

EVALUACIÓN CIUDADANA DEL PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS EN TEPOZTLÁN, MORELOS

Verónica E. Cuadra Hernández

Profesora de Desarrollo de Negocios Área
Mercadotecnia

Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del
Estado de Morelos, México.

ORCID: 0000-0002-6119-4166

Magaly Hernández Gómez

Profesora de Administración Área Capital
Humano

Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del
Estado de Morelos, México

ORCID: 0000-0003-1213-5140

Nahaquin C. Rodríguez Mino

Profesora de Administración Área Capital
Humano

Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del
Estado de Morelos, México

ORCID: 0000-0002-0798-591X

Jorge Alemán Andrés

Profesor de Administración Área Capital
Humano

Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del
Estado de Morelos, México

ORCID: 0000-0002-0183-458X

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



Resumen: Esta investigación presenta resultados del nivel de valor que tiene el Programa Pueblos Mágicos (PPM) de Tepoztlán, Morelos, a través de una evaluación ciudadana como ingrediente primordial dentro del entramado social y fortalecimiento democrático, con el objetivo de otorgarle a su Comité la información necesaria para apoyarlos en la continuidad y reforzar los resultados positivos en cuanto a su permanencia. La metodología utilizada se sustenta en un análisis cuantitativo en la comunidad, asistido por investigadores y universitarios, destacando la visión de sus pobladores, describiendo la forma en que se realizó el análisis y los medios a utilizar para dicho propósito. Resaltan los impactos positivos y negativos que la población de Tepoztlán percibe respecto al PPM; también se identifican los beneficios que la ciudadanía demanda, así como sus sugerencias para sumarse a las actividades del PPM en Tepoztlán.

Palabras-clave: Pueblo Mágico, evaluación, percepción, método cuantitativo, Tepoztlán.

INTRODUCCIÓN

Pueblos Mágicos es un proyecto a nivel nacional donde existen varios objetivos: conservar la arquitectura y sus costumbres, fomentar el turismo, artesanías, culturas y tradiciones en esos lugares para gestionar recursos, [...] basándose en la propuesta de oferta turística dentro del país, los atributos, características e historia que ese mismo pueblo le confiere, y aprovechando las bondades comerciales a través de su estructura artesanal, tradiciones, gastronomía, eventos significativos y tradiciones, entre otras. (Cuadra, Alemán, Gómez, & R., 2017).

El Programa Pueblos Mágicos fue implementado en el año 2001 como una estrategia para el desarrollo de pequeñas localidades, menos de 20,000 habitantes;

que tuvieran atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes y cotidianidad, lo que los funcionarios catalogaron como “magia” (Turismo, 2016). Entre los objetivos que cumpliría este programa, según los empleados de la Secretaría de Turismo, SECTUR, destaca contribuir al desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de esta distinción (Turismo, 2016); lo cual se traduce en la mejora de la economía local y el involucramiento y compromisos de los habitantes en la actividad de la población.

Tepoztlán, un poblado que se asienta en la parte Norte del Estado de Morelos, México, ha sido denominado Pueblo Mágico desde el año 2002, en donde se han aplicado los tres objetivos que se mencionan, sin embargo, al Comité responsable de ese proyecto le ha surgido la inquietud de conocer el grado de aceptación de los pobladores y lo que creen que ofrece este programa.

Conociendo el grado de aceptación entre los pobladores del PPM, se pretende aplicar proyectos de mejoras a través de su Comité, a fin de que éste difunda las bondades que tiene, y así lograr que la comunidad se involucre para el beneficio de la población y logren participar de manera colectiva.

Se debe destacar que conservar el proyecto de Pueblos Mágicos en Tepoztlán apoyará a la economía de los habitantes, siempre y cuando los tepoztecos logren aceptar de mejor manera este proyecto, ya que como se ha detectado de una manera parcial, muchos de ellos carecen de información en este tema, y su involucramiento es limitado ante este proyecto.

DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO

MARCO REFERENCIAL

Se puede apreciar en el extracto de esta investigación que la participación de la ciudadanía tiene un papel preponderante

en la conservación del Programa de Pueblos Mágicos, sin ellos se corre el riesgo de perder ese atributo; razón para realizar este tipo de estudio que arrojará datos importantes para que los pobladores tengan un mayor involucramiento en este programa.

Al respecto, Balestrini (2003), señala a considerar [...] “que los datos tienen su significado únicamente en función de las interpretaciones que les da el investigador, ya que de nada servirá abundante información si no se somete a un adecuado tratamiento analítico” (p. 73). Con esto se precisa que la investigación está relacionada con el tipo de información que se desea obtener, debido a que desde la planeación del cuestionario se tiene una idea clara de los datos y posibles hallazgos que se desean observar.

Por otra parte, es preciso tomar en cuenta que [...] “la práctica del marketing directo como instrumento para optimizar la competitividad de la empresa, consiste en aplicar un sistema que genere valor añadido directo a fin de movilizar, en un momento preciso, un público identificado” (Chisnall, 1999). Este tipo de análisis implica que como parte de los posibles hallazgos, se podrá utilizar una estrategia de marketing para dar a conocer el PPM en la comunidad de Tepoztlán, Morelos.

El estudio es del tipo descriptivo que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2016); logrando medir de forma independiente las variables que aparecen enunciadas en los objetivos de investigación.

Adicional a esto, se consultó a Méndez (2013), quien indica en el libro Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación, lo siguiente:

La investigación aplicada descriptiva utiliza criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura de los fenómenos

en estudio, además ayuda a establecer comportamientos concretos mediante el manejo de técnicas específicas de recolección de información. Así, el estudio descriptivo identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

Para este caso, arroja también formas de conducta para valorar cómo se sienten los pobladores de Tepoztlán ante proyectos que no nacen dentro de la comunidad, sino que son proyectos con una trayectoria de carácter nacional y externos a los pobladores del lugar.

Finalmente se logrará identificar que con la investigación realizada se adecuarán algunas de las estrategias para que el Programa Pueblos Mágicos en Tepoztlán, Morelos logre el cometido de sus objetivos.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El fenómeno estudiado se realizó con la medición de la percepción del PPM de Tepoztlán, a través de un cuestionario mediante la técnica de encuesta a los pobladores de Tepoztlán.

Para su realización se tomó una muestra de población finita aplicada a una población menor a 100,000 habitantes, ya que la población del municipio de Tepoztlán oscila en promedio de 41,627 habitantes, los cuales 21,336 son del sexo femenino y 20,291 son del sexo masculino, 51% y 49% respectivamente, según datos del Censo de Población y Vivienda realizado en el año 2010.

La muestra se calculó para aplicar el cuestionario contemplando un total de 14,130 habitantes en los 8 barrios que componen el centro de Tepoztlán, con una fórmula estadística de poblaciones finitas, resultando un total de 374 encuestas que se aplicaron, distribuidas de manera simétrica en los 8 barrios, haciendo un total de 48

encuestas por cada uno de los barrios. Cabe destacar que se tuvo la participación de 10 estudiantes del décimo cuatrimestre de la Ingeniería de Negocios y Gestión empresarial contribuyendo en la coordinación y análisis de datos.

Los reactivos para este estudio fueron con la intención de identificar lo siguiente: nivel de conocimiento del concepto de Pueblo Mágico, objetivos del PPM, criterios de incorporación, instituciones participantes, beneficios de ser Tepoztlán un Pueblo Mágico, grado de identidad de Tepoztlán como Pueblo Mágico, entre otras variables y la validación del cuestionario fue realizada por la Dirección del PPM de Tepoztlán y la Secretaría de Turismo del Estado de Morelos, obteniendo un instrumento de recolección de los datos, con la finalidad de contabilizar y generar gráficas, esto para apoyar en la interpretación de dicho análisis, diseñando 12 reactivos para el instrumento, esta información se presenta en el Cuadro 1:

RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se utilizaron métodos univariados haciendo uso de las medidas estadísticas de tendencias central así como métodos bivariados para realizar el cruce de la información y medir las características a investigar, representadas en hojas de cálculo donde se realizó el procesamiento y tabulación de los datos, generando de manera gráfica los resultados de la información, lo cual ayudó a su interpretación y conclusiones de la investigación. Todas las gráficas son de responsabilidad propia.

En la Figura 1, se puede apreciar que la mayoría de sus pobladores (82%) tienen conocimiento de que Tepoztlán pertenece al PPM; caso en la Figura 2 que muestra la respuesta de aquella población que no conoce el PPM y que tiene un concepto indefinido de lo que es, por lo que se puede apreciar

que al tener desconocimiento, no obtuvimos respuestas y, en menor cantidad presumía que le pertenecía al gobierno.

La Figura 3 contiene los datos de la población que sí conoce y comprende el propósito del Programa para la mejora de su comunidad, aunque algunos confundían las mejoras urbanas con las propias del Ayuntamiento.

La Figura 4 arrojó que el 31% de los habitantes adquiere conocimiento del PPM a través del medio oral, esto quiere decir que los habitantes se comunican entre sí, del mismo modo, se reconoce como tipo de campaña de identificación del PPM, en donde se refuerza por la Figura 5 que el primer nivel de conocimiento por parte del Programa se brinda a través de anuncios en bardas, las mantas y los trípticos así como también en juntas de cada uno de los barrios, en contra de los medios digitales.

En la Figura 6 se puede apreciar que los pobladores visualizan que donde más ha impactado el Programa es en el turismo (43%), el 20% no supo dar respuesta a esta pregunta por no ver reflejado algo más que la difusión del Programa o sólo su trabajo corporativo (imagen), concluyendo los pobladores que en lo referente al turismo lo consideran como negativo porque ha incrementado el consumo de drogas, de alcohol y la inseguridad de sus pobladores, así como también por el aumento en la basura y la incapacidad de solucionarla, en especial los plásticos derivados de los “vasos cervecedores” y de los uniceles que provocan envenenamiento en los visitantes, tal y como se aprecia en la Figura 7.

En la Figura 8 se aprecia que los pobladores desearían recibir del Programa mayor apoyo a la obra pública o algún otro que beneficie a su comunidad, sin olvidar el apoyo a programas de seguridad que han visto mermado en su pueblo, sugiriendo que ellos podrían sumarse a este tipo de actividades que beneficie a los

No de reactivo	Reactivo
1.	¿Sabes que Tepoztlán pertenece al Programa de Pueblos Mágicos?
2.	Si no lo conoces ¿qué te imaginas que es el Programa de Pueblos Mágicos?
3.	¿Conoces cuáles son los objetivos del programa de Pueblos Mágicos?
4.	¿Cómo te enteraste del Programa de Pueblos Mágicos?
5.	¿Cómo te gustaría recibir información de las actividades de Pueblos Mágicos?
6.	¿Has tenido algún impacto positivo del Programa de Pueblos Mágicos de Tepoztlán?
7.	¿Conoces algo negativo del Programa de Pueblos Mágicos de Tepoztlán?
8.	¿Qué te gustaría recibir como beneficio del Programa?
9.	¿Cómo crees que un ciudadano debe participar en un Programa así?
10.	¿Conoces que existe un Comité de Pueblos Mágicos en Tepoztlán?
11.	¿Sabes cuáles son las actividades del Comité de Pueblos Mágicos en Tepoztlán?
12.	Menciona 3 atractivos turísticos de Tepoztlán

Cuadro 1. Reactivos del instrumento propuesto, año 2018.

Fuente: Elaboración propia.

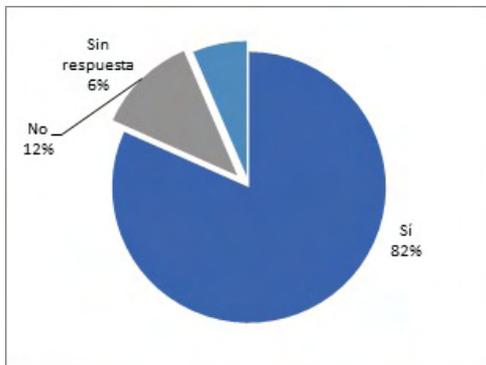


Figura 1. Grado de conocimiento del PPM?

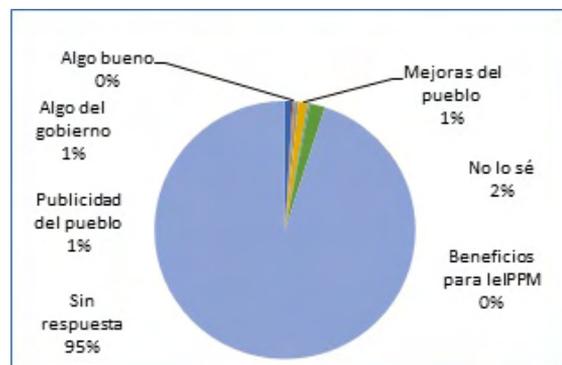


Figura 2. Grado de desconocimiento del PPM.

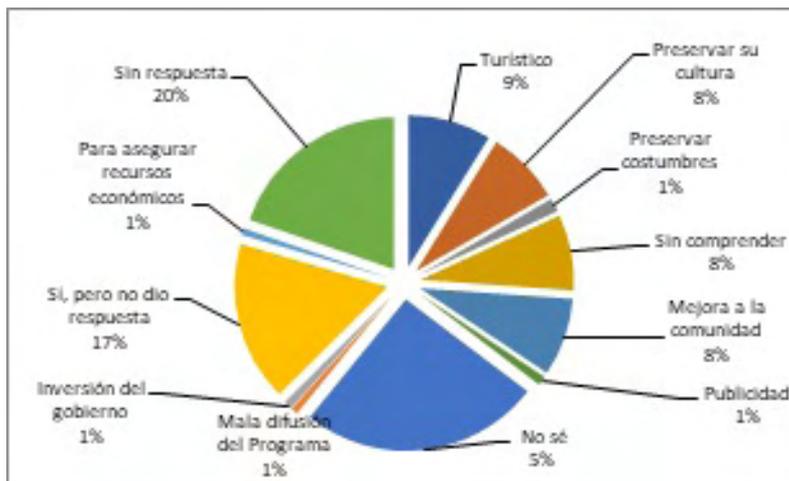


Figura 3. Comprensión del PPM.

Fuente: Elaboración propia.

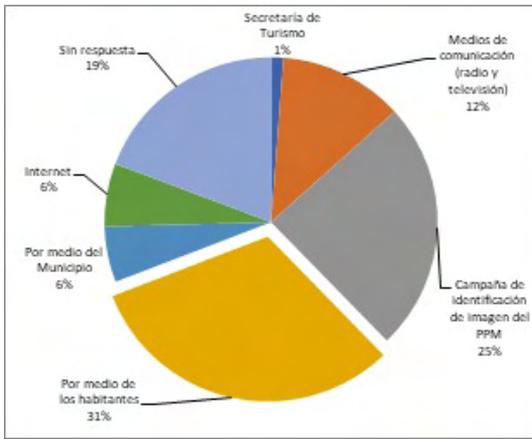


Figura 4. Conocimiento del PPM.

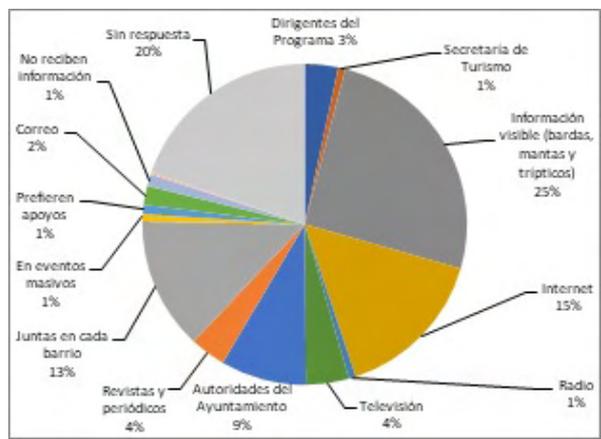


Figura 5. Adquisición de información del PPM.

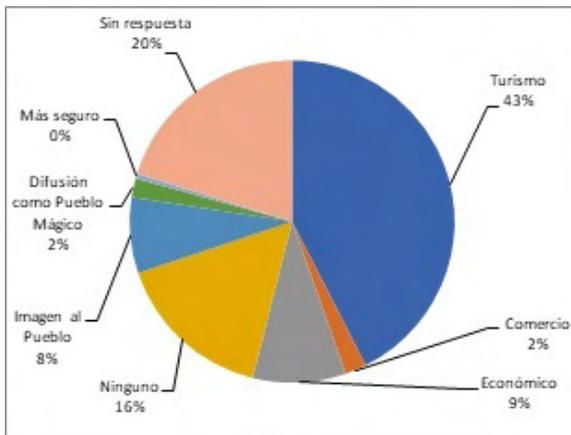


Figura 6. Impacto positivo del PPM en los pobladores.

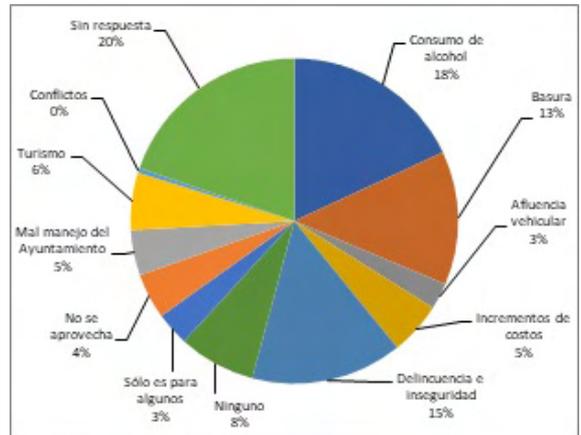


Figura 7. Impacto negativo de pertenecer al PPM.

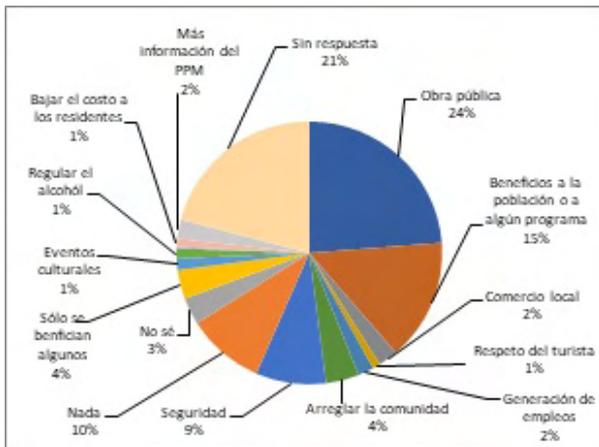


Figura 8. Beneficios que les gustaría recibir del PPM.

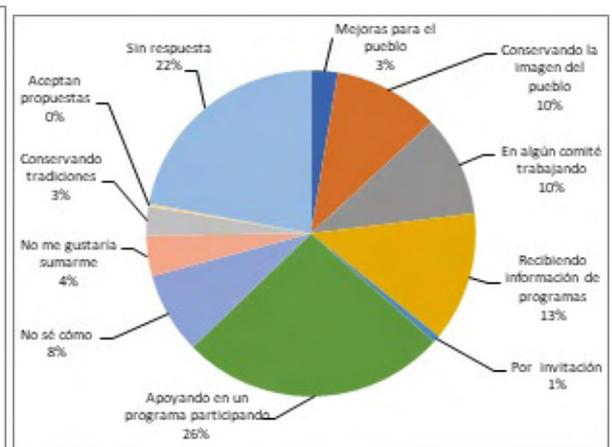


Figura 9. Impacto de pertenecer al PPM.

pobladores de Tepoztlán, tal y como lo muestra la Figura 9 a pesar de que un porcentaje alto no supo dar respuesta.

Ante la pregunta a los pobladores que si conocían que en el Programa de Pueblos Mágicos estaba regido por un Comité, apenas 27% afirmaron contra el alarmante 73% que desconocían, entre ellos los que omitieron esta pregunta por desconocer siquiera qué era un Comité, representado en la Figura 10, de los cuales, los que reconocían al Comité del PPM, 90% no supieron responder cuáles eran sus funciones y el 10% restante atribuyeron a funciones turísticas, tal y como se puede apreciar en la Figura 11.

Finalmente y para beneficio del Comité, la Tabla 2 otorgó al Comité basta información de los atractivos turísticos en los cuales podría apoyarse para realizar actividades para darse a conocer en beneficio de la actividad económica de sus pobladores. Cabe destacar que 14% decidió no responder porque no estaban de acuerdo con exhibir sus lugares de atracción por temor a que el turismo lo destragara.

DISCUSIÓN

Los estudios antropológicos y sociológicos del municipio de Tepoztlán Morelos encuentran su análisis en su cultura ancestral y el atractivo turístico de sus riquezas naturales, sin embargo, desde un enfoque social introspectivo del interior del poblado son pocas las aportaciones que se han encontrado. A éstas pesquisas se identifican parte de los resultados encontrados de la presente investigación, al respecto Vaca (2011), en su trabajo de tesis denominado Turismo en el Pueblo Mágico de Tepoztlán Morelos, menciona:

En el caso de Tepoztlán esta dualidad benéfico-perjudicial es evidente para gran parte de los tepoztecos que se dedican a prestar servicios turísticos dentro del

pueblo, mientras que para los turistas, la parte perjudicial no es evidente, consideran que el turismo es benéfico al municipio porque gracias a esta actividad entra dinero al pueblo y que sirve de sustento para las familias tepoztecas, algo que solo es cierto en menor medida. Esta doble cara del turismo se acrecentó desde el ingreso de Tepoztlán al programa de Pueblos Mágicos, momento en donde la políticas referentes al turismo por parte del ayuntamiento local empezaron a ser transformadas para cumplir con los estándares que solicita dicho programa federal y que han sido modificadas en los últimos cuatro años especialmente por el cambio de fuerzas políticas dentro del ayuntamiento y por la salida del programa de Pueblos Mágicos y su posterior reingreso (p. 78).

COMENTARIOS FINALES

Con la realización de la investigación se pudo verificar que el grado de aceptación del Programa de Pueblos Mágicos en Tepoztlán no es total, ya que el 54% de los encuestados desconoce de la existencia del Comité, a pesar que la mayoría (82%) tiene conocimiento de que existe un Programa de Pueblos Mágicos. También se especifica que aún los pobladores sienten desventaja del PPM, ya que los encuestados prefirieron no responder (95%) cuando se les preguntó qué se imaginaban que era. También se pudo notar a través de la encuesta, que la mayoría de los que conocen este Programa, lo perciben de manera diferente y no hay un consenso general de lo que significa pertenecer al PPM. A pesar de saber que el PPM en Tepoztlán ha atraído turismo al poblado, no están totalmente de acuerdo con lo que esto ha provocado en Tepoztlán, les preocupa la incidencia de alcohol en sus jóvenes, la delincuencia e inseguridad general que le atribuyen al Programa que no ha sido equitativo.

Los pobladores, en su mayoría dijeron desconocer cómo participar en un programa

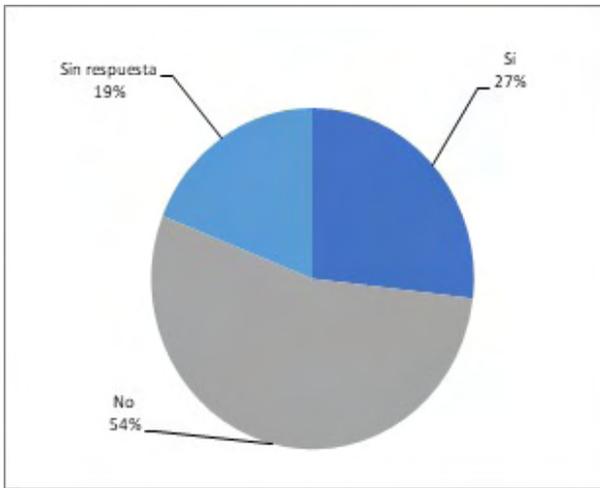


Figura 10. Conocimiento del Comité del PPM.

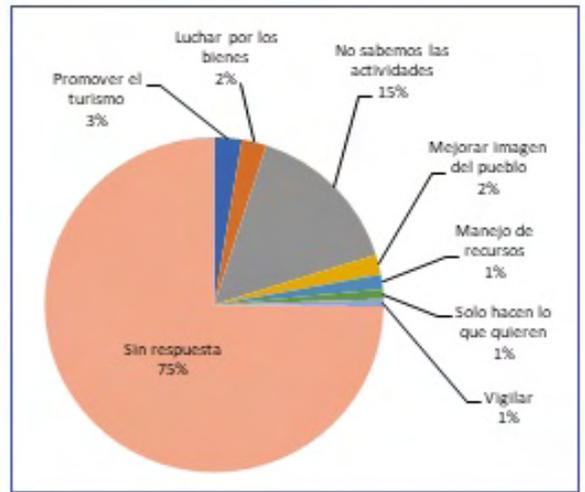


Figura 11. Funciones del Comité del PPM.

Atractivo turístico	Porcentaje	Atractivo turístico	Porcentaje
Cerro del Tepozteco	30%	Amatlán	3%
Ex convento	15%	Corredor turístico	2%
Sin respuesta	14%	Cultura y tradición	2%
Cerros	8%	Tiroleza	2%
Museo	8%	Clima	1%
Mercado	6%	Carnaval	1%
Cascada	4%	Hoteles	1%
Gastronomía	3%		

Tabla 2. Atractivos turísticos. Datos de los pobladores de Tepoztlán.

que ya lleva mucho tiempo ahí, por lo que se deberá de realizar alguna campaña de concientización para mejorar este problema.

Los hallazgos encontrados en esta investigación son los siguientes: Es positivo saber que la mayoría de los pobladores conocen el PPM en Tepoztlán, a pesar de desconocer los objetivos específicos de dicho programa, por lo que se deberán de tomar las medidas necesarias para dar a conocerlo a toda la población.

RECOMENDACIONES

Se pudo conocer, gracias a este estudio que los medios que sugieren para dar a conocer este programa es a través de información visible en bardas, mantas o trípticos. También el internet está jugando un papel muy importante para darse a conocer. Sugieren los resultados que se utilicen mayormente juntas locales con los pobladores y enterar de esa forma los objetivos del programa. Los pobladores, también están sugiriendo lugares de interés que se podrían anunciar, siempre y cuando se respeten las características propias del lugar. Por parte del Comité, se sugiere que se trate de apoyar los beneficios que los ciudadanos están solicitando a través de esta

encuesta, que van desde obra pública (23%), beneficios de algún programa (15%), apoyo a que haya mayor seguridad en Tepoztlán, entre otros. Cabe destacar que cuando se les preguntó qué beneficios les gustaría recibir del programa, un porcentaje no quiso responder (21%) y otro dijo no querer nada (10%), ya que desconocen los alcances del mismo programa.

La recomendación final es tomar decisiones a través de los datos arrojados en el análisis, el Presidente del Comité del PPM lo logrará al plantear una serie de estrategias efectivas que los mismos pobladores sugieren. Es muy importante saber que el estudio debe estar constantemente activo, porque conforme se vayan aplicando las medidas de acción, el poblado modificará sus respuestas positivas o no ante el Programa.

AGRADECIMIENTOS

Al Comité de Pueblos Mágicos Tepoztlán, Valle Sagrado A.C., por el apoyo otorgado para realizar la investigación que se esboza en el presente documento.

A los estudiantes de la Universidad Tecnológica Emiliano Zapata del Estado de Morelos, por todo el apoyo otorgado a esta investigación.

REFERENCIAS

- Arias, O. F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Guía para su Elaboración* (Vol. 6ª. Edición). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Balestrini, A. M. (2003). *Cómo se elabora el Proyecto de Investigación* (Vol. 3a. edición). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados.
- Chisnall, P. M. (1999). *La esencia de la Investigación del Mercado*. (E. e. español, Ed.) México, México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Cuadra, V., Alemán, J., Gómez, M., & R., G. G. (2017). *Propuesta para medir la percepción de los pobladores de Tepoztlán, Morelos como Pueblo Mágico* (Vol. 2). México, Guanajuato, México: ECORFAN.
- Méndez, A. E. (2013). *Metodología. Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación* (4ta. Edición ed.). Colombia: Limusa.
- Turismo, S. d. (01 de enero de 2016). Secretaría de Turismo. (G. d. México, Productor) Recuperado el 09 de agosto de 2019, de Programa Pueblos Mágicos: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-pueblos-magicos>
- Vaca, R. J. (2011). *Turismo en el Pueblo Mágico de Tepoztlán, Morelos*. CDMX, México: (Tesis de grado) Universidad Autónoma Metropolitana. Iztapalapa.