, O. (2008). Localidades con Recursos Turíticos y el Programa Pueblos Mágicos en Medio del Proceso de la Nueva Ruralidad. Los Casos de

Tepotzotlán y Valle de Bravo en el Estado de México. *Quivera*.
Hubermas, M., & Miles, M. (1994). Manejo de datos y métodos de análisis. En N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Reserch*.
Husserl, E. (2012). *La idea de la fenomenología*.
Ibáñez, R., & Ángeles, M. (2006). Indicadores de sustentabilidad turística en México.
Ibañez, R. M. (2010). Sustentabilidad e Indicadores de Desarrollo Turístico en México. *Revista de investigación en turismo y desarrollo rural.*, *3*. Recuperado de http://www.eumed.net/rev/turydes/07/rmip.htm
Ibáñez, R. M. (2018). Medición de la sustentabilidad turística en una pequeña localidad costera a través de indicadores , barómetros y consulta a expertos. *Nova Scientia*, *10*(2), 475–523. https://doi.org/doi.org/10.21640/ns.v10i21.1416
Ibañez, R., & Rodríguez, I. (2012). Tipologías y Antecedentes de la Actividad Turística: Turismo Tradicional y Turismo Alternativo. En A. Ivanova & R. M. Ibañez (Eds.), *Medio ambiente y política turística en México. Tomo I Ecología, Biodiversidad y Desarrollo Turístico*. México D.F.
Ibarra, M. I., & Castro, Y. (2015). *Participación comunitaria y política de mujeres en una comunidad Mixe: Etnografía en San Pedro Y San Pablo Ayutla, Oaxaca*. Universidad Iberoamericana. Ciudad de México.
Ibarra Michel, J. P., & Velarde Valdés, M. (2016). El programa “Pueblos Mágicos” y la sustentabilidad turística; el caso de Cosalá y los eventos “Cosaltazo” y “Cosalazo”. *El Periplo Sustentable*, (31). https://doi.org/10.21854/eps.v0i31.2303
INEGI. (2000). XII Censo General de Población y Vivienda. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2000/
INEGI. (2015). Censo de Población y Vivienda 2010. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/
INEGI. (2020a). Censo poblacional y vivienda 2020. Recuperado de inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/
INEGI. (2020b). Turismo. Recuperado el 8 de mayo de 2020, de https://inegi.org.mx/temas/turismo/
Iocola, I., Angevin, F., Bockstaller, C., Catarino, R., Curran, M., Messéan, A., … Canali, S. (2020). An actor-oriented multi-criteria assessment framework to support a transition towards sustainable agricultural systems based on crop diversification. *Sustainability (Switzerland)*.
Jackson, C. (2016). Sustainable Development at the Sharp End : Field-Worker Agency in a Participatory Project Sustainable development at the sharp end : field-worker agency in a participatory project. *Oxfam*.
Ken, H. (2007). *Análisis del turismo sustentable en Mahahual a través de un sistema de indicadores*.
Kent, P. (2020). Gestión y evaluación de la sustentabilidad organizacional. *Ciencias Administrativas*. https://doi.org/10.24215/23143738e058 ISSN
Lambert, C. (2006). Edmund Husserl: la idea de la fenomenología. *Teología y vida*, *47*(4), 517–530. https://doi.org/10.4067/s0049-34492006000300008
Landa, I. A., Vega, C., & Ricárdez, J. D. (2021). Turismo sustentable desde la crítica latinoamericana. Un ejercicio de reflexión y deconstrucción. *El periplo sustentable*, *41*, 524–247. https://doi.org/10.36677/elperiplo.v0i41.14330.
Lee, T. H., & Hsieh, H. P. (2016). Indicators of sustainable tourism: A case study from

a Taiwan's wetland. *Ecological Indicators*, *67*, 779–787. https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2016.03.023

Lettelier, D. (2008). *Las Políticas Públicas en el Desarrollo Territorial Rural*.

Levi, S. (1975). La ciudad de Atlixco, Puebla, su desarrollo y actividades y la región rural de Atlixco. *Investigaciones Geográficas*, *1*(7). https://doi.org/10.14350/rig.58897

Linares, H. L., Betancourt, M. E., & Falcón, M. C. (2019). Sostenibilidad y Desarrollo Local: Procedimientos para la Evaluación Integrada de los Destinos Turísticos. *Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade*, *11*. https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v11i1p84

Lonela, D. (2018). *Estudio de la sostenibilidad en destinos turísticos a través de la participación comunitaria: el caso de la Costa del Sol*. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*.

Long, N. (1984). A perspective on the sociology of development.

Long, N. (1996). Globalization and localization: new challenges to rural research. En L. Henriette (Ed.), *The Future of Anthropological Knowledge* (Routledge). Londres.

Long, N. (2004). Actors, Interfaces and Development Intervention: Meanings, Purposes and Powers. En *Development Intervention. Actor and activity perspectives.*

Long, N. (2007a). *Sociología del desarrollo: Una perspectiva centrada en el actor*.

Long, N. (2007b). Una Sociología del Desarrollo Orientada al Actor. En *Sociología del desarrollo: Una Perspectiva Centrada en el Actor*. Recuperado de https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=izsWhgyrz7oC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Sociología+del+desarrollo:+una+perspectiva+centrada+en+el+actor.+México:+Centro+de+Investigaciones+y+Estudios+Superiores+en+Antropología+Social+(CIESAS)+y+el+Colegio+de+San+Luis.

Long, N. (2008). Modos de vida transnacionales, prácticas organizativas y remesas sociales en el centro de Perú. *Revista Colombiana de Antropología*.

Long, N. (2015). Acercando las fronteras entre la antropología y la psicología para comprender las dinámicas de desarrollo rural. En F. Landini (Ed.), *Hacia una psicología rural latinoamerica.* (CLACSO, pp. 77–96). Buenos Aires. Recuperado de https://redaf.org.ar/wp-content/uploads/2015/02/Hacia_una_psicologia_rural.pdf

Long, N., & Jinlong, L. (2009). The Centrality of Actors and Interfaces in the Understanding of New Ruralities: A Chinese Case Study. *Journal of Current Chinese Affairs*.

Márquez, G., & Toselli, C. (2015). Criterios de sustentabilidad en areas naturales rurales orientados al desarrollo local y la aplicación de buenas prácticas en turismo. *Anuario de investigación USAL*, 133–134.

Martínez, O. C., & Ruiz, J. G. (2006). Las Particularidades de la Agenda 21 para el Turismo Mexicano. Un Análisis de la Aplicación del Sistema de Indicadores de Sustentabilidad en el Municipio de Playas de Rosarito, B.C. México. *Gestión Turística*, 9–29.

Mateos, J. (2014). Revisión Histórica del Turismo en México. En *Patrimonio Cultural y Turismo*.

Mathew, P. V., & Sreejesh, S. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Journal of*

Hospitality and Tourism Management, *31*, 83–89. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.10.001

Mejía, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales*, 1–16. Recuperado de http://www.acuedi.org/doc/3754/el-muestreo-en-la-investigaci%26Atilde%3B%26sup3%3Bn-cualitativa.html

Méndez, E., & Rodríguez, S. (2013). Definiendo "lo mexicano". Una clave: persistencias del modelo urbano colonial en los "pueblos mágicos". *Diálogos Latinoamericanos*, (21), 46–67.

Mendoza, J., & Hernández, R. (2017). Una propuesta metodológica para la medición de la sostenibilidad del turismo a escala local *. *Cuadernos Económicos*. https://doi.org/https://doi.org/10.32796/cice.2017.93.6148

Mercado, A., & Córdova, K. (2006). Desarrollo sustentable - industria: más controversias menos respuestas. *Ambiente & Sociedade*, *8*(1), 27–50. https://doi.org/10.1590/s1414-753x2005000100003

Mertens, D. . (2005). *Reserch and evaluation in education and phychology. Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (2nd Editio). Thousand Oaks: Sage.

México, G. de. (2013). *Programa Sectorial de Turismo 2013-2018*.

Mezzonato, D. C., Gonçalves, P., & Marconatto, P. (2021). Actores sociales. En Marco Paulo Griebeler (Ed.), *Diccionario de Desarrollo Regional y Cuestiones Conexas* (Editora Co, pp. 13–17). Brasil. https://doi.org/10.29327/542629

Molinari, G. (2013). Indicadores de sustentabilidad de la actividad turística en la ciudad de la plata. En *XII Jornadas Nacionales de Investigación en turismo*.

Montero, H., Arrieta, J., & Oyaga, R. (2017). Valoración de la sostenibilidad turística del municipio de Usiacuri mediante la implementación de un sistema de indicadores. *Seminario Internacional de Ciencias Ambientales SUE-Caribe*, *1*, 178–180.

Morán-Bravo, L. del C., Osorio-Gómez, R., Flores-Aguilar, M. de los A., & De Sampedro-Poblano, H. (2021). Resultados del Programa Pueblos Mágicos en Tlatlauquitepec, Puebla: una visión de los actores sociales. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *8*(2). https://doi.org/10.22579/23463910.325

Moreno Pérez, S. (2007). El debate sobre el desarrollo sustentable o sostenible y las experiencias internacionales de desarrollo urbano sustentable. *CEntro de estudios sociales y de opinión pública*, 1–26. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yeAMRD2giNMJ:www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/164083/404773/file/Documento_29_Desarrollo_sustentable.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=mx

Narváez, M., & Fernández, G. (2009). Indicadores de Competitividad para Destinos Turísticos en el Marco de la Sostenibilidad: Un Análisis Aplicado a la Península de Paraguaná. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, (January).

Neide, L. (2001). Os Limites Do DesenvolvimentoE DoTurismo.pdf. *Boletin Goiano de Geografía*.

Ng, S. I., Chia, K. W., Ho, J. A., & Ramachandran, S. (2017). Seeking tourism sustainability – A case study of Tioman Island, Malaysia. *Tourism Management*, *58*, 101–107. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.10.007

Nieto, A., & Cárdenas, G. (2017). 25 Años de Políticas Europeas en Extremadura: Turismo Rural y Método LEADER. *Cuadernos de Turismo*, *10071*(39), 669–672.

Nieves, M. (1998). En torno al concepto de sustentabilidad. En *Género, Medio ambiente y Sustentabilidad del Desarrollo* (p. 400). Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Noguera, J. A. (1996). La teoría crítica: de Frankfurt a Habermas. Una «traducción» de la teoría de la acción comunicativa a la sociología. *Papers. Revista de Sociologia*, *50*, 133. https://doi.org/10.5565/rev/papers/v50n0.1845

Ocampo, I., & González, M. (2004). *Gestión del agua y sustentabilidad de los sistemas de pequeño riego. El caso del canal San Félix, Atlixco, México.* Universidad de Córdoba. Recuperado de https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=58330

OCDE. (2000). *Towards Sustainable Development: Indicators to measure progress. Rome Conference. OECD Rome Conference*. Recuperado de https://www.oecd.org/site/worldforum/33703694.pdf

Olaya, S., Cruz, G., & Zizumbo, L. (2017). *La política turística en Toluca, un análisis desde la gobernanza.*

Oliveros Ocampo, C. A., & Beltrán Vargas, J. E. (2018). Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, *27*(1), 100–117. https://doi.org/10.15446/rcdg.v27n1.61589

Olivier, B., Rodríguez, A. L., López, R., Cañedo, R., & Valera, M. Á. (2005). Marginación, contaminación y sustentabilidad en el desarrollo turístico de Punta Diamante en la Ciudad de Acapulco, México. *Revista Latinoamericana el Ambiente y las Ciencias*.

Olmos, M. A., & González, W. (2013). El valor de la sustentabilidad. *Ciencia y Agricultura*, *1*, 91–100. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560058656009%0ACómo

OMT. (2000). *Taller de indicadores de sostenibilidad en turismo para los países de Sudamérica*. Villa Gesell, Argentina.

OMT. (2007). *Sustainable Tourism Indicators and Destination Management*. *OMT*.

OMT. (2019). Turismo sostenible. Recuperado de http://sdt.unwto.org/es/content/definicion

Ortiz, C. (2016). El actor social en las organizaciones étnicas de sujetos trabajadores agrícolas de Sinaloa, México. *Perspectivas Rurales. Nueva época*, *14*(28), 1409–3251. Recuperado de https://perspectivasrurales.org/index.php/component/jdownloads/send/28-28/427-el-actor-social-en-las-organizaciones-etnicas-de-sujetos-trabajadores-agricolas-de-sinaloa-mexico?option=com_jdownloads

Palafox-Muñoz, A., & Martinez-Perezchica, M. G. (2015). Turismo y nueva ruralidad : camino a la sustentabilidad social. *Letras Verdes Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, (18), 137–158.

Palafox, A., Collantes, A., & Zizumbo, L. (2011). Indicadores de Desarrollo Local para el Turismo Rural. *Rosa dos Ventos -Turismo e Hospitalidade*, *3*, 133–140.

Palafox, A., Martínez, M. G., & Anaya-Ortiz, J. (2016). Nueva ruralidad y sustentabilidad social en el pueblo mágico de Calvillo, Aguascalientes. *RITUR-*

Revista Iberoamericana de Turismo, *6*, 64–81. https://doi.org/10.2436/20.8070.01.14

Penalva, C., Alaminos, A., Francés, F. J., & Santacreu, Ó. A. (2005). *La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas. ti*.

Pérez, A., Cruz de los Ángeles, J. A., & Torralba, A. (2018). Análisis del tejido empresarial en los Pueblos Mágicos de Puebla, como contribución del turismo mexicano. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, *4*, 241–264.

Perez, R., & Agudo, A. (2011). *"No es obligación. Es compromiso": Una mirada etnografica al programa oportunidades en el Norte de Chiapas.*

Pérez, V., Guerrero, F., González, M., Pérez, F., & Caballero, R. (2014). La sostenibilidad de los destinos cubanos de turismo de naturaleza : un enfoque cuantitativo. *Tourism & Management Studies*, *10*(2).

Pérez, Víctor E., Blancas, F. J., González, M., Guerrero, F. M., Lozano, M., Pérez, F., & Caballero, R. (2009). Evaluación de la Sostenibilidad del Turimo Rural Mediante Indicadores Sintéticos. *Revista Investigación Operacional*, *30*(1), 40–51.

Pérez, Victor Ernesto, Hernandez, A., Guerrero, F., León, M. A., da Silva, C. L., & Caballero, R. (2017). Measuring the sustainability of Cuban tourism destinations considering stakeholders' perceptions. *International Journal of Tourism Research*, *19*(3), 318–328. https://doi.org/10.1002/jtr.2114

Pierri, N. (2005). Historia del concepto de desarrollo sustentable. *¿Sustentabilidad?*, 56. Recuperado de http://soda.ustadistancia.edu.co/enlinea/eduvirtual/Seminario_ecoturismo/documentos/Unidad 1 -Sustentabilidad/Desarrollo Sustentable_capitulo_2.pdf

Pike, A., Rodríguez-Pose, A., & Tomaney, J. (2006). *Desarrollo local y regional*. Universitat de València.

PNUD. (2018). *Índices E Indicadores De Desarrollo Humano*. *Programa de las Naciones Unidaspara el Desarrollo(PNUD)*. Recuperado de http://hdr.undp.org/sites/default/files/2018_human_development_statistical_update_es.pdf

PNUD. (2020a). Desarrollo humano. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de https://www.mx.undp.org/content/mexico/es/home/ourwork/povertyreduction/in_depth/desarrollo-humano.html

PNUD. (2020b). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado el 20 de mayo de 2020, de http://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html

Pradhan, D., & Ranjan, R. (2016). Achieving Sustainability and Development through Collective Action? An Empirical Analysis of the Impact of the Bore Pool Sharing Program on Farm Incomes and Crop Choices. *World Development*, *88*, 152–174. https://doi.org/10.1016/J.WORLDDEV.2016.07.015

Prell, C., Hubacek, K., & Reed, M. (2009). Stakeholder Analysis and Social Network Analysis in Natural Resource Management. *Society and Natural Resources*, *22*(6), 501–518. https://doi.org/10.1080/08941920802199202

Prieto, M. E., & Pérez, M. de la S. (2010). *Análisis de la relación de un proyecto de desarrollo agrícola y las practicas generadas: El caso de los productores de zarzamora de la comunidad de San Juan Tezontla.* Universidad Iberoamericana.

Purvis, B., Mao, Y., & Robinson, D. (2019). Three pillars of sustainability: in search of conceptual origins. *Sustainability Science*, *14*(3), 681–695. https://doi.org/10.1007/s11625-018-0627-5

Quétier, F., Tapella, E., Conti, G., Cáceres, D., & Díaz, S. (2007). Servicios Ecosistémicos y Actores Sociales. Aspectos Conceptuales y Metodológicos para un Estudio Interdisciplinario. *Gaceta ecológica*, *84–85*, 17'26.

Ramos, J. (2012). La incidencia de los conflictos en el acceso y la gestión de los recursos naturales : el caso de dos proyectos de desarrollo rural implementados en el Interfluvio Teuco – Bermejito , Chaco (Argentina). *Miríada*, *8*(8), 25–55.

Reed, M. S., Fraser, E. D. G., & Dougill, A. J. (2006). An adaptive learning process for developing and applying sustainability indicators with local communities. *Ecological Indicators*, *9*. https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2005.11.008

Reed, M. S., Graves, A., Dandy, N., Posthumus, H., Hubacek, K., Morris, J., … Stringer, L. C. (2009). Who's in and why? A typology of stakeholder analysis methods for natural resource management. *Journal of Environmental Management*, *90*(5), 1933–1949. https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2009.01.001

Reul, A. L. H., Febles-patrón, J. L., & Nava-galindo, V. A. (2015). La contaminación fecal en cenotes de interés turístico y recreacional del estado de Yucatán Fecal contamination in sinkholes of touristic and recreational interest in Yucatan.

Reyna, J. (2019a, octubre 3). Participará sector turístico en primer Tianguis Pueblos Mágicos. *La Jornada*. Recuperado de https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2019/10/03/participara-sector-turistico-en-primer-tianguis-pueblos-magicos-1821.html

Reyna, J. (2019b, octubre 7). Canalizará la Sedatu recursos para pueblos mágicos: Torruco. *La Jornada*, p. 21. Recuperado de https://www.jornada.com.mx/2019/10/07/economia/021n1eco?partner=rss

Riechmann, J., & Georgescu-Roegen, N. (1995). Desarrollo sostenible: la lucha por la interpretación. *De la economía a la ecología*, (1972), 11–35.

Roberts, B. R. (2001). Las Nuevas Politicas Sociales en América Latina y el Desarrollo de Ciudadanía: Una Perspectiva de Interfaz. En *Taller. Agencia, Conocimiento y Poder: Nuevas Direcciones*. Wageningen.

Roberts, S., & Tribe, J. (2008). Sustainability Indicators for Small Tourism Enterprises – An Exploratory Perspective Sustainability Indicators for Small Tourism Enterprises – An Exploratory Perspective. *Journal of Sustainable Tourism*, (December 2014), 37–41. https://doi.org/10.1080/09669580802159644

Romero, S. (2010). Calidad del Agua para Actividades Recreativas del Río Hardy en la Región Fronteriza México-Estados Unidos Water Quality for Recreational Activities of the Hardy River in the Mexican-U . S . Border Region, *21*(5), 69–78. https://doi.org/10.1612/inf.tecnol.4357it.09

Rosales, J. C., Salas, J. M., & Palacios, M. I. (2019). Tendencias del turismo en cuatro Pueblos Mágicos de Puebla, México. *Journal of Tourism and Heritage Research*, *1*, 235–259.

Rossi, E., Charne, U., & Comparato, G. (2018). *Turismo y ambiente. Repensar la actividad turística desde la sustentabilidad.* (Editorial).

Salinas, E., Navarro, E., Echarri, M., & La O, J. A. (2008). Metodologias para la Evolución de la Sustentabilidad Territorial: El Uso de Indicadores en Destinos

Turisticos de Cuba. *Boletín de la Real Sociedad Geografica CXLIV*, *2008*(1991).

Salvá, P. A. (2000). Turismo y Gestión Territorial: La Aplicación de la Agenda 21 en las Islas Baleares. En *II Jornadas de Geografía de la UNLP*. La Plata, Argentina. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.13406/ev.13406.pdf%0AInformación

Sánchez-Rodríguez, G., & Anzola-Morales, O.-L. (2021). Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico. *Letras Verdes. Revista Latinoamericana de Estudios Socioambientales*, *29*, 29–47. https://doi.org//10.17141/letrasverdes.29.2021.4702

Sánchez, A., Cruz, M. A., & Teutli, M. (2019). Valoración ambiental del centro histórico de Atlixco, Puebla. *Regiones y Desarrollo Sustentable*, *19*(37).

Sánchez, D. C. (2007). Un sistema de indicadores turísticos básicos: Primera Aproximación.

Sánchez, D. C. (2015). Sistemas de Indicadores de Sustentabilidad Turística para el desarrollo regional : una cuestión geográfica. *Revista geografica*, 1083.

Sancho, A., & García, G. (2006). ¿Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los destinos turísticos. *Revista de Análisis Turístico*, 69–85. Recuperado de http://www.aecit.org/jornal/index.php/AECIT/article/view/90/85

Saragos, J. (2016). *Desarrollo de indicadores de sustentabilidad turística aplicado a una comunidad indígena de la Selva Lacandona*. Recuperado de http://aleph.ecosur.mx:8991/F?func=service&doc_library=CFS01&local_base=CFS01&doc_number=000057186&line_number=0001&func_code=DB_RECORDS&service_type=MEDIA

Schuschny, A., & Soto, H. (2009). *Guía metodológica Diseño de indicadores compuestos de desarrollo sostenible Andrés Schuschny*. Santiago de Chile.

Schutz, A. (1962). *The Problem of Social Reality*.

Secretaría, de E. (2021). Registro estadístico empresarial. Recuperado el 28 de abril de 2021, de http://sie.puebla.gob.mx/sie/municipios/index.php

Sectur. (2019). Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024. Recuperado de http://amdetur.org.mx/wp-content/uploads/2019/02/Presentación-Estrategia-Nacional-de-Turismo-21.02.19-FINAL-comprimido.pdf

SECTUR. (2001). *Programa Nacional de Turismo 2001-2006. El turismo: La fuerza que nos une* (Talleres G). CDMX. Recuperado de https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/janium/Documentos/000816Pri0000.pdf

SECTUR. (2011a). *Guía de incorporación y permanencia Pueblos Mágicos*. *Gestion Turística*.

SECTUR. (2011b). *Programa de Turismo Sustentable en México*.

SECTUR. (2018). *Memoria documental. Pueblos Mágicos (incorporación y permanencia)*. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/10/Memoria-Documental-Pueblos-M†gicos-Incorporaci¢n-y-Permanenecia.pdf

SECTUR. (2019a). Atlixco, Puebla. Recuperado de http://www.sectur.gob.mx/gobmx/pueblos-magicos/atlixco-puebla/

SECTUR. (2019b). Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco. Recuperado de

https://www.gob.mx/sectur/prensa/estrategia-nacional-de-turismo-2019-2024-tendra-un-sentido-democratico-miguel-torruco

SECTUR. (2019c). Ordenamiento Turístico Sustentable. Recuperado el 2 de mayo de 2020, de https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/ordenamiento-turistico-sustentable

SECTUR. (2019d). Pueblos Mágicos de México. Recuperado el 15 de mayo de 2020, de https://www.gob.mx/sectur/articulos/pueblos-magicos-206528

Sen, A. (1989). Development as capability expansion. *Journal of Development Planning*.

Serna, L. L., Manuel, I., & Guti, I. (2014). Programa Pueblo Mágico y sustentable: detonante del desarrollo económico en el municipio de Coscomatepec de Bravo Veracruz, Mexico. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*.

Serrado, A.-M., Montoya - Restrepo, L.-A., & Cazares, I. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. *Gestión y Ambiente*, *21*(1), 99–109.

Sevilla Barron, J. A. (2017). Después de la pelea viene la reconciliación: manejo forestal y conservación de la diversidad florística. *Desde el Herbario CICY*, *9*, 216–221.

SHPC. (2002). Análisis del ejercicio del presupuesto programático de la Secretaría de Turismo. Recuperado el 24 de mayo de 2022, de https://www.apartados.hacienda.gob.mx/contabilidad/documentos/informe_cuenta/2001/temas/banco/g21t30.pdf

Silva, N. (2009). Sistema de indicadores de sustentabilidade do desenvolvimento do turismo : um estudo de caso do município de Areia – PB Sustainability indicators system of tourism development : a case study os the municipality of Areia – PB Sistema de indicadores de sost. *Revista Brasileira de Pesqueisa em Turismo*, *10*(3), 475–496.

Silva, S. E., Muñoz, A., De la Isla, M. de L., & Infante, S. (2002). Contaminación ambiental en la región de Atlixco: 1. *Terra Latinoamericana*, *20*(3), 243–251.

Silva, S., Múñoz, A., Isla de Bauer, M. de L., & Infante, S. (2002). Contaminación Ambiental en la Region de Atlixco. *Terra Latinoamericana*. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=57320303

Speelman, E., Astier, M., & Galván, Y. (2007). *Sistematización y análisis de los estudios de caso MESMIS: lecciones para el futuro*. *Fundación Instituto de Agricultura Ecológica y Sustentable* (Vol. 1). Recuperado de file:///C:/Users/hp/Downloads/GIRA_CS3_final1.pdf

Sudhakara, B., & Srinivas, T. (2009). Energy use in Indian household sector – An actor-oriented approach. *Energy*, *34*(8), 992–1002. https://doi.org/10.1016/j.energy.2009.01.004

Tapella, E. (2007a). *Efectos de la biodiversidad funcional sobre procesos ecosistémicos, servicios ecosistémicos y sustentabilidad en las Américas: Un abordaje interdesciplinario.* Universidad Nacional de Córdoba.

Tapella, E. (2007b). El mapeo de actores clave.

Tetreault, D. (2004). Una taxonomía desarrollo sustentable, *X*(29).

Toledo, V. M. (2017). ¿De qué hablamos cuando hablamos de sustentabilidad? Una propuesta ecológico política. *INTERdisciplina*, *3*(7), 35–55.

https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2015.7.52383

Touraine, A. (1987). El regreso del actor. En *Un nouveau paradigme. Pour comprendre le monde d'aujourd'hui.Paris, Francia: Fayard.*

Turismo, D. de. (2018). Museos Zacatlán. Recuperado el 4 de marzo de 2021, de https://turismo.zacatlan.gob.mx/museos.php

UICN. (2019). Unión Internacional de la Conservación de la Naturaleza. Recuperado el 9 de mayo de 2020, de https://www.iucn.org/es

UNAM. (2020). El marco MESMIS. Recuperado el 15 de mayo de 2020, de http://www.mesmis.unam.mx/

UNEP. (2019). Programa de Turismo Sostenible del Marco Decenal de Programas sobre Consumo y Producción Sostenible. Recuperado el 6 de mayo de 2020, de https://www.oneplanetnetwork.org/sites/default/files/10yfp-stp-brochure-es.pdf

UNESCO. (2019). Sustainable Tourism. Recuperado el 7 de mayo de 2020, de http://whc.unesco.org/en/tourism/

UNSD. (2016). *Marco de indicadores mundiales para los Objetivos de Desarrollo Sostenible y metas de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*.

Urbano, P. A. (2016). Análisis de datos cualitativos. *Revista Fedumar Pedagogía y Educación*, *1*, 113–126. Recuperado de http://editorial.umariana.edu.co/revistas/index.php/fedumar/article/view/1122%0A file:///C:/Users/Pc/Downloads/1122-Texto del artículo-2514-1-10-20161116.pdf

Valverde, D. C. M. (2013). La magia de los pueblos ¿atributo o designación?, *IV*, 1–24.

Vázquez-Martínez, G. A. (2019). Organización de la política y oferta de turismo en el Noroeste Mexicano. *Turismo y sociedad*, *25*, 51–71. https://doi.org/10.18601/01207555.n25.03

Vázquez, A. (2000). Desarrollo local y territorio. En B. Pérez & E. Carrillo (Eds.), *Desarrollo local: Manual de uso* (ESIC). Madrid.

Vela, F. (2001). *Un acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa*.

Velarde, M., Maldonado, A. V. del C., & Maldonado, M. C. (1999). Pueblos Mágicos. Estratregia para el desarrollo turístico sustentable: Caso Sinaloa. *Teoría y Praxis*, 55. Recuperado de www.elaleph.com

Velasco, M. (2005). ¿Existe la Política Turística?: La Acción Pública en Materia de Turismo en España (1951-2004). *Política y sociedad*, *42*(1), 169–195. https://doi.org/10.5209/POSO.24177

Velázquez, M. A. (2013). La formulación de las políticas públicas de turismo en México. El caso del programa federal "Pueblos Mágicos" 2001-2012. *Diálogos Latinoamericanos*, (21), 89–110.

Vidal, D. F. (2017). *Aplicación de los modelos "bottom-up" de toma de decisión en los sistemas de producción pesquera artesanal a pequeña escala: el caso de las Reservas Marinas de Interés Pesquero de Os Miñarzos y Ría de Cedeira (Galicia)*.

Zizumbo, L., & Monterroso, N. (2017). Sustentabilidad, turismo y hegemonía: Génesis y desarrollo de la retórica sobre el turismo sustentable. En *Repensando el turismo sustentable* (pp. 55–104).

11. Anexos

A. Herramientas de investigación

I. Guion de entrevistas aplicado a los actores sociales de las localidades de estudio

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Química
Doctorado en Ciencias Ambientales

Trabajo de campo-Guion de entrevista

Instrumento dirigido a la **población local** con la finalidad de comprender las transformaciones que el programa pueblos mágicos ha generado a la localidad, así como sus beneficios e impactos económicos, sociales y ambientales.

I. Saludo

a) Presentación e información general

Buenos días/ tardes/ noches
Mi nombre es Ana Karen Flores Pozos, soy estudiante del Doctorado en Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx); estoy haciendo mi investigación (tesis) sobre el desarrollo en la localidad a partir de su nombramiento como Pueblo Mágico.

¿Me podría regalar algunos minutos para conocer un poco más sobre el tema?
Le agradezco mucho su participación.

Le voy a hacer unas preguntas.
El cuestionario y la información que me proporcione será para concluir mi tesis.
Me gustaría grabar el audio de nuestra plática, con la finalidad de no interrumpirlo.
No se preocupe, la información será totalmente anónima y con fines académicos.

b) Identificación del entrevistado

Género: M/F Edad: _____ Estado civil: _____Residencia (años): _____
Nivel de estudios: _____ Ocupación: _____

II. Cuerpo de la entrevista

Intervención planeada

- ¿Cuáles son los principales atractivos turísticos de la localidad? ¿Sabe desde cuándo comenzó a llegar turismo a la localidad? ¿Cuál es el principal motivo de visita en la localidad? ¿Cuáles son las fechas de mayor y menor afluencia turística?
- ¿Sabe qué es el programa Pueblos Mágicos? ¿Conoce cuáles son los objetivos del programa? ¿Conoce algunos Pueblos Mágicos del país?
- ¿Sabe qué su localidad es considerada Pueblo Mágico? ¿Sabe desde cuándo la localidad es Pueblo Mágico? ¿Conoce algunos de los requisitos para que la localidad continúe siendo Pueblo Mágico?
- ¿Sabe qué organismo o institución participó en el proceso de nombramiento como Pueblo Mágico de la localidad? ¿Sabe quién o quiénes son los responsables de dar continuidad al nombramiento?
- ¿Cuáles son los beneficios esperados del nombramiento?

Interfaz social

- ¿Sabe cuál es el proceso para el decreto de un Pueblo Mágico? ¿Conoce cómo fue el proceso de decreto como Pueblo Mágico en esta localidad?
- ¿Se realizó algún mecanismo de consulta (encuesta, asamblea, foro) para la población, sobre la participación de la localidad en el programa de Pueblos Mágicos? ¿Usted participó en dicha actividad? ¿Cómo se desarrolló?
- ¿Considera que a Usted o a la población local, se limita su participación en actividades (administrativas, participación en el comité, toma de decisiones, espacios de debate), en torno al programa Pueblos Mágicos?
- ¿Se presentaron algunos conflictos antes, durante y posterior al nombramiento como Pueblo Mágico? ¿Cómo se han resuelto?
- ¿Considera que el nombramiento como Pueblo Mágico, es resultado del interés colectivo y genera beneficios para la población? o ¿Responde a intereses particulares y beneficia sólo a unos cuantos? ¿A quién?

Mundos de vida

- ¿Cuál es su opinión en general de los turistas y visitantes? ¿Para usted qué significa que su localidad sea un Pueblo Mágico? ¿Se siente identificado con el Pueblo Mágico?
- ¿Usted tiene algún negocio relacionado con el turismo? ¿Considera que se beneficia directa e indirectamente de la llegada de turistas y visitantes a la localidad?
- ¿Considera que, a partir del turismo, ha cambiado la forma de vida de usted, su familia y la población en general (alimentación, festividades cívicas y religiosas, forma de vestirse o hablar)?
- ¿A partir del nombramiento, se han presentado cambios positivos en la localidad? ¿Hay más ofertas de empleo? ¿Existe mayor seguridad? ¿Se ha invertido mejor en obras públicas? ¿Se han diversificado las actividades culturales, recreativas y deportivas?
- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta en la actualidad a partir del nombramiento? ¿Se ha incrementado la inseguridad? ¿Se ha incrementado la cantidad de basura? ¿Ha disminuido la cantidad de agua potable para la población? ¿Han incrementado los precios de la localidad (canasta básica, agua, energía o adquisición de terrenos e inmuebles)?
- ¿Considera que el turismo ha fortalecido, debilitado o modificado la celebración de festividades tradiciones locales? ¿Qué artesanías se elaboran en la comunidad? ¿Con la llegada del turismo, se han modificado los procesos de elaboración y diseño de los productos artesanales? ¿Considera que el turismo ha propiciado la revaloración de las artesanías?[2]
- ¿Ha notado algún cambio en los espacios públicos a partir de la llegada del programa (zócalo, jardines, iglesia, museo/casa de cultura, calles, iluminación)? ¿Se han realizado obras de infraestructura, equipamiento y mantenimiento en estos espacios? ¿Considera que estos cambios son positivos y de beneficio para la población en general? ¿Le han puesto alguna restricción o condición para el uso de espacios públicos, participación en eventos culturales, visita a los atractivos turísticos?
- ¿Se han suscitado conflictos entre la población, con las autoridades o empresarios por algún tema relacionado al Pueblo Mágico? ¿Cómo se han resulto dichos conflictos?

Capacidad de agencia

- ¿Pertenece a algún grupo u organización social, cooperativa o colectivo relacionado al desarrollo del turismo y del Pueblo Mágico, la cultura o la

conservación ambiental? ¿De qué forma participa? ¿Han contribuido a generar algunos beneficios para la localidad?

- ¿Qué otras actividades podrían desarrollar? ¿Qué tipo de apoyos o recursos necesitarían para fortalecer sus actividades? ¿Con que otros actores (autoridades, empresarios, académicos, organizaciones sociales) deberían establecer relaciones de cooperación para impulsar sus actividades?
- ¿Ha participado en alguna actividad de capacitación, curso o taller relacionado sobre proyectos productivos, cultura turística o educación ambiental? ¿Quién le brindó dicha capacitación (gobierno municipal, estatal o federal, universidad o centro de investigación, organizaciones sociales, colectivos, grupos locales, sector empresarial)? ¿Estaría dispuesto a participar en otras actividades de capacitación? ¿Sobre qué temas estaría interesado?
- ¿Qué acciones propondría para mejorar las condiciones de vida de la población en general (generar más empleos, brindar mayor seguridad, fortalecer la educación y la cultura, mejorar los centros de salud, mejorar las áreas verdes y espacios recreativos, otros)?
- ¿Qué acciones propondría para mejorar las condiciones ambientales de la localidad (cuidado del agua, ahorro de energía, manejo de residuos, mantenimiento de zócalos y jardines, mejorar la movilidad urbana, otros)? ¿Qué acciones propondría para mejorar el turismo y el programa Pueblos Mágicos (desarrollo de obras públicas, mayor inversión del sector empresarial, mayor difusión, fortalecimiento de las organizaciones locales)?
- ¿Cómo considera las acciones que ha desarrollado el ayuntamiento frente a la crisis sanitaria por el Coronavirus? ¿Qué acciones podría proponer para superar las limitaciones que han tenido con la pandemia?

III. Cierre

Eso es todo, le agradezco mucho su participación.
Le recuerdo que la información proporcionada es confidencial y será utilizada solo para concluir mi tesis.

Que tenga buen día/ tarde/ noche

Comentarios adicionales

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Química
Doctorado en Ciencias Ambientales

Trabajo de campo-Guion de entrevista

Instrumento dirigido al **Comité de Programa Pueblos Mágicos** con la finalidad de comprender las transformaciones que el Programa Pueblos Mágicos ha generado a la localidad, así como sus beneficios e impactos económicos, sociales y ambientales.

I. Saludo

a) Presentación e información general

Buenos días/ tardes/ noches
Mi nombre es Ana Karen Flores Pozos, soy estudiante del Doctorado en Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx); estoy haciendo mi investigación (tesis) sobre el desarrollo en la localidad a partir de su nombramiento como Pueblo Mágico.

¿Me podría regalar algunos minutos para conocer un poco más sobre el tema?
Le agradezco mucho

Le voy a hacer unas preguntas.
El cuestionario y la información que me proporcione será para concluir mi tesis.
Me gustaría grabar el audio de nuestra plática, con la finalidad de no interrumpirlo.
No se preocupe, la información será totalmente anónima y con fines académicos.

b) Identificación del entrevistado

Género: M/F Edad: _____ Estado civil: _____ Residencia (años): _____
Nivel de estudios: _____ Ocupación: _____ Cargo: _____

II. Cuerpo de la entrevista

Intervención planeada

- ¿Por qué la localidad es considerada Pueblo Mágico? ¿Quiénes son los encargados actuales de gestionar el programa Pueblo Mágico?
- ¿Cómo está organizado el Comité de Pueblo Mágico? ¿Cuál es el procedimiento para la toma de decisiones? ¿Cómo se eligen a los representantes? ¿Considera que el mecanismo de elección es representativo de todos los sectores sociales de la población?
- ¿Cuáles son las funciones que realiza el Comité? ¿Cuánto tiempo dura su participación? ¿Considera que es adecuada esta estructura? ¿Reciben apoyos suficientes para el desempeño de sus funciones? ¿Por parte de quién?
- ¿Cuáles son los cambios que ha tenido el programa para adecuarlo a las condiciones locales? ¿Qué actividades son necesarias desarrollar para dar continuidad al nombramiento? ¿Cuáles son los beneficios esperados del nombramiento?

Interfaz social

- ¿Cuál es el mecanismo para la postulación de un destino turístico al programa Pueblos Mágicos? ¿Cómo fue el proceso de nombramiento como Pueblo Mágico en esta localidad? ¿Cuáles son los antecedentes del nombramiento? ¿Quiénes participaron en la propuesta inicial?
- ¿Se cumplió con todos los requisitos establecidos? ¿Cuáles son los temas pendientes por desarrollar? ¿Se realizó algún mecanismo de consulta (encuesta, asamblea, foro) para la población, sobre la participación de la localidad en el programa de pueblos mágicos? ¿Usted participó en dicha actividad? ¿Cómo se desarrolló?
- ¿Existen algunas limitaciones para la participación de la población y prestadores de servicios turísticos en las actividades (administrativas, participación en el comité, toma de decisiones, espacios de debate), en torno al programa pueblos mágicos?
- ¿Considera que el nombramiento como pueblo mágico, es resultado del interés colectivo y genera beneficios para la población? o ¿Responde a intereses particulares y beneficia sólo a unos cuantos? ¿A quién?
- ¿Se presentaron algunos conflictos antes, durante y posterior al nombramiento como pueblo mágico? ¿Cómo se han resuelto?

Mundos de vida

- ¿Cuál es su opinión en general de los turistas y visitantes? ¿Para usted qué significa que su localidad sea un Pueblo Mágico? ¿Se siente identificado con el Pueblo Mágico?
- ¿Considera que, a partir del turismo, ha cambiado la forma de vida de usted, su familia y la población en general (alimentación, festividades cívicas y religiosas, forma de vestirse o hablar)?
- ¿A partir del nombramiento, se han presentado cambios positivos en la localidad? ¿Hay más ofertas de empleo? ¿Existe mayor seguridad? ¿Se ha invertido mejor en obras públicas? ¿Se han diversificado las actividades culturales, recreativas y deportivas?
- ¿De qué forma han mejorado los espacios públicos a partir del nombramiento (mantenimiento de zócalos y jardines, renovación iglesia y edificios históricos, creación o habilitación de museo y casa de cultura, mejoramiento de calles e iluminación, cobertura de servicios públicos)? ¿Qué otras acciones han realizado?
- ¿Considera que estos cambios son positivos y de beneficio para la población en general? ¿Se ha establecido alguna restricción o condición para el uso de espacios públicos, participación en eventos culturales, visita a los atractivos turísticos?
- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta en la actualidad a partir del nombramiento? ¿Se ha incrementado la inseguridad? ¿Se ha incrementado la cantidad de basura? ¿Ha disminuido la cantidad de agua potable para la población? ¿Han incrementado los precios de la localidad (canasta básica, agua, energía o adquisición de terrenos e inmuebles)?
- ¿Considera que el turismo ha fortalecido, debilitado o modificado la celebración de festividades tradiciones locales? ¿Qué artesanías se elaboran en la comunidad? ¿Con la llegada del turismo, se han modificado los procesos de elaboración y diseño de los productos artesanales? ¿Considera que el turismo ha propiciado la revaloración de las artesanías?
- ¿Se han suscitado conflictos entre la población, con las autoridades o empresarios por algún tema relacionado al Pueblo Mágico? ¿Cómo se han resulto dichos conflictos?

Capacidad de agencia

- ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando para el comité? ¿Cuáles son los principales beneficios que han generado para la localidad? ¿Qué otras actividades podrían desarrollar? ¿Qué tipo de apoyos o recursos necesitarían

para fortalecer sus actividades? ¿Con que otros actores (autoridades, empresarios, académicos, organizaciones sociales) deberían establecer relaciones de cooperación para impulsar sus actividades?

- ¿Ha impartido actividades de capacitación, curso o taller relacionado sobre proyectos productivos, cultura turística o educación ambiental? ¿Es resultado de colaboración con otros actores (gobierno municipal, estatal o federal, universidad o centro de investigación, organizaciones sociales, colectivos, grupos locales, sector empresarial)? ¿Sobre qué otros temas podrían brindar capacitación a la población en general y los prestadores de servicios turísticos?
- ¿Qué acciones propondría como integrante del Comité, para mejorar las condiciones de vida de la población en general (generar más empleos, brindar mayor seguridad, fortalecer la educación y la cultura, mejorar los centros de salud, mejorar las áreas verdes y espacios recreativos, otros)?
- ¿Qué acciones propondría como integrante del Comité, para mejorar las condiciones ambientales de la localidad (cuidado del agua, ahorro de energía, manejo de residuos, mantenimiento de zócalos y jardines, mejorar la movilidad urbana, otros)?
- ¿Qué acciones propondría como integrante del Comité, para mejorar el turismo y el programa Pueblos Mágicos (desarrollo de obras públicas, mayor inversión del sector empresarial, mayor difusión, fortalecimiento de las organizaciones locales)? ¿De qué forma participan en la promoción del pueblo mágico, ya sea dentro de la localidad o fuera?
- ¿Cómo considera las acciones que ha desarrollado el ayuntamiento frente a la crisis sanitaria por el Coronavirus? ¿Qué acciones podría proponer para superar las limitaciones que han tenido con la pandemia?
- ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta actualmente el Comité? ¿Cómo trabajan para resolverlos?

III. Cierre

Eso es todo, le agradezco mucho su participación.
Le recuerdo que la información proporcionada es confidencial y será utilizada solo para concluir mi tesis.

Que tenga buen día/ tarde/ noche

Comentarios adicionales

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Química
Doctorado en Ciencias Ambientales

Trabajo de campo-Guion de entrevista

Instrumento dirigido a **autoridades municipales** con la finalidad de comprender las transformaciones que el programa pueblos mágicos ha generado a la localidad, así como sus beneficios e impactos económicos, sociales y ambientales.

I. Saludo

a) Presentación e información general

Buenos días/ tardes/ noches
Mi nombre es Ana Karen Flores Pozos, soy estudiante del Doctorado en Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx); estoy haciendo mi investigación (tesis) sobre el desarrollo en la localidad a partir su nombramiento como Pueblo Mágico.

¿Me podría regalar algunos minutos para conocer un poco más sobre el tema?
Le agradezco mucho

Le voy a hacer unas preguntas.
El cuestionario y la información que me proporcione será para concluir mi tesis.
Me gustaría grabar el audio de nuestra plática, con la finalidad de no interrumpirlo.
No se preocupe, la información será totalmente anónima y con fines académicos.

b) Identificación del entrevistado

Género: M/F Edad: _____ Estado civil: _____ Residencia (años): _____
Nivel de estudios: _____ Ocupación: _____ Cargo: _____

II. Cuerpo de la entrevista

Intervención planeada

- ¿Por qué la localidad es considerada pueblo mágico? ¿Quiénes son los encargados actuales de gestionar el programa Pueblo Mágico? ¿Cómo participa el municipio en la gestión del programa?
- ¿Cuál es el procedimiento para la toma de decisiones? ¿Considera que el mecanismo de elección es representativo de todos los sectores sociales de la población?
- ¿Cuáles son las funciones que realiza esta dependencia del municipio? ¿Considera que es adecuada esta estructura? ¿Reciben apoyos suficientes para el desempeño de sus funciones?
- ¿Cuáles son los cambios que ha tenido el programa para adecuarlo a las condiciones locales? ¿Qué actividades son necesarias desarrollar para dar continuidad al nombramiento? ¿Cuáles son los beneficios esperados del nombramiento?

Interfaz social

- ¿Conoce como es el mecanismo para la postulación de un destino turístico al programa Pueblos Mágicos? ¿Cómo fue el proceso de nombramiento como Pueblo Mágico en esta localidad? ¿Cuáles son los antecedentes del nombramiento? ¿Quiénes participaron en la propuesta inicial?
- ¿Se cumplió con todos los requisitos establecidos? ¿Cuáles son los temas pendientes por desarrollar? ¿Se realizó algún mecanismo de consulta (encuesta, asamblea, foro) para la población, sobre la participación de la localidad en el programa de Pueblos Mágicos? ¿Usted participó en dicha actividad? ¿Cómo se desarrolló?
- ¿Existen algunas limitaciones para la participación de la población y prestadores de servicios turísticos en las actividades (administrativas, participación en el comité, toma de decisiones, espacios de debate), en torno al programa Pueblos Mágicos?
- ¿Considera que el nombramiento como Pueblo Mágico, es resultado del interés colectivo y genera beneficios para la población? o ¿Responde a intereses particulares y beneficia sólo a unos cuantos? ¿A quién?
- ¿Se presentaron algunos conflictos antes, durante y posterior al nombramiento como Pueblo Mágico? ¿Cómo se han resuelto?

Mundos de vida

- ¿Cuál es su opinión en general de los turistas y visitantes? ¿Cuál es el número aproximado de turistas en la localidad? ¿Se ha incrementado a partir del nombramiento?
- ¿Cuál es el gasto promedio diario del turista? ¿Cuál es la derrama económica anual generada por la actividad turística? ¿Cómo se distribuye la derrama económica generada por la actividad turística?
- ¿Cuál es el número de empleos que genera la actividad turística en el municipio? ¿Cuántas empresas están dedicadas a la actividad turística? y ¿cuántas pertenecen a personas externas al municipio o son parte de una franquicia?
- ¿Podría comentarme sobre la existencia de proyectos inmobiliarios relacionados al turismo? ¿Para usted qué significa que su localidad sea un Pueblo Mágico? ¿Se siente identificado con el Pueblo Mágico?
- ¿Considera que, a partir del turismo, ha cambiado la forma de vida de usted, su familia y la población en general (alimentación, festividades cívicas y religiosas, forma de vestirse o hablar)?
- ¿A partir del nombramiento, se han presentado cambios positivos en la localidad? ¿Hay más ofertas de empleo? ¿Existe mayor seguridad? ¿Se ha invertido mejor en obras públicas? ¿Se han diversificado las actividades culturales, recreativas y deportivas?
- ¿De qué forma han mejorado los espacios públicos a partir del nombramiento (mantenimiento de zócalos y jardines, renovación iglesia y edificios históricos, creación o habilitación de museo y casa de cultura, mejoramiento de calles e iluminación, cobertura de servicios públicos)? ¿Qué otras acciones han realizado?
- ¿Considera que estos cambios son positivos y de beneficio para la población en general? ¿Se ha establecido alguna restricción o condición para el uso de espacios públicos, participación en eventos culturales, visita a los atractivos turísticos?
- ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta en la actualidad a partir del nombramiento? ¿Se ha incrementado la inseguridad? ¿Se ha incrementado la cantidad de basura? ¿Ha disminuido la cantidad de agua potable para la población? ¿Han incrementado los precios de la localidad (canasta básica, agua, energía o adquisición de terrenos e inmuebles)?
- ¿Existen problemas de abastecimiento de agua potable en la localidad? ¿A qué se debe? ¿El municipio cuenta con una planta para el tratamiento de aguas residuales?
- Podría informe o indicarme donde obtener información sobre ¿si la localidad cuenta con un programa de manejo de RSU? ¿En dónde depositan los

residuos de la localidad? ¿Cuántos kilogramos de residuos sólidos urbanos son generados por la población y por el turista? ¿Cuál es el volumen promedio de reciclaje y qué tipo de residuos son los que reciclan?

- ¿Considera que el turismo ha fortalecido, debilitado o modificado la celebración de festividades tradiciones locales? ¿Qué artesanías se elaboran en la comunidad? ¿Con la llegada del turismo, se han modificado los procesos de elaboración y diseño de los productos artesanales? ¿Considera que el turismo ha propiciado la revaloración de las artesanías?
- ¿Se han suscitado conflictos entre la población, con las autoridades o empresarios por algún tema relacionado al Pueblo Mágico? ¿Cómo se han resulto dichos conflictos?

Capacidad de agencia

- ¿Cómo ha sido su experiencia trabajando para el municipio? ¿Cuáles son los principales beneficios que han generado esta administración para la localidad?
- ¿Qué otras actividades podrían desarrollar? ¿Qué tipo de apoyos o recursos necesitarían para fortalecer sus actividades? ¿Con que otros actores (autoridades, empresarios, académicos, organizaciones sociales) deberían establecer relaciones de cooperación para impulsar sus actividades?
- ¿Ha impartido actividades de capacitación, curso o taller relacionado sobre proyectos productivos, cultura turística o educación ambiental? ¿Es resultado de colaboración con otros actores (gobierno estatal o federal, universidad o centro de investigación, organizaciones sociales, colectivos, grupos locales, sector empresarial)? ¿Sobre qué otros temas podrían brindar capacitación a la población en general y los prestadores de servicios turísticos?
- ¿Qué acciones propondría para mejorar las condiciones de vida de la población en general (generar más empleos, brindar mayor seguridad, fortalecer la educación y la cultura, mejorar los centros de salud, mejorar las áreas verdes y espacios recreativos, otros)?
- ¿Qué acciones propondría para mejorar las condiciones ambientales de la localidad (cuidado del agua, ahorro de energía, manejo de residuos, mantenimiento de zócalos y jardines, mejorar la movilidad urbana, otros)?
- ¿Qué acciones propondría para mejorar el turismo y el programa Pueblos Mágicos (desarrollo de obras públicas, mayor inversión del sector empresarial, mayor difusión, fortalecimiento de las organizaciones locales)? ¿De qué forma participan en la promoción del Pueblo Mágico, ya sea dentro de la localidad o fuera?

- ¿Cómo considera las acciones que ha desarrollado el municipio frente a la crisis sanitaria por el Coronavirus? ¿Qué acciones podría proponer para superar las limitaciones que han tenido con la pandemia?
- ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta actualmente el municipio? ¿Cómo trabajan para resolverlos?

III. Cierre

Eso es todo, le agradezco mucho su participación.
Le recuerdo que la información proporcionada es confidencial y será utilizada solo para concluir mi tesis.

Que tenga buen día/ tarde/ noche

Comentarios adicionales

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Química
Doctorado en Ciencias Ambientales

Trabajo de campo-Guion de entrevista

Instrumento dirigido a **prestadores de servicios turísticos** con finalidad de comprender las trasformaciones que el programa pueblos mágicos ha generado en la localidad, así como los beneficios e impactos económicos, sociales y ambientales.

I. Saludo

a) Presentación e información general

Buenos días/ tardes/ noches
Mi nombre es Ana Karen Flores Pozos, soy estudiante del Doctorado en Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMéx); estoy haciendo mi investigación (tesis) sobre el desarrollo en la localidad a partir su nombramiento como Pueblo Mágico.

¿Me podría regalar algunos minutos para conocer un poco más sobre el tema?
Le agradezco mucho

Le voy a hacer unas preguntas.
El cuestionario y la información que me proporcione será para concluir mi tesis.
Me gustaría grabar el audio de nuestra plática, con la finalidad de no interrumpirlo.
No se preocupe, la información será totalmente anónima.

b) Identificación del entrevistado

Género: M/F Edad: _____ Estado civil: _____ Residencia (años): _____
Nivel de estudios: _____ Ocupación: _____

II. Cuerpo de la entrevista

Intervención planeada

- ¿Sabe porque su localidad es considerada pueblo mágico? 1.1.1 ¿Conoce cuáles son los objetivos del programa? 1.1.2 ¿Sabe qué organismo es el encargado de financiar el pueblo mágico? 1.1.3 ¿Quiénes son los encargados

de gestionar el pueblo mágico? 1.1.4 ¿Conoce cómo se relacionan los prestadores de servicios turísticos con el ayuntamiento para impulsar el pueblo mágico? 1.1.5 ¿En qué año se obtuvo el nombramiento de pueblo mágico?1.1.6

- ¿Cuál ha sido el principal cambio de la comunidad a partir del nombramiento? ¿Cuáles son las carencias que enfrenta en la actualidad?

Interfaz social

- ¿Se encuentra relacionado con otras personas dedicadas al turismo? 2.1.1 ¿Cuál ha sido el desempeño de las instituciones públicas en la gestión del PPM? 2.1.5 ¿Usted realiza alguna actividad para promocionar el Pueblo Mágico, ya sea dentro de la localidad o fuera? 2.1.6
- ¿Usted realiza o vende artesanías que se elaboran en la zona? 2.3.5
- ¿Se realizó alguna encuesta o asamblea para decidir sobre la participación en el programa de pueblos mágicos? En caso de que la respuesta sea positiva ¿Usted participó en dicha encuesta?2.4.1
- ¿Considera que se toma en cuenta su punto de vista en la toma de decisiones en torno a la gestión del Pueblo Mágico? 2.5.1 ¿Quién considera que es el encargado de la toma de decisiones del PPM? 2.5.2

Mundos de vida

- ¿Cuál ha sido su experiencia en ser partícipe del desarrollo del PPM? 3.1.1 ¿Ha presentado alguna restricción o condición para poder ejercer su servicio (hospedaje, guía turística, venta de artesanías, etc.)? 3.1.5
- ¿Pertenece a algún grupo (cooperativas, asociaciones, etc.) relacionado al servicio que usted brinda? 3.2.1 Si la pregunta anterior fue positiva ¿Qué temas son abordados en estos grupos? Y ¿Cuáles son los procesos de organización? 3.2.2
- ¿Ha participado en capacitaciones provenientes del ayuntamiento, colectivos, grupos, etc. para generar proyectos relacionados con el turismo? 3.3.3 ¿Cuáles son las estrategias productivas que se han generado? Y ¿Por quién han sido impulsadas? 3.3.3

Capacidad de agencia

- ¿Ha participado en algún programa institucional enfocado en buenas prácticas ambientales? 4.1.2 ¿Se han realizado campañas de responsabilidad social (campañas de salud, platicas de divulgación científica, apoyo a campañas sociales, etc.)? 4.1.3 ¿Ha participado en jornadas de reforestación, jornadas de limpieza, etc.? 4.1.4 ¿Para usted qué significa que el municipio tenga en nombramiento de PPM? 4.1.5

- ¿Se le ha limitado la participación en actividades (administrativas, participación en el comité, toma de decisiones, espacios de debate), en torno al Programa Pueblos Mágicos? 4.3.1 ¿Cuáles son las acciones que han generado para poder ejercer sus servicios a pesar de la pandemia? 4.2.1, 4.4.2 y 4.4.3
- ¿Quién considera que es el encargado de la toma de decisiones en torno a la gestión del pueblo mágico? 4.3.2
- ¿A sus familiares o a usted le han impartido clases de educación ambiental en su escuela o trabajo? 4.5.1
- ¿En temporada baja realiza otra actividad para obtener ingresos? ¿Cuál?4.6.1

III. Cierre

Eso es todo, le agradezco mucho su participación.
Le recuerdo que la información proporcionada es confidencial y será utilizada solo para concluir mi tesis.

Que tenga buen día/ tarde/ noche

Comentarios adicionales

_____
_____

II. Cedula de registro descriptivo de edificaciones y espacios públicos

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Química
Doctorado en Ciencias Ambientales

Cedula de registro descriptivo en la localidad de _____ a partir del nombramiento de Pueblo Mágico

Objetivo: describir la transformación y estado actual de diversas **edificaciones y espacios públicos** con valor histórico, artístico, cultural y recreativo (iglesia, museo, espacios culturales, mercado, venta de artesanías, zócalos y jardines, así como atractivos turísticos) a partir del nombramiento como Pueblo Mágico, considerando su ubicación, estado de conservación, cambio de uso de suelo, accesibilidad, servicios públicos disponibles (energía, agua potable, drenaje), generación y disposición de residuos, seguridad, ambulantaje, construcción de infraestructura y equipamiento para el turismo, promoción y problemáticas sociales que se presentan.

Lugar: Ubicación: Fecha:	Observaciones:	Análisis de registro:
Iglesias (fotografías)	Estado de conservación Accesibilidad Servicios públicos disponibles Generación y disposición de residuos Seguridad Ambulantaje Construcción de infraestructura Equipamiento para el turismo Promoción turística Problemas sociales	

Lugar: Ubicación: Fecha:	Observaciones:	Análisis de registro:
Museos y espacios culturales (fotografías)	Estado de conservación Accesibilidad Servicios públicos disponibles Generación y disposición de residuos Seguridad Ambulantaje Construcción de infraestructura Equipamiento para el turismo Promoción turística Problemas sociales	

Lugar: Ubicación: Fecha:	Observaciones:	Análisis de registro:
Mercado y venta de artesanías (fotografías)	Estado de conservación Accesibilidad Servicios públicos disponibles Generación y disposición de residuos Seguridad Ambulantaje	

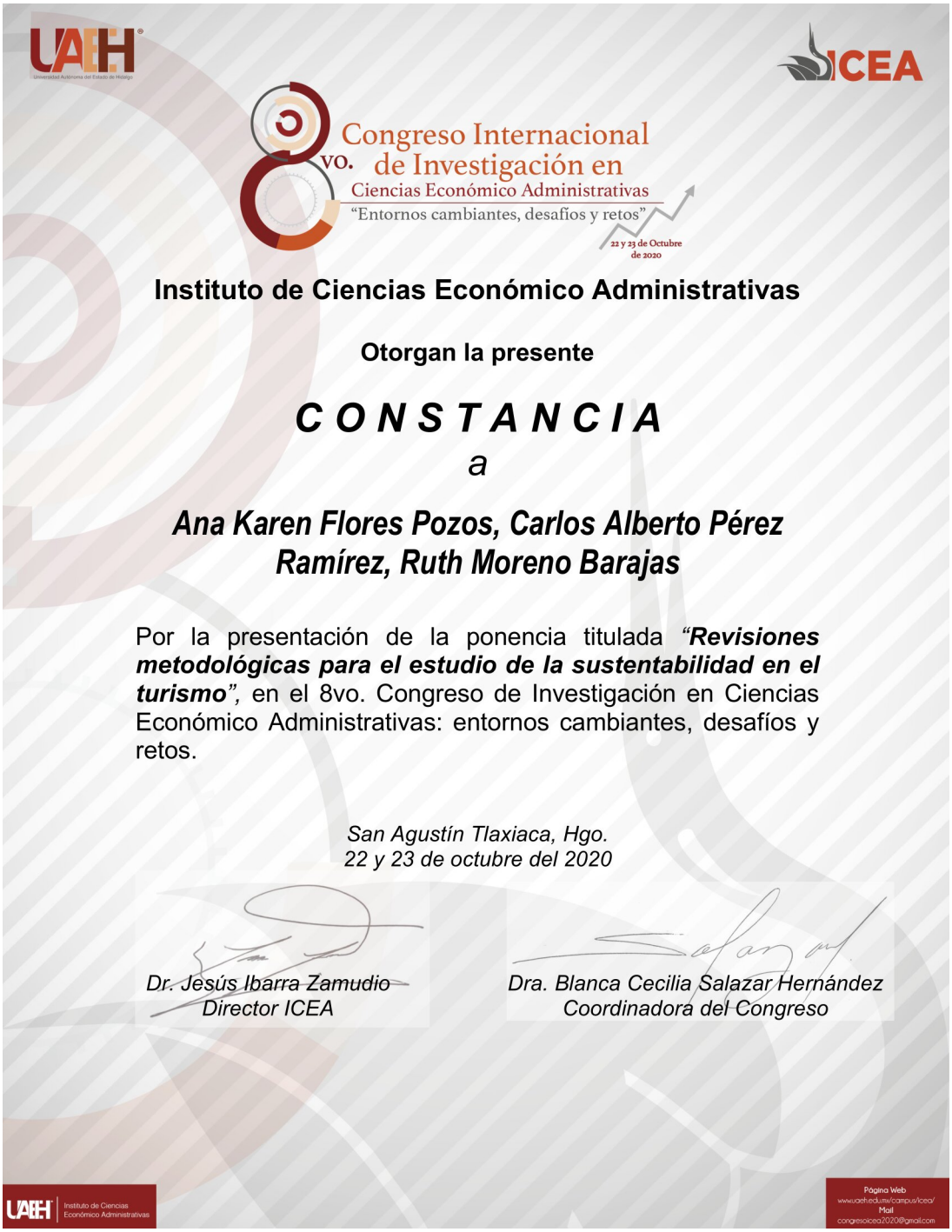
	Construcción de infraestructura Equipamiento para el turismo Promoción turística Problemas sociales	

Lugar: Ubicación: Fecha:	Observaciones:	Análisis de registro:
Zócalos y jardines (fotografías)	Estado de conservación Accesibilidad Servicios públicos disponibles Generación y disposición de residuos Seguridad Ambulantaje Construcción de infraestructura Equipamiento para el turismo Promoción turística Problemas sociales	

Lugar: Ubicación: Fecha:	Observaciones:	Análisis de registro:
Atractivos turísticos (fotografías)	Estado de conservación Accesibilidad Servicios públicos disponibles Generación y disposición de residuos Seguridad Ambulantaje Construcción de infraestructura Equipamiento para el turismo Promoción turística Problemas sociales	

B. Ponencias en eventos académicos

Participación en el Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Económico-Administrativas con la ponencia titulada “Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo”



UAEH Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

ICEA

8vo. Congreso Internacional de Investigación en Ciencias Económico Administrativas

“Entornos cambiantes, desafíos y retos”

22 y 23 de Octubre de 2020

Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Otorgan la presente

C O N S T A N C I A

a

Ana Karen Flores Pozos, Carlos Alberto Pérez Ramírez, Ruth Moreno Barajas

Por la presentación de la ponencia titulada *“**Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo**”*, en el 8vo. Congreso de Investigación en Ciencias Económico Administrativas: entornos cambiantes, desafíos y retos.

San Agustín Tlaxiaca, Hgo.
22 y 23 de octubre del 2020

Dr. Jesús Ibarra Zamudio
Director ICEA

Dra. Blanca Cecilia Salazar Hernández
Coordinadora del Congreso

UAEH Instituto de Ciencias Económico Administrativas

Página Web
www.uaeh.edu.mx/campus/icea/
Mail
congresoicea2020@gmail.com

Participación en el 7° Congreso Internacional de Sustentabilidad “Los megaproyectos infraestructurales frente al cambio ambiental global y la emergencia sanitaria mundial COVID-191: discusión, experiencias y tendencias desde la perspectiva de la sustentabilidad” y 2° Congreso Binacional México-Perú de Sustentabilidad con la ponencia titulada “Programa Pueblos Mágicos y sustentabilidad: una mirada desde las relaciones de poder y gobernanza”.

UAEM

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

CEDES

La Secretaría de Investigación y Estudios Avanzados y el Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable (CEDeS)

Otorgan la

Constancia

A: **Ana Karen Flores Pozos, Carlos Alberto Pérez Ramírez, Graciela Cruz Jiménez**

Por su participación como

PONENTES

Con el trabajo *“Programa pueblos mágicos y sustentabilidad: una mirada desde las relaciones de poder y gobernanza ”*

En el 7° Congreso Internacional de Sustentabilidad *“Los megaproyectos infraestructurales frente al cambio ambiental global y la emergencia sanitaria mundial COVID-19: discusión, experiencias y tendencias desde la perspectiva de la sustentabilidad”* y 2° Congreso Binacional México-Perú de Sustentabilidad.

realizado del 24 al 27 de noviembre de 2020.

Toluca, México, noviembre de 2020

Patria, Ciencia y Trabajo

“2020, Año del 25 Aniversario de los Estudios de Doctorado en la UAEM”

Doctora en Ciencias Ambientales

Liliana Ivette Ávila Córdoba

Encargada del Despacho de la Coordinación del Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable

SIEA

ADMINISTRACIÓN 2017-2021

Participación en el Seminario de Investigación Turística de la Universidad de Quintana Roo con la ponencia titulada “Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada: marco metodológico para el análisis desde la perspectiva centrada en el actor.

LA UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
UNIDAD ACADÉMICA DE COZUMEL
OTORGA LA PRESENTE

Constancia

A:

Ana Karen Flores Pozos

Por su participación en modalidad virtual
los días 6 y 7 de mayo, en el
Seminario de Investigación Turística (SITU)
Conferencia: Programa Pueblos Mágicos como intervención planeada: marco metodológico para el análisis desde la perspectiva centrada en el actor

Cozumel, Q. Roo, a 8 de mayo de 2021

Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz.
Director de la División de Desarrollo Sustentable

Participación en el evento “La mujer como líder sustentable” organizado por la Universidad Autónoma de Querétaro con la ponencia titulada “Turismo sustentable ¿Cuáles son los impactos en las localidades?”

La Universidad Autónoma de Querétaro a través de la Coordinación de Gestión para la Sustentabilidad

COORDINACIÓN DE GESTIÓN PARA LA SUSTENTABILIDAD

Otorga la presente

constancia a:

MTRA. ANA KAREN FLORES POZOS

En reconocimiento a su participación en el evento

"La mujer como líder sustentable"

en la semana del 08 al 12 de marzo de 2021.

Ing. Iris Janet Pastor Javier.
Enlace de Coordinación de Gestión para la Sustentabilidad Campus SJR

Lic. Paloma Magdaly Rodríguez Alegría.
Coordinadora de Campus San Juan del Río

Dr. Omar Chávez Alegría.
Director de Obras UAQ

Participación en el “1er Congreso Internacional Estudios de Planeación Territorial y Ambiental 2021. Territorio-Ambiente problemáticas y tendencias” organizado por la Universidad Autónoma del Estado de México con la ponencia titulada “Desarrollo turístico y transformación del espacio urbano ambiental en Atlixco, Puebla”

Universidad Autónoma del Estado de México

La Universidad Autónoma del Estado de México,
La Secretaría de Investigación y Estudios Avanzados a través de la
Facultad de Planeación Urbana y Regional
entregan la siguiente

CONSTANCIA

a:

Ana Karen Flores Pozos

Como ponente del trabajo de investigación:
Desarrollo turístico y transformación del espacio urbano ambiental en Atlixco, Puebla

del
"1er. Congreso Internacional Estudios de Planeación Territorial y Ambiental 2021
Territorio-Ambiente: Problemáticas y Tendencias"
que se llevó a cabo de manera virtual en la Facultad de Planeación Urbana y Regional, los días 14 y 15 de octubre de 2021.

ATENTAMENTE
PATRIA, CIENCIA Y TRABAJO
"2021, Celebración de los 65 Años de la Universidad Autónoma del Estado de México"

Dra. en C. S. MARTHA PATRICIA ZARZA DELGADO
SECRETARIA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS

FACULTAD DE PLANEACIÓN URBANA Y REGIONAL DIRECCIÓN
L. en PL. T. BENIGNO GONZÁLEZ GARCÍA
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DIRECCIÓN FaPUR

SIEA

Participación en la Semana Tecnológica ITESI 2021 “Mente Factura: Transformado el conocimiento innovador” organizado por el Instituto Tecnológico Superior de Irapuato con la ponencia titulada “La perspectiva de la relación hombre-naturaleza en comunidades sostenibles”

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico Superior de Irapuato

EL TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO
A TRAVÉS DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUPERIOR DE IRAPUATO

OTORGA EL PRESENTE

RECONOCIMIENTO

A

M.C.A. Ana Karen Flores Pozos

POR HABER IMPARTIDO LA CONFERENCIA
"La perspectiva de la relación hombre-naturaleza en comunidades sostenibles"
CON UNA DURACIÓN DE 1 HORA
EN EL MARCO DE LA SEMANA TECNOLÓGICA ITESI 2021
“MENTE FACTURA: TRANSFORMANDO EL CONOCIMIENTO INNOVADOR"
A TRAVÉS DE LAS PLATAFORMAS DIGITALES DEL ITESI

IRAPUATO, GUANAJUATO, A 10/21/2021

JOSÉ RICARDO NARVÁEZ RAMÍREZ
DIRECTOR GENERAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE IRAPUATO

Participación en el 26° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México AMECIDER 2021 organizado por la Universidad Autónoma de Chihuahua con la ponencia titulada “Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla”.

Participación en la 1ª Jornada Académica Turismo, Ciencias Sociales y Ciencias Ambientales en las áreas rurales: Problemáticas, abordajes y alternativas organizado por la Universidad Intercultural del Estado de Puebla con la ponencia titulada “Organización social y sustentabilidad en el Pueblo Mágico de Zacatlán, Puebla”.

EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Secretaría de Educación
Gobierno de Puebla

CONCYTEP
Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Puebla

Universidad Intercultural del Estado de Puebla

Universidad Intercultural del Estado de Puebla

1ª Jornada Académica

TURISMO, CIENCIAS SOCIALES Y CIENCIAS AMBIENTALES EN LAS ÁREAS RURALES:

Problemáticas, Abordajes y Alternativas

otorga la presente

CONSTANCIA

A: Mtra. Ana Karen Flores Pozos, Dr. Carlos Alberto Pérez Ramírez, Dra. Ruth Moreno Barajas.

Por participar como ponentes con el tema: Organización social y sustentabilidad en el pueblo mágico de Zacatlán Puebla.

Universidad Intercultural del Estado de Puebla
C.C.T. 21ESU0053Y
RECTORÍA

Guillermo Garrido Cruz
Rector

Raul Gómez Vázquez
Representante del CAPTER

Participación en el 8° Simposio Nacional y 2° Internacional de Sustentabilidad Agenda 2030 ante la problemática actual y los efectos de la pandemia de la COVID-19: Reflexiones desde la sustentabilidad organizado por la Universidad Autónoma del Estado de México con la ponencia titulada “La fragilidad del turismo y los desafíos ante el COVID-19 en Zacatlán, Puebla”

Universidad Autónoma del Estado de México

Otorgan la presente

CONSTANCIA

a: Ana Karen Flores-Pozos, Carlos Alberto Pérez-Ramírez y Graciela Cruz-Jiménez

Por su participación como ponentes con el trabajo
“La fragilidad del turismo y los desafíos ante el COVID-19 en Zacatlán, Puebla”

8° Simposio Nacional y 2° Internacional de Sustentabilidad Agenda 2030 ante la problemática actual y los efectos de la pandemia de la COVID-19: Reflexiones desde la sustentabilidad, llevado a cabo el 16 y 17 de junio de 2022.

ATENTAMENTE
Patria, Ciencia, Trabajo
“2022, Celebración de los 195 Años de la Apertura de Clases en el Instituto Literario”

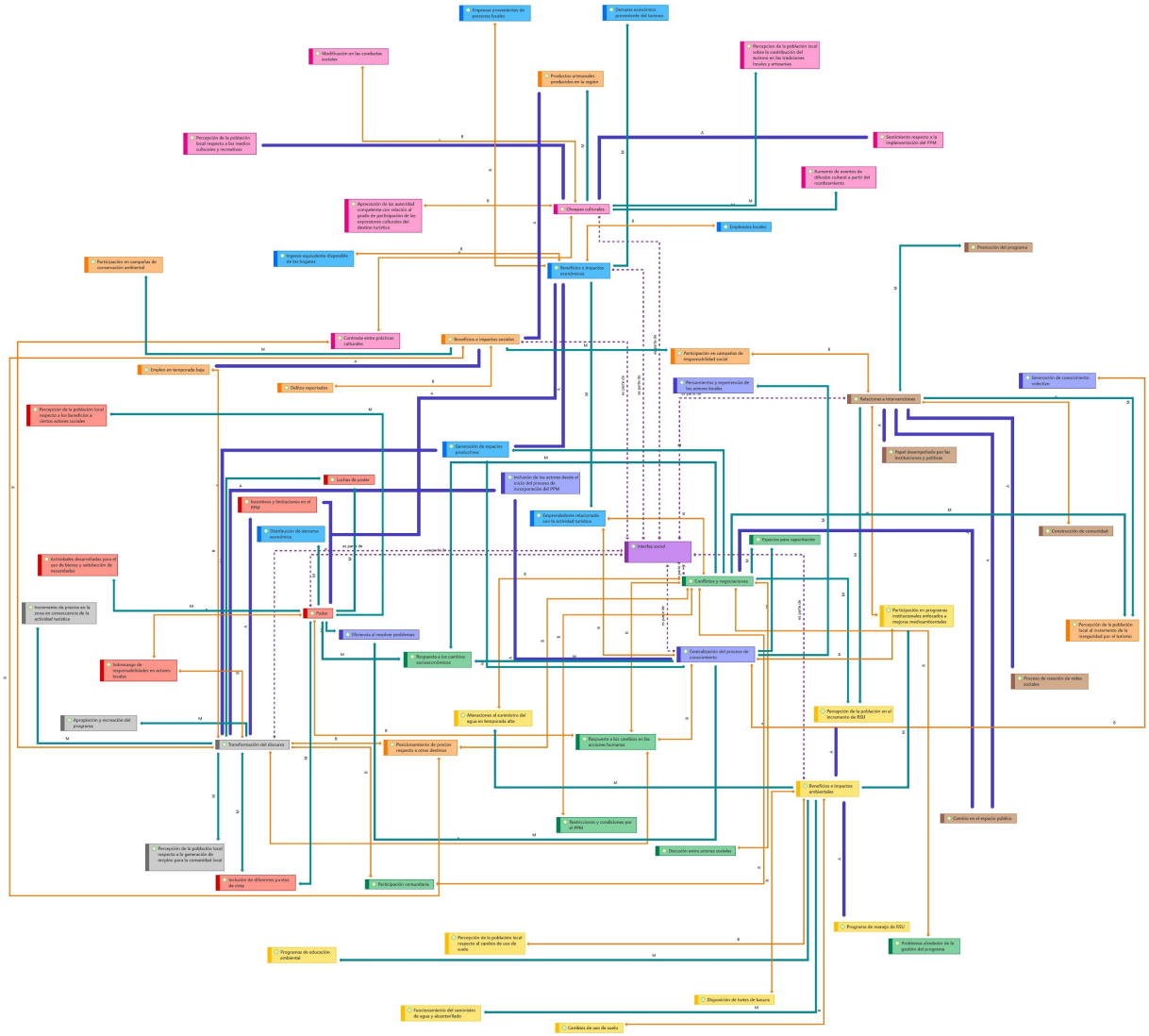
Doctora en Ciencias Ambientales
Liliana Ivette Ávila Córdoba
Encargada del Despacho de la Coordinación del Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable

Centro de Estudios e Investigación en Desarrollo Sustentable

SIEA | ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA 2021-2025

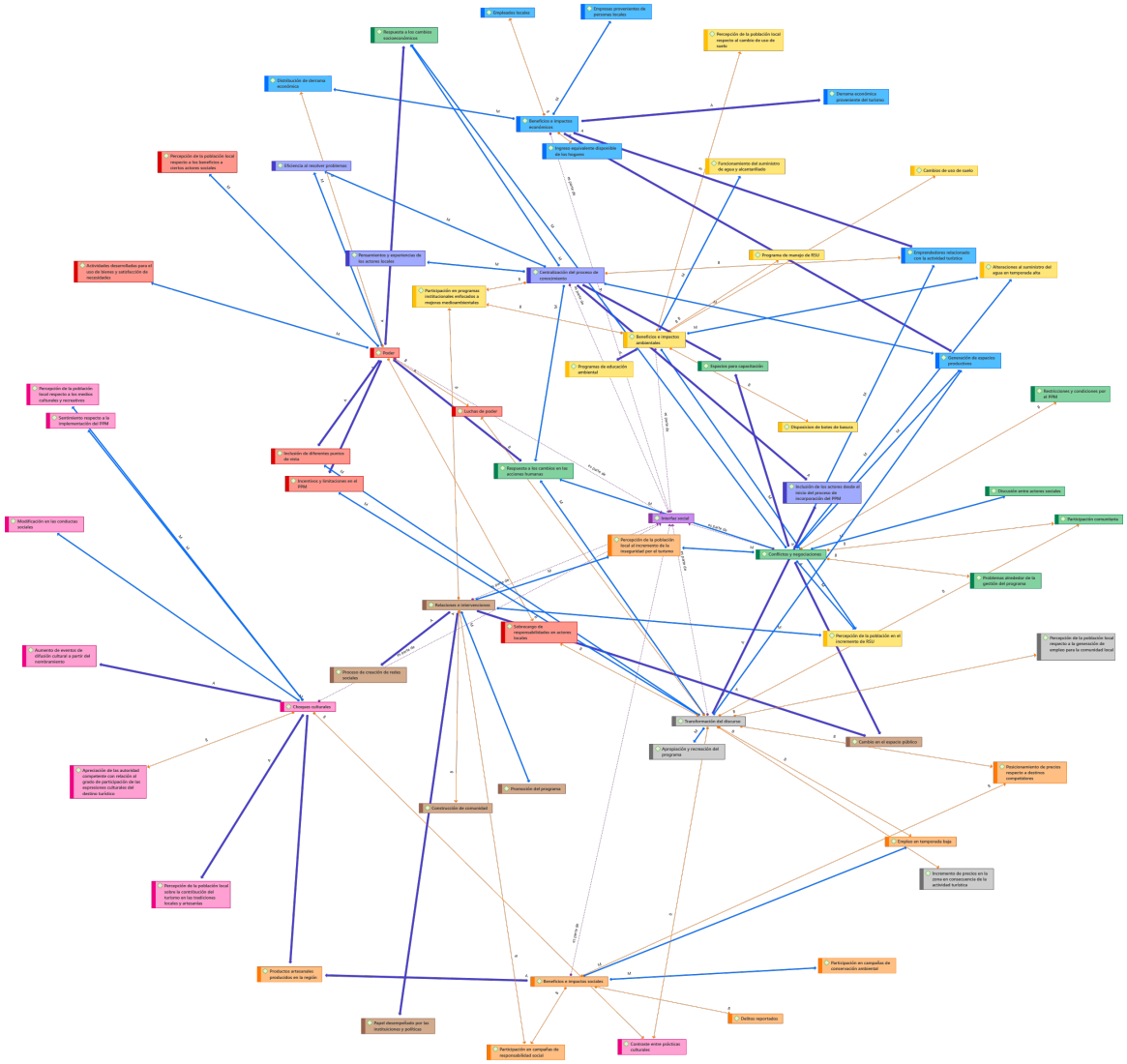
C. Vinculación de categorías y criterios de análisis

Atlixco

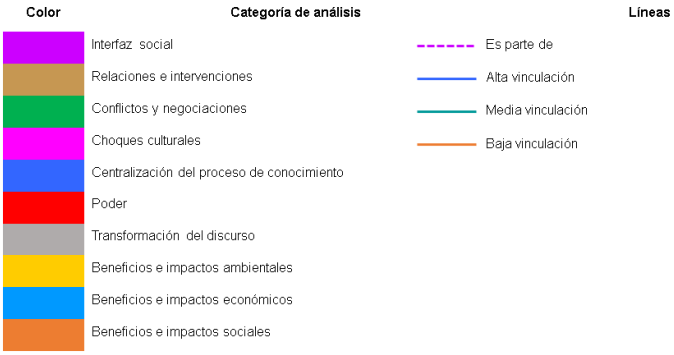


Fuente: Constructo del autor realizado en software Atlas. Ti

Zacatlán



Fuente: Constructo del autor realizado en software Atlas. Ti



D. Publicación de artículos y capítulos de libro

Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo

Face

REVISTA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

INICIO ACERCA DE INICIAR SESIÓN REGISTRARSE BUSCAR ACTUAL ARCHIVOS
AVISOS MAS REVISTAS PAGINA PRINCIPAL

Inicio › Vol. 20, Núm. 2 (2020) › Flores Pozos

REVISIONES METODOLÓGICAS PARA EL ESTUDIO DE LA SUSTENTABILIDAD EN EL TURISMO

Ana Karen Flores Pozos, Carlos Alberto Pérez Ramírez, Ruth Moreno Barajas

RESUMEN

El turismo ha tenido un crecimiento exponencial en los últimos años, gracias a sus múltiples beneficios, no obstante, existen diversas problemáticas ambientales, sociales y económicas que surgen por la mala gestión de la actividad. Por esa razón, es importante impulsar el desarrollo desde un enfoque sustentable con la finalidad de lograr un equilibrio entre los distintos ámbitos.

OPEN JOURNAL SYSTEMS

Servicio de ayuda de la revista

USUARIO/A

Nombre de usuario/a

Contraseña

No cerrar sesión

Iniciar sesión

NOTIFICACIONES

Vista

Suscribirse

IDIOMA

Escoge idioma

Español (España) Entregar

Flores-Pozos, AK; Pérez-Ramírez, CA & Moreno-Barajas, R. (2020). Revisiones metodológicas para el estudio de la sustentabilidad en el turismo. *Revista Face.* 10, 58-72

Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla

Universidad Nacional Autónoma de México

ru IIEc repositorio universitario

Instituto de Investigaciones Económicas

Página Inicial
Acerca de
Políticas de uso
Manual de depósito
Consultas
Por Autor
Por Año
Por Clasificación JEL
Por Colección
Por División
Búsqueda Avanzada
Iniciar sesión
Registrarse

Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla

Flores Pozos, Ana Karen; Pérez Ramírez, Carlos Alberto y Moreno Barajas, Ruth (2021): *Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla.* In: Rózga Luter, R. E., Serrano Oswald, S. E. y Mota Flores, V. E. [Coords.] (2021). Innovación, turismo y perspectiva de género en el desarrollo regional. (Vol. V). Edit. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional. (Colección: Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad), Ciudad de México: ru.iiec.unam.mx/5623/. ISBN UNAM 978-607-30-5367-9, AMECIDER 978-607-8632-22-0

PDF
Descargar (541kB)

0

Resumen

El Programa Pueblos Mágicos ha sido instrumentado por el gobierno federal en México desde el año 2001, como una estrategia para promover e impulsar la diversificación del turismo y fomentar el desarrollo de los destinos. Sin embargo, la implementación del programa, ha propiciado diversas transformaciones territoriales que se ven reflejadas en beneficio o detrimento de las condiciones de vida de los actores locales que radican en los destinos turísticos. El presente trabajo analiza las transformaciones territoriales que el programa ha generado en la localidad de Zacatlán, Puebla, incorporada a dicho programa en el año 2011, con la finalidad de conocer sus alcances y limitaciones para el bienestar social y la conservación ambiental. Los resultados muestran que las condiciones socioeconómicas han mejorado a lo largo de la permanencia en el programa, asimismo, destaca que las fuentes de empleo principalmente provienen de pequeños negocios donde principalmente trabaja el núcleo familiar. Sin embargo, dentro de los impactos negativos destaca el incremento de cambio de uso de suelo de agrícola a residencial y comercial, orientadas principalmente a empresas dedicadas a la recreación y al hospedaje. Se concluye que es necesario fortalecer la participación de los actores locales dentro de la toma de decisiones, y de esta forma, generar estrategias conjuntas que permitan mejorar las condiciones actuales de la localidad.

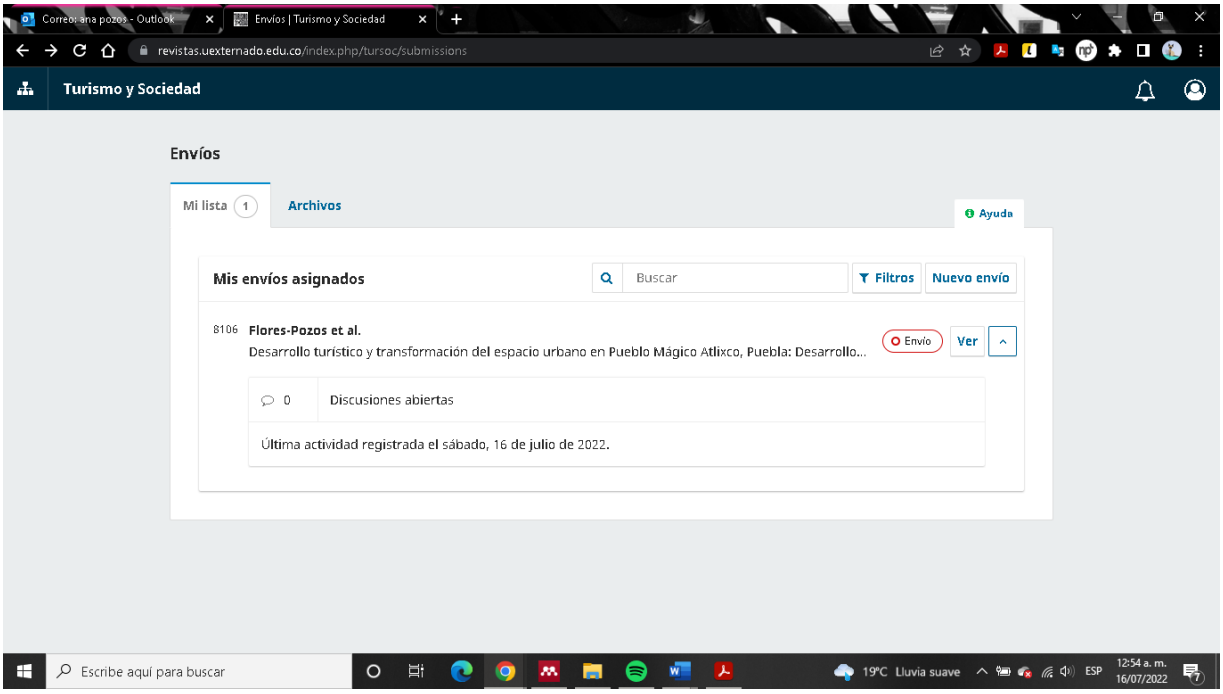
Tipo de

Flores-Pozos, AK**;** Pérez-Ramírez, CA **&** Moreno-Barajas, R (2021): *Transformaciones territoriales por el Programa Pueblos Mágicos en Zacatlán, Puebla.* In: Rózga Luter, R. E., Serrano Oswald, S. E. y Mota Flores, V. E. [Coords.] (2021). Innovación, turismo y perspectiva de género en el desarrollo regional. (Vol. V). Edit. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Económicas y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional. (Colección: Recuperación transformadora de los territorios con equidad y sostenibilidad), Ciudad de México: ru.iiec.unam.mx/5623/. ISBN UNAM 978-607-30-5367-9, AMECIDER 978-607-8632-22-0

Marco para el análisis de destinos Pueblos Mágicos (México) desde la perspectiva centrada en el actor

Flores-Pozos, A. K., Pérez-Ramírez, C. A., & Cruz-Jiménez, G. (2022). Marco para el análisis de destinos Pueblos Mágicos (México) desde la perspectiva centrada en el actor. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, *20*(3), 615–633. https://doi.org/10.25145/j.pasos.2022.20.043

Desarrollo turístico y transformación del espacio urbano en Atlixco, Puebla



E. Estancia académica
Colegio de Postgraduados Campus Veracruz

EL COLEGIO DE POSTGRADUADOS CAMPUS VERACRUZ

Otorga la presente

CONSTANCIA

a: **Ana Karen Flores Pozos**

Por haber realizado su **ESTANCIA ACADÉMICA** en el Campus Veracruz del Colegio de Postgraduados, del 02 de agosto al 15 de octubre del 2021, bajo la responsabilidad del Dr. Felipe Gallardo López.

Dra. Verónica Lango Reynoso
Directora de Campus Veracruz

Dr. Arturo Pérez Vázquez
Subdirector de Educación

F. Actualizaciones disciplinarias

Bienestar, derechos urbanos y sostenibilidad. Posgrado Ciencias de la Sostenibilidad UNAM

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 21 de agosto, 2020

A quien corresponda,

Por medio de la presente se hace constar que Ana Karen Flores Pozos, inscrita en el Posgrado de Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México, cursó la asignatura "Bienestar, derechos urbanos y sostenibilidad", obteniendo una calificación final de 10.0 (diez punto cero). El curso forma parte de la Maestría en Ciencias de la Sostenibilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México y fue impartido por la Mtra. Claudia Ortiz Chao, durante el semestre 2020-2 que inició el 27 de enero y concluyó el 5 de junio de 2020, con un total de 64 horas, equivalente a ocho créditos.

Se extiende la presente para los fines que a la interesada convenga.

Atentamente,

Dr. Alonso Aguilar Ibarra
Coordinador
Posgrado en Ciencias de la Sostenibilidad

COORDINACIÓN
POSGRADO EN
CIENCIAS DE LA
SOSTENIBILIDAD

Vulnerabilidad y exclusión social: obstáculos para la justicia ambiental. Posgrado Ciencias de la Sostenibilidad UNAM

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 27 de agosto, 2020

A quien corresponda,

Por medio de la presente se hace constar que Ana Karen Flores Pozos, inscrita en el Posgrado de Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma del Estado de México, cursó la asignatura "Vulnerabilidad y exclusión social: obstáculos para la justicia ambiental", obteniendo una calificación final de 10.0 (diez punto cero). El curso forma parte de la Maestría en Ciencias de la Sostenibilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México y fue impartido por la Dra. Elena Lazos Chavero, durante el semestre 2020-2 que inició el 27 de enero y concluyó el 5 de junio de 2020, con un total de 64 horas, equivalente a ocho créditos.

Se extiende la presente para los fines que a la interesada convenga.

Atentamente,

Dr. Alonso Aguilar Ibarra
Coordinador
Posgrado en Ciencias de la Sostenibilidad

COORDINACIÓN
POSGRADO EN
CIENCIAS DE LA
SOSTENIBILIDAD

Herramientas metodológicas desde la antropología en los estudios transdisciplinarios. Posgrado Ciencias de la Sostenibilidad UNAM

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 12 de marzo, 2021

A quien corresponda,

Por medio de la presente se hace constar que Ana Karen Flores Pozos cursó la asignatura "Herramientas metodológicas desde la antropología en los estudios transdisciplinarios", obteniendo una calificación final de 9.0 (nueve punto cero). El curso forma parte de la Maestría en Ciencias de la Sostenibilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Fue impartido por la Dra. Elena Lazos Chavero durante el semestre 2021-1, el cual inició el 21 de septiembre de 2020 y concluyó el 29 de enero de 2021, con un total de 64 horas, equivalente a ocho créditos.

Se extiende la presente para los fines que a la interesada convenga.

Atentamente,

Dr. Alonso Aguilar Ibarra
Coordinador
Posgrado en Ciencias de la Sostenibilidad

COORDINACIÓN
POSGRADO EN
CIENCIAS DE LA
SOSTENIBILIDAD

Evaluaciones de sostenibilidad en ámbitos rurales y urbanas. Posgrado Ciencias de la Sostenibilidad UNAM.

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 12 de marzo, 2021

A quien corresponda,

Por medio de la presente se hace constar que Ana Karen Flores Pozos cursó la asignatura "Evaluaciones de sostenibilidad en ámbitos rurales y urbanos", obteniendo una calificación final de 9.0 (nueve punto cero). El curso forma parte de la Maestría en Ciencias de la Sostenibilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Fue impartido por la Dra. Marta Astier Calderón y el Dr. Carlos Ernesto González Esquivel durante el semestre 2021-1, el cual inició el 21 de septiembre de 2020 y concluyó el 29 de enero de 2021, con un total de 64 horas, equivalente a ocho créditos.

Se extiende la presente para los fines que a la interesada convenga.

Atentamente,

Dr. Alonso Aguilar Ibarra
Coordinador
Posgrado en Ciencias de la Sostenibilidad

COORDINACIÓN
POSGRADO EN
CIENCIAS DE LA
SOSTENIBILIDAD

Técnicas de investigación cualitativa para los estudios de sostenibilidad. Posgrado Ciencias de la Sostenibilidad UNAM.

Ciudad Universitaria, Cd. Mx., a 12 de marzo, 2021

A quien corresponda,

Por medio de la presente se hace constar que Ana Karen Flores Pozos cursó la asignatura "Técnicas de investigación cualitativas para los estudios de sostenibilidad", obteniendo una calificación final de 10.0 (diez punto cero). El curso forma parte de la Maestría en Ciencias de la Sostenibilidad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Fue impartido por la Dra. Alicia María Juárez Becerril durante el semestre 2021-1, el cual inició el 21 de septiembre de 2020 y concluyó el 29 de enero de 2021, con un total de 64 horas, equivalente a ocho créditos.

Se extiende la presente para los fines que a la interesada convenga.

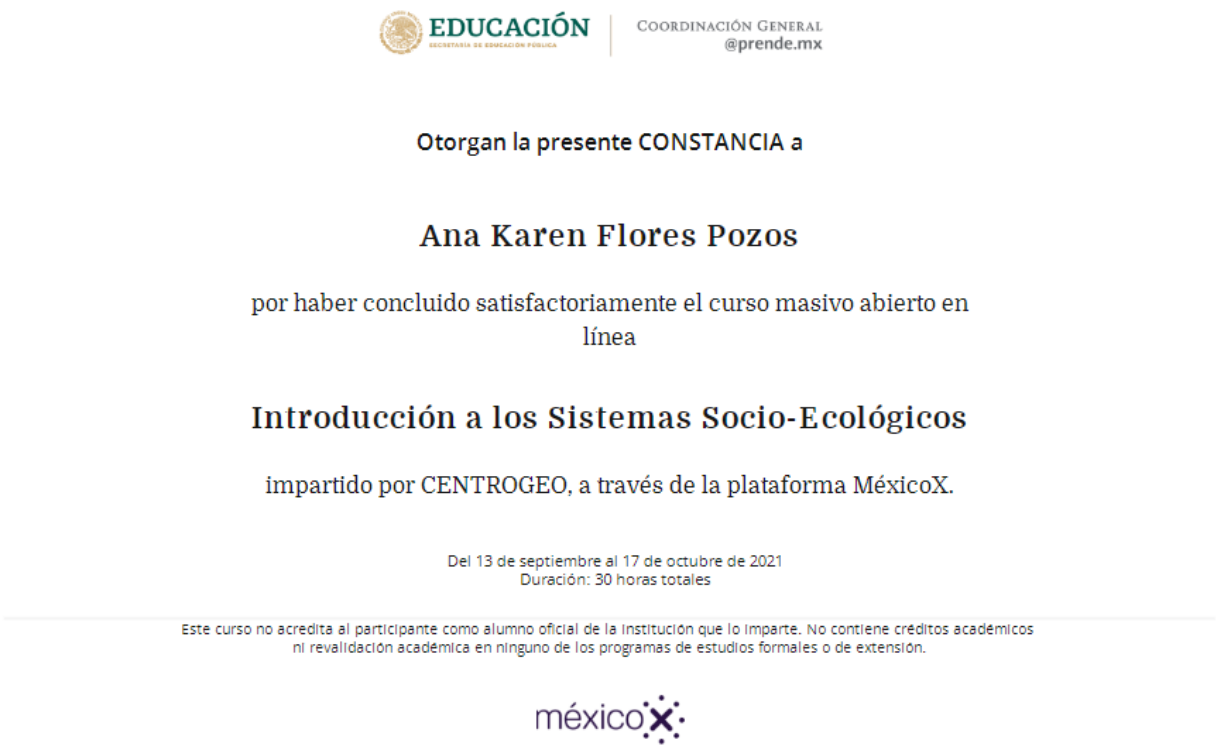
Atentamente,

Dr. Alonso Aguilar Ibarra
Coordinador
Posgrado en Ciencias de la Sostenibilidad

COORDINACIÓN
POSGRADO EN
CIENCIAS DE LA
SOSTENIBILIDAD

Introducción al análisis de datos cualitativos con *ATLAS.ti*. Comunidad Virtual de Aprendizaje de la Investigación Cualitativa (CVAIC)

Introducción a los sistemas socio-ecológicos. CENTROGEO.



Pueblo Mágico, hacia un turismo y ordenamiento territorial sostenible. Instituto nacional para el federalismo y el desarrollo municipal (INAFED).

LA SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN,

A TRAVÉS DEL INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO Y EL DESARROLLO MUNICIPAL,

OTORGA LA PRESENTE

CONSTANCIA

A

ANA KAREN FLORES POZOS

POR SU PARTICIPACIÓN EN LA PRIMERA SESIÓN DEL CURSO VIRTUAL: PUEBLOS MÁGICOS, HACIA UN TURISMO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL SOSTENIBLE

MTRO. RAFAEL CORTÉS GÓMEZ
COORDINADOR DEL INSTITUTO NACIONAL PARA EL FEDERALISMO Y EL DESARROLLO MUNICIPAL

CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE 2021

México 2021 Año de la Independencia