

## Programas turísticos y satisfacciones sociales

### Tourism programs and social satisfactions

Anna María Fernández Poncela

UAM/X

[fpam.1721@correo.xoc.uam.mx](mailto:fpam.1721@correo.xoc.uam.mx)

Recibido/Received: 10-12-2017

Aceptado/Accepted: 08-01-2018

#### **RESUMEN:**

Este trabajo presenta una aproximación descriptiva y en parte evaluativa de la población de las dos Cholulas, San Andrés y San Pedro, hacia la política turística de manera particular, a través de entrevistas aplicadas en ambas localidades. En primer lugar, se ofrece un panorama contextual muy breve y general de estos dos municipios poblanos, así como algunos datos sobre la política turística actual del estado. En segundo lugar, y a través de la presentación y análisis de las mencionadas entrevistas sobre el tema a las y los habitantes, se muestran las percepciones sociales al respecto de las políticas municipales y las políticas turísticas, su conocimiento, aplicación y resultados. Se aportan también algunos datos e información de entrevistas al sector turístico –empleados y empresarios– que comparten y despliegan, como las opiniones de residentes, una mirada benéfica dentro del imaginario turístico hegemónico existente hoy en México, en términos generales, también con sus excepciones, voces y miradas críticas.

*Palabras clave:* Turismo; políticas públicas; percepciones sociales; habitantes; sector turístico; Cholula; México.

#### **ABSTRACT:**

This work presents a descriptive and part evaluative approximation of the population of the two Tlaxcaltec, San Andrés and San Pedro, towards the tourist policy in particular, through interviews applied at both locations. First, it offers a very brief and general contextual picture of these two municipalities in Puebla, as well as some data on the current tourism policy of the State. In second place, and through the presentation and analysis of them mentioned interviews on the theme to them and them inhabitants, is show them perceptions social to the with regard to the political municipal and them political tourist, his knowledge, application and results. We also provide some data and information from interviews with the tourism sector - employees and businessmen - who share and deploy, as the opinions of residents, a charity look within existing hegemonic tourist imagery today in Mexico, in general terms, also with its exceptions, voices and critical perspectives.

*Keywords:* tourism; public policy; social perceptions; people; tourism sector; Cholula; Mexico.

## I. INTRODUCCIÓN: PANORAMA TURÍSTICO Y CONTEXTO DEL ESTUDIO

El estado de Puebla en últimas fechas ha cobrado un inusitado auge turístico, producto de la promoción y apoyo al mismo por parte del gobernador Rafael Moreno Valle del PAN que llegó a su puesto como parte de una coalición “Compromiso por Puebla” (PAN-PRD-Nueva Alianza y Convergencia). Por ejemplo, en un documento de la Secretaría de Comercio es posible leer “El turismo para esta Administración se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes de nuestro estado. El turismo no sólo impacta al propio sector económico y de empleo, sino que influye en otros sectores relacionados, desde la construcción hasta la agricultura, permitiendo mejorar la calidad de vida y al arraigo de los pobladores en sus comunidades” (Secretaría de Turismo de Puebla, 2013:1).

Si bien desde siempre Puebla ha sido visitada por mucha gente del país y del extranjero, nunca como ahora. Para comprobarlo basta ir a pasear por su centro histórico cualquier día del año. Y con objeto de dar solo algunos datos y cifras, la ciudad es líder en la categoría de “Ciudades de interior”, la llegada de turistas se incrementa año con año, “logró un crecimiento de 18.94% en la afluencia de visitantes -en relación con el año anterior- al registrarse, en 2014, una afluencia de 12 millones 172 mil turistas” (Secretaría de Turismo de Puebla, 2014a:4). También hubo “incremento de 22.64% en la derrama económica, respecto de 2013, lo cual significó un monto de 11 mil 203 millones de pesos, en 2014” (Secretaría de Turismo de Puebla, 2014a:5). Además, y según esta misma fuente, es líder de ocupación hotelera en ciudades de interior, ocupa el 10° lugar en el país, y solo superada por destinos de sol y playa. Otra información apunta una mayoría de turismo nacional (80.52%) y extranjero (19.48%), entre los primeros predominan los provenientes de CDMX, entre los segundos los estadounidenses, centro y sur América, y en tercer lugar, Alemania. En general viajan mayoritariamente por descanso y placer, y con la familia, y según una evaluación de satisfacción (53.28%) califica su visita de excelente, y 44.98% de buena; se cumplieron sus expectativas según 99.23% de los visitantes consultados, y 98.97% recomendaría el destino) (Secretaría de Turismo de Puebla, 2014b).

En el estado tras la Ciudad Patrimonio de la Humanidad, lo más visitado son los municipios de Cholula: San Pedro y San Andrés, sus respectivos ex conventos, centros históricos, fiestas y ceremonias, así como la Pirámide coronada con el Santuario de los Remedios, zona federal en medio de ambos municipios, histórica y actualmente enfrentados.

Al respecto informan los datos oficiales que Cholula recibió en el año 2014 una afluencia de 610,420 visitantes, así como una derrama de 418,403,257 de pesos, con una ocupación hotelera de 48.41% (Secretaría de Turismo de Puebla, 2014a).

San Andrés Cholula y San Pedro Cholula son dos municipios del estado de Puebla concomitantes geográficamente, se encuentran a pocos kilómetros de la capital del estado del mismo nombre, ubicados en la región centro-oeste en el valle también llamado de Cholula, junto a la zona metropolitana Puebla-Tlaxcala. Los pobladores de las dos Cholulas, tienen muy claras sus diferencias, tanto así que la enemistad histórica en tiempos prehispánicos no pudo ser superada en la colonia y sobrevive hasta la actualidad. Sin embargo, para las personas que de otros estados de la República u otros países visitan el lugar, las divisiones político-administrativas y los conflictos socio-culturales pasan en buena medida desapercibidos. Por lo que aquí y a efectos de este estudio si bien reconocemos su diversidad y respetamos su idiosincrasia, vamos a investigar a ambas localidades como si de un solo destino turístico se tratara. Lo cual es un reflejo de la realidad cotidiana, pues quien llega a estas tierras se pasea entre un municipio y otro sin saber qué suelo pisa o qué paisaje admira. Además, el nombramiento gubernamental de Pueblo Mágico en 2012, un programa turístico cultural

federal, fue otorgado en forma conjunta a una porción de la trama urbana del centro histórico de ambas cabeceras municipales. Que en realidad más que un pueblo son ciudades, y más que uno, son dos.

Muchas cosas se podrían decir de Cholula, turísticamente hablando, como que es la ciudad más antigua del continente americano que sigue poblada, que posee la pirámide más grande del mundo, que guarda en su territorio joyas arquitectónicas del barroco, que es famosa por sus numerosas iglesias, que ha sido bendecida con la vista maravillosa de los volcanes, y en fin, ya a efectos prácticos que está a unos minutos de Puebla y a pocos kilómetros de la ciudad de México. Todo en coincidencia con lo pintoresco y lo grandioso como imagen creada o destino espectáculo (Santana, 1997). Y muchas cosas se podrían decir también sobre su imaginario poblado de imágenes, creencias, historias, leyendas, celebraciones, costumbres y experiencias. Un imaginario que es construcción social y mental, individual y colectiva, de una sociedad concreta en un momento dado, que orienta a la acción en su contexto y que también conforma los anhelos subjetivos de una sociedad. Pero dejemos aquí teoría y generalidades para adentrarnos en el caso de estudio que aquí nos ocupa.

Según el INEGI (2013) San Pedro como municipio cuenta con más de 120,459 habitantes. Por su parte, San Andrés según esta misma fuente tiene unos 100,439. Un dato curioso a apuntar: San Andrés Cholula es el municipio mexicano más polarizado socialmente, esto es, donde vive la gente más rica y la gente más pobre en el mismo espacio geográfico, eso sí, juntos, pero no revueltos.

## II. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Como se dijo en un inicio aquí se presenta un estudio descriptivo y cualitativo, sin afán de una evaluación en *estricto sensu* y advirtiendo que se basa en entrevistas. Lo que sí se pretende mostrar es el panorama de las percepciones sociales en torno a las políticas públicas turísticas desarrolladas en estos dos municipios en general y de manera muy particular los centros históricos de las cabeceras municipales geográficamente unidas. Esto a través de dos o tres actores sociales implicadas directa o indirectamente en las mismas.

En primer lugar, a la ciudadanía en general. Aquí nos centramos en el trabajo de campo realizado a través de 20 personas residentes entrevistados en Cholula -10 de San Andrés y 10 de San Pedro, la mitad de cada sexo en cada cabecera municipal, hacia finales del año 2013, y sobre el tema de las políticas públicas en general y la política turística de manera particular. En segundo lugar, se cuenta con la información obtenida de los relatos también a través de entrevistas de 5 empresarios y 6 trabajadores en el sector turístico, 7 hombres y 4 mujeres, 6 de San Pedro y 5 de San Andrés, en total suman 11 entrevistas.

Muestra Residentes (población en general)

San Pedro		San Andrés		Total
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
6	4	4	6	20
				De 23 a 45 años
1 Primaria 1 Secundaria 4 Licenciatura	1 Prepa 3 Licenciatura	1 Secundaria 3 Licenciatura	1 Primaria 4 Secundaria 1 Licenciatura	

Muestra Sector Turístico (empleados y empresarios)

San Pedro		San Andrés				Total
Empleado		Empresario		Empleado		Empresario
Hombre	Mujer	Hombre	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
1	2	3	2	1	1	1
						De 23 a 69 años
1 Prepa	1 Licenciatura 2 Bachillerato	1 Licenciatura 2 Preparatoria 3 Licenciatura	1 Liceanciatura 2 Maestria	1 Secundaria	1 Licenciatura	1 Licenciatura
1 Mesero	1 Recepcionista 2 Empleada hotel	1 Restaurantero y chef 2 Comerciante 3 Hotelero	1 Trabajado hotel 2 Guia tur	1 Empleada hotel	1 Restaurantero	1 Hotelero

Como se dijo, esto no es una evaluación, que por otra parte si así fuera tampoco se considera una ciencia exacta (Cardoso, 2006). Más bien es una revisión y valoración de un programa turístico, sus actividades, efectos e impactos, desde la mirada y perspectiva del sector turístico, y también se tiene en cuenta a la población residente en general (Osuma y Márquez, s.f.). Eso sí, a través de observación y entrevistas se procede a analizar e interpretar, con opiniones de actores implicados directa o indirectamente la intervención pública realizada, su diseño y sobre todo puesta en práctica, así como algunos resultados (Agencia de evaluación y calidad, 2010). Percepción, valoración y satisfacción de los actores, que dibujan el panorama concreto del tema en cuestión (Franzé, 2013).

### III. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

#### Conocimiento del programa Pueblos Mágicos

El programa Pueblos Mágicos se formula en el año 2000 como parte de incentivar el turismo cultural en pequeñas poblaciones del interior del país (Fernández Poncela, 2016), al inicio de un gobierno panista por primera vez en el país, tras más de 70 años de priismo. En el caso de las dos Cholulas dicho reconocimiento llega en el año 2012, justo al final del segundo sexenio de este gobierno que había perdido las elecciones ante el PRI, y que en los últimos meses de mandato se apresuró a realizar nombramientos de un buen número de pueblos mágicos.

	SAN PEDRO		SAN ANDRÉS	
	Mirada favorable	Mirada desfavorable	Mirada favorable	Mirada desfavorable
-¿En qué consiste el Programa Pueblos Mágicos o qué pretende, cuáles son según usted sus				

principales objetivos?				
HABITANTES	<p>-Pues que esté mejor el lugar y para que tenga más turistas</p> <p>-Para conservar las tradiciones y prestigio para el turismo</p> <p>-Promover el turismo y que el pueblo sea conocido</p> <p>-No perder la esencia, real de lo que es la provincia, sus costumbres</p> <p>-Me imagino que atraer más al turismo, que conozcan tradiciones, la cultura, las iglesias</p> <p>-Cuidar la zona arqueológica, las pirámides, la cultura, la gastronomía</p>		<p>-Fomentar tradiciones, costumbres, gastronomía, toda la historia del pueblo</p> <p>-Disfrutar de una localidad segura, interesante, conocer la historia, pasear con la familia, educarlos para que valoren esos lugares</p> <p>-Cuidar las iglesias</p> <p>-Su principal objetivo es el turismo</p> <p>-No conozco muy bien, sé que dan apoyo</p> <p>-Conservar la cultura de los pueblos</p>	<p>-Este pueblo no tiene nada de turístico</p> <p>-Yo lo nombraría así cuando mi parque tuviera algo de magia o algo atractivo, pero no tiene nada, está muerto, entonces no le veo nada de mágico</p> <p>-No sé exactamente pero imagino que un pueblo mágico lleva sus tradiciones o su cultura al turismo, o debiera tener sus artesanías, pero eso es algo que no tenemos acá</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados	<p>-Atraer al turismo, por eso se pintó el centro, además de concientizar a la gente que cuide los lugares y así haya más dinero</p> <p>-El desarrollo urbano y de servicios y así</p>		<p>-Pues fomentar el turismo y que hay un mayor ingreso de estos</p> <p>-Son títulos para promover el turismo y la inversión</p>	

	<p>conservar el patrimonio cultural</p> <p>-Atraer más turismo</p>			
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empresarios</p>	<p>-Bueno desde luego conservar el patrimonio cultural, y difundirlo a nivel nacional, ya que tiene potencial turístico</p>	<p>- Supuestamente es para atraer el turismo, pero lo dudo que así sea porque de por sí ya somos una atracción turística</p> <p>-Es un proyecto turístico para activar la economía pero no hay un enfoque claro...por el problema de echar cohetes que no se puede compaginar con el turismo, porque la ideas de pueblo mágico es silencio, felicidad, aquí la práctica de echar cohetes o campanazos rompe la magia y por tanto al pueblo mágico</p>	<p>-Por lo que yo sé, se pretende dar un impulso al turismo, llevando al exterior el conocer los atractivos turísticos específicos de la región para detener el turismo en esa zona</p> <p>-No conozco, pero supongo que es conocer las tradiciones y la cultura de los pueblos</p>	
<p>-¿Participó en algún momento en algún aspecto relacionado con el diseño</p>				

del Programa aquí en su pueblo? Si sí ¿En qué participó?				
HABITANTES	-En el trabajo de pintar y reconstruir	-No -No, en ninguno -No, en nada	-Me pidieron opinión de cuántas iglesias hay	-No para nada -La verdad, no
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-Solo en cursos de capacitación	-No		-No
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Si he participado en foros de turismo, estatales y municipales	-No		-No

Como se observa a través de las transcripciones seleccionadas, se conoce el programa o por lo menos el objetivo inicial y principal de fomentar el turismo cultural, por parte de la población en general y los protagonistas locales del turismo en particular.

En el sentido de aumentar el turismo, toda vez que conservar y cuidar monumentos y tradiciones. Como afirma el programa a la letra “revalorar un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros” (SECTUR, 2006:1).

Y también desde un inicio, se puede observar como en San Andrés tienen ciertas reticencias con relación al nombramiento, que en San Pedro pese a posiciones más o menos críticas, no aparecen con la nitidez e intensidad de la primera población, cuestión esta que se reiterará a lo largo de la entrevista en los diferentes puntos abordados sobre el tema.

En segundo lugar y ya *sobre la participación en algún momento en el diseño del programa* y su inicial aplicación, todo mundo de San Pedro y San Andrés respondió negativamente, excepto uno de la primera localidad que dijo haber participado en los trabajos de reconstrucción de fachadas y pintura. Obviamente se trata de una entrevista con lo cual no es representativo esto de la población, no obstante, lo que sí destaca es que en general parecen tener idea del programa como se mostró en el interrogante anterior. Recordar que el programa también señala la participación social y el compromiso social (SECTUR, 2006), sobre el que se volverá más adelante.

En cuanto a los sectores involucrados directamente en el turismo, esto es, empresarios y empleados, también dijeron no haber participado en ningún aspecto relacionado con el diseño del programa, solo una empleada de San Pedro señaló haber tomado cursos de capacitación

para atención al turismo, y un empresario también de esta localidad afirmó haber participado en foros sobre turismo tanto en el ámbito municipal, como en el estatal.

Así fomentar el turismo y favorecer con ello a la localidad en cuanto a conservación patrimonial y fomento del empleo, parecen los dos argumentos centrales sobre las pretensiones del programa según la mirada de habitantes y sector turístico. Con lo cual está bastante cercana a la letra de los objetivos del programa. Como conclusión a este punto, conocimiento sí, participación no.

Al respecto mencionar que dicho programa se propone fomentar y estructurar la oferta turística cultural en pequeñas localidades de interior, como se dijo, así como la creación o modernización de servicios turísticos, negocios y empleo, para el desarrollo sustentable de la localidad (SECTUR, 2016). Todo un reto que se irá desgranando según los testimonios recabados al respecto a lo largo de estas páginas.

### Aplicación, gobernanza y capital social

En últimas fechas no se tiene especial sensibilidad y se toma en cuenta aspectos tales como la gobernanza y el capital social a la hora de la aplicación de programas y políticas. En este sentido y en teoría la letra del programa lo contempla. A continuación se observarán las opiniones al respecto sobre el tema y entre otras cosas.

	SAN PEDRO		SAN ANDRÉS	
	Mirada favorable	Mirada desfavorable	Mirada favorable	Mirada desfavorable
<i>-¿Hay aceptación social del programa, la gente está de acuerdo?</i>				
HABITANTES	-Pues mitad y mitad, hay quienes sí y quienes no, yo creo que la mayoría sí  -Creo que sí se nota que mucha gente viene a pasear, hay gente que no tiene nada que hacer y está en contra de todo progreso	-Yo pienso que a los turistas, a la gente de acá pues a lo mejor no tanto  -No creo	-Por supuesto que sí  -Sí porque es para bien del locatario y del turista  -Hay diversidad de opinión pero sí hay aceptación	-No para nada
SECTOR TURÍSTICO	-Pues sí, en parte	-Hay mucha gente de aquí a la que no le	-Si les agrada la idea si suben las	-No hay mucho conocimiento del programa,



Empleados		<p>importa</p> <p>-No la mayoría de las personas están en desacuerdo</p> <p>-No, por muchas cosas que han dejado de ser como costumbres, su feria ya no es la misma es más comercial y no tan tradicional</p>	<p>ventas</p> <p>-Sí porque han tenido buenos frutos</p>	<p>la gente no sabe qué es un pueblo mágico</p>
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-La gente se siente orgullosa de que se haya hecho este nombramiento	- Desconocemos qué conlleva ser pueblo mágico, entiendo que es cuidarlo todo, pero ahorita ni la misma presidencia lo ha cuidado, el ayuntamiento no hace nada para apoyarlo	-La gente sí está de acuerdo pero está muy desinformada	-No sabría decirle
<i>-¿Ha generado algún conflicto de intereses o necesidades? Y de ser así ¿Cómo se negocia o resuelve el asunto?</i>				
HABITANTES	-No, ninguno -No, todo sigue igual	-Pues entre San Andrés y San Pedro	-No que yo sepa -Solo	-Sí -Como hay más gente se

	-Algunos al principio porque no están adaptados a los cambios pero cuando ves los cambios ya realizados están conformes	como siempre peleándose su territorio que viene desde rato y ahorita más por todo esto de los pueblos mágicos  -El tráfico	competencia sana entre los pueblos  -No creo	necesita más seguridad  -Como siempre entre los límites territoriales de San Pedro y San Andrés  -Sí, porque hay muchos intereses
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-No	-Ha generado más necesidades, por ejemplo los hoteles ya no son capaces de albergar a las personas que nos visitan y claro eso molesta a los turistas	-No, hasta ahorita ninguno  -No la gente se encuentra muy satisfecha	-Yo creo que sí, por ejemplo colocar más centros comerciales dentro de una zona declarada centro de monumentos arqueológicos, y siempre han ganado los particulares, las leyes federales de protección de monumentos han quedado a un lado
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-No, la magia no genera ninguna complicación, al contrario	-Hasta la fecha no, pero un poquito más adelante sí	-No creo	-En esta región sí porque de por sí se encuentra en lucha la jurisprudencia sobre los límites de cada municipio, y esto vino a traer de nuevo esos problemas
-¿Promueve la integración social y la				

<i>participación democrática?</i>				
HABITANTES	<p>-Creo que sí</p> <p>-Podría decir que sí</p> <p>-Más o menos</p>	<p>-No lo creo</p> <p>-No porque todo sigue igual</p> <p>-No porque hay gente que es cuadrada y no acepta muchas cosas</p>	<p>-Pues de algunos grupos civiles yo creo que sí</p> <p>-Claro que sí</p> <p>-En el 50% ha mejorado</p>	<p>-No tratan de integrar a la sociedad, por lo menos no a todos nos incluyen</p> <p>-No hay participación</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados	<p>-Sí porque antes había gente sin trabajo y ahora tienen trabajo arreglando el centro o en el sector turístico</p> <p>-En cuanto a la participación hay campañas de recolectar basura</p>	<p>-No veo la participación</p>	<p>-Sí, ambas, yo creo que sí</p> <p>-Yo creo que sí, porque entre los comerciantes hay participación y ayuda</p>	<p>-No</p>
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	<p>-Sí, la gente está más contenta, más feliz, y al final de cuentas es uno de los principales objetivos que tienen los gobiernos, acercar a la gente a su origen histórico de tener felicidad</p> <p>-La participación social es para comprometer a diversos sectores poblacionales...entre todos general el sustento del nombramiento, debes ser un compromiso para toda la población</p>	<p>-Todavía no sabemos pero yo creo que va a haber mucho conflicto entre la ciudadanía</p>		<p>- Medianamente, no veo claridad en la participación democrática</p>

<p>-¿En general usted diría que ha mejorado la calidad de vida para la gente que vive aquí?</p>				
<p>HABITANTES</p>	<p>-Sí -Si se vive un poco mejor, es más divertido -Si por los servicios que se ofrecen -Pues a lo mejor la situación económica fluye un poco mejor</p>	<p>-No tampoco nada que ver con eso -No la calidad de vida no cambia por tanta fachada, o sea la crisis es crisis y nos pega a todos</p>	<p>-Sí en general -Yo creo que sí -En un 50% ha mejorado</p>	<p>-Para algunos, como le digo solo se benefician algunos locales comerciales -No lo creo -En nada</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO Empleados</p>		<p>-No tanto como mejorar la calidad de vida porque yo aún veo niños pidiendo dinero en las calles o a teporochos que se quedan a dormir en los parques -Yo siento que no, solo beneficia a los dueños de los negocios -Pues no</p>	<p>-Pues no sé, creo que sí -Quizás un poquito</p>	<p>-No</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO Empresarios</p>	<p>-Han mejorado cosas</p>		<p>-Se podría decir que sí</p>	
<p>- ¿Recomendaría cambiar alguna cosa</p>				

<i>del Programa?</i>				
HABITANTES	<p>-No, así lo dejo</p> <p>-No, ahorita no tengo algo</p> <p>-No ninguna, así como está, pues para los turistas está bien</p> <p>-No, que se sigan fomentando las actividades culturales</p>	<p>-Pues le falta ser más reconocido, tener más publicidad</p> <p>-Yo creo que las cuentas claras porque lo que se ha invertido es mucho, yo creo que transparentar las cuentas, yo creo que alcanza para mucho más que no solo las fachadas</p>	<p>-Yo creo que no</p>	<p>-Promover algo gastronómico y eventos que llamen la atención</p> <p>-Que se amplíe, que le inviertan más presupuesto</p> <p>-Yo no veo que tenga nada de mágico aquí</p> <p>-Que el turismo viniera más</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados	<p>-Creo que está bien, motiva a la gente a que cuidan los lugares</p>	<p>-La verdad deberían poner algo más cultural</p>	<p>-Hasta ahorita no creo</p> <p>-Hasta ahorita todo bien</p>	<p>-Que el programa fuera más integral, en donde no solo los restauranteros y hoteleros sean los beneficiados</p> <p>-Promoción de más eventos culturales</p> <p>-Mayor cuidado por el centro arqueológico, un proyecto integral que realmente trabaje con la gente y la beneficie</p>
SECTOR		-El tráfico es		-Falta mayor

TURÍSTICO Empresarios		<p>lo que corre a la persona que viene acá, visitas, das vueltas y no encuentras lugar y te vas a otro lado</p> <p>-Las tradiciones han degenerado, lo de echar cohetes, echan al turista, que vienen a buscar paz, magia, y con los cohetes se acaba la magia</p>		<p>difusión de lo cultural</p> <p>-No conozco, no sabría decirle</p>
<i>-¿La aplicación ha sido oportuna, transparente, de calidad y democrática?</i>				
HABITANTES	<p>-Yo creo que sí</p> <p>-Oportuna sí, de calidad regular, democráticamente a la fuerza porque quién iba a rechazar un nombramiento así, pues eso conviene al pueblo</p>	<p>-Pues así al 100% no, pero lo que hicieron lo hicieron bien</p> <p>-No lo creo</p>	<p>-Sí</p> <p>-Sí en parte sí y en parte no</p> <p>-Sí lo que se ve de la limpieza, orden, armonía</p>	<p>-No, nada</p> <p>-Pues transparente no</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados		<p>-No sé, no me he metido en el programa</p> <p>-De manera democrática no, la calidad es por parte</p>	<p>-Pues transparente no creo, oportuna sí</p> <p>-Oportuna sí pues se han abierto</p>	<p>-La aplicación se ha quedado en el municipio, al igual que los recursos</p>

		de cada negocio, y no siento que haya integración -Creo que no	muchas oportunidades de trabajos	
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Ha sido buena aportación, no te puedo decir si ha sido transparente, no tengo conocimiento...yo creo que sí ha sido democrática y bien en general  -Oportuna sí, hacen falta promociones turísticas, pero oportuna sí			-No sé, sobre eso no podría opinar

Como se observa en las transcripciones presentadas hay diversidad de opinión, si bien revisando los relatos recabados es posible afirmar que no hay gobernanza, y la población y el sector turístico parece dividido en varios puntos, así tampoco el capital social parece ser una realidad, por la desconfianza y los conflictos que aparecen reflejados en las narraciones y que según parece están vivos y no resueltos.

Por ejemplo, en San Pedro en el tema de *la aceptación social* y según las y los habitantes, la mitad sí y la mitad no de la sociedad opinan que la hay, según uno de los testimonios, o para los turistas sí pero para la gente del lugar en modo alguno. Lo mismo dicen los empleados, que consideran que hay aceptación en parte, pero que la mayoría de la gente está en desacuerdo, añaden. No obstante, si bien los empresarios consideran que hay descontento porque el gobierno no apoya, otros dicen que la gente está orgullosa. Recordar que se trata de una política federal que baja al municipio (Cabrera y Gil, 2010).

La aceptación en San Andrés también refleja diversidad de opinión entre los residentes que señalan, o directamente dicen no, si bien hay quien opina que por parte del turista y comerciante claro que sí. Los empleados afirman no tener mucho conocimiento. Los empresarios afirman el apoyo de la gente y consideran que hay mucha desinformación entre la gente. Un tema debatido, poco claro, y en todo caso refleja los antiguos conflictos entre municipios, así como, los conflictos entre fuerzas políticas en el seno de cada uno de ellos, sin olvidar la opinión pública aquí recabada al respecto.

Con relación, ahora ya en pregunta directa, sobre los posibles *conflictos*, en San Pedro hay quien dice que no existen, esto entre los pobladores del lugar, otros que sí hay pero se trata de gente no adaptada al cambio. Eso sí, reconocen el conflicto tradicional entre las dos Cholulas. Aquí tanto empleados como empresarios rechazan que hay conflictos en el momento de aplicarse las entrevistas y levantarse los testimonios.

Para los residentes en San Andrés, no hay conflictos, si bien aparece en varias ocasiones que sí, por lo menos con relación a la competencia entre las dos Cholulas, y los problemas de límites territoriales con Puebla, sin olvidar que en el proyecto hay muchos intereses. Una empleada al respecto señala el conflicto por el proyecto de construcción de un centro comercial en terrenos de la pirámide. Los empresarios también están de acuerdo que no hay conflictos de momento, o en todo caso solo el de los límites territoriales. Así que sí hay conflictos históricos presentizados y otros ya relacionados con la aplicación de la política turística.

Sobre si el proyecto ha aportado *integración social y participación ciudadana*, los habitantes también parecen opinar unos que sí, otros que más o menos y los más numerosos que no, o que no por el carácter de la gente. Los empleados algo más positivos sobre el tema valoraron el tener trabajo o las campañas de recolección de basura. Los empresarios afirman que sí hay integración e incluso que la gente está más contenta, y participar es un compromiso social, o que sí pero que todavía no se integran del todo.

En el caso de San Andrés, hubo respuestas afirmativas, y el señalamiento que algunos grupos sí. Por otra parte, también se elevaron voces entre el sector de empleados que apuntan que el proyecto no es inclusivo, y si hay ayuda pero solo entre los comerciantes, o directamente que no. En cuanto a los empresarios responden que medianamente o que no ven la participación democrática de momento. Recordemos lo dicho sobre el compromiso social en la letra del programa (SECTUR, 2006).

Luego el tema de la *calidad de vida de la gente*, de nuevo dividió opiniones entre los residentes de San Pedro, si bien la mayoría dijo que sí, que se vive mejor, que hay más servicios, o que la economía ha mejorado; hay quien afirma que nada que ver, o que las fachadas reparadas no cambian la crisis economía que se vive. Los empleados estuvieron de acuerdo que no beneficia, o que solo se benefician los dueños del sector, como ya habían insinuado. Los empresarios afirman que sí han mejorado las cosas, como cabría esperar que dijeran.

Por su parte en San Andrés la población dice que sí hay mejor calidad de vida en general, pero otros consideran que no en nada, o que esto es para algunos grupos solamente. Los empleados parecen estar de acuerdo y respondieron en este lugar de manera afirmativa, lo mismo que los empleadores.

Al ser interrogados sobre *lo que cambiarían del programa*, la mayoría de la población consultada al respecto, de San Pedro, dijeron que no y que nada, y solicitaron que siga igual. Lo cual contrasta con las críticas en su aplicación y desarrollo, pero no hay que olvidar que una cosa es el programa en teoría y otra su ejecución práctica. Quizás algo más de publicidad y también de transparencia en las cuentas, señalan algunos. Los empleados también estuvieron de acuerdo que todo está bien, y que en todo caso más cultura. Y los empresarios son los más críticos, solicitando entre otras cosas mejorar los lugares de estacionamiento, o impedir los cohetes que espantan al turismo según esto, desde su posición más ejecutiva del asunto.

En San Andrés, sí hubo más personas que en su relato solicitaron cambios, si bien algunos dijeron que nada, la mayoría opinó que hay que promocionar la gastronomía, que se ha de incrementar la inversión, fomentar más el turismo, o insistieron en que no hay nada de magia en el lugar molestos por el nombramiento que al parecer no agrada a un grupo. Los empleados además de decir que no cambiarían nada, algunos añadieron más cultura, y otros señalaron que fuera más integral y que no beneficiase solo a los dueños y que hubiese más beneficios reales para la gente. En cuanto a los empresarios solo solicitaron mayor difusión.



Ya con relación a *la aplicación oportuna, la transparencia, calidad y democracia*, en San Pedro la gente sí consideraron oportuna la aplicación, la calidad regular y la transparencia y democracia no tanto. Los empleados afirmaron que democrática no. Los empresarios que oportuna y democrática también, pero que transparente no. Aquí sí predomina una mirada muy crítica.

En San Andrés la gente dijo que sí era oportuna la aplicación, en parte, y que transparente no, para nada. Los empleados lo mismo consideraron, oportuna sí, transparente no, además de añadir que la aplicación y los recursos se han quedado en el gobierno municipal. Mientras los empresarios afirmaban no saber mucho del asunto.

En este punto hay acuerdo, al parecer, sobre la aplicación oportuna de la política turística, y en concreto el programa Pueblos Mágicos en el municipio, sin embargo, como se ha visto en esta batería de preguntas que culmina en esta última, se considera que no hay democracia ni transparencia. Un problema por otra parte en todo el país y no solo en las políticas locales, lugar además propicio en teoría para el desarrollo (Arocena, 2001), y espacio en el cual la falta de recursos y capacidades es más que notable (Cabrero y Gil, 2010).

### **Efectividad y satisfacción**

En este apartado se revisará la mirada sobre algunos resultados iniciales del programa en su aplicación en los municipios, a través de las voces de los grupos sociales aquí consultados al respecto.

	SAN PEDRO		SAN ANDRÉS	
	Mirada favorable	Mirada desfavorable	Mirada favorable	Mirada desfavorable
<i>-¿Qué se ha hecho ya del Programa en su pueblo?</i>				
HABITANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Han restaurado las fachadas de las casas del centro y de los negocios</li> <li>-Han cambiado las calles y los parques</li> <li>-Se ha dado una manita de gato en el centro histórico para retomar los elementos provincianos</li> <li>-Hay más cultura, se promueve más</li> </ul>	-No conozco	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Han mejorado la imagen urbana, calles, iluminación</li> <li>-Hay más orden y limpieza</li> <li>-Más eventos culturales</li> <li>-Más turismo</li> <li>-Se unieron las dos Cholulas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-No hay cosas bonitas aquí</li> <li>-Se necesita un mercado de gastronomía y artesanías</li> <li>-Han abandonado el ex convento</li> <li>-Los cambios en una parte, porque los barrios siempre han sido los</li> </ul>

	-Ha aumentado el turismo			mismos
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-Se trabajó en la imagen, han pintado y pavimentado  -Se ha impulsado el turismo	-No sé	-Mejora fachadas casas centro histórico  -Más limpieza y mucha vigilancia  -Fomento bici y Turibús	
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Restauración de fachadas y calles  -Dar mayor ambientación a las pirámides, iglesia, se han pintado las avenidas en colores mexicanos, se han conservado las fachadas quitando letreros	-También hay intereses económicos, la explanada y el parque llena de puestecidos porque se venden los espacios, le quitan la bonita vista del lugar	-Se ha cumplido con 70% lineamientos programa	-No tengo idea
-¿Qué necesidades o problemas sociales ya ha resuelto o está resolviendo?				
HABITANTES	-Hay más negocios y se vende mejor, lo que nos da más dinero  -Se ha fomentado el comercio para que no se migre  -Hay más turistas	-Ninguno  -Nada  -Todo más caro	-Un poquito más ventas, más trabajo, más ingresos  -Más turismo  -Arreglaron mucho las fachadas, se ve	-Nada, todo sigue igual  -Más trabas para trabajar en el comercio, nos cobran

	-Se ve mejor el zócalo		más pintoresco y también las avenidas ya no hay tantos hoyos	
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-Se han creado empleos -Se ha trabajado en cuanto a lo económico	-Vendedores zócalo inconformes han causado mucho revuelo	-Las calles están más limpias, las banquetas amplias, alumbrado -Mejor transporte	-No hay seguridad -Basura -Ambulantes en desorden
SECTOR TURÍSTICO Empresarios		-Cohetes afectan al turismo que quiere tranquilidad -No hay lugares de estacionamiento -No ha resuelto ningún problema	-Ha detonado la economía	-No sé
<i>-¿Qué cree que ha mejorado en el pueblo?</i>				
HABITANTES	-La economía, el trabajo -El turismo -La vista, ha	-Pues sigue igual, no porque sea mágico ha cambiado algo	-La atención a la gente -La imagen urbana	-No ha mejorado -Sigue igual -Más trabas

	<p>cambiado la imagen</p> <p>-Hay más obras</p> <p>-Andar más tranquilo por las calles</p>		<p>-Las calles, el parque, las escuelas, el hospital</p>	<p>-Todo más caro</p> <p>-Más antros y vienen jóvenes con vicios a corromper a jóvenes del pueblo</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empleados</p>	<p>-La imagen, el trazado</p>	<p>-Negocios que no son de Cholula</p> <p>-Nada</p>	<p>-Las fachadas</p> <p>-La gente de la localidad ya no tira basura, limpieza</p> <p>-Mejor transporte y servicios, alumbrado</p>	<p>-El incremento del turismo ha beneficiado solo a algunos sectores</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empresarios</p>	<p>-Ha aumentado el turismo</p>	<p>-No sirve la promoción si no hay lugares de estacionamiento</p>	<p>-La imagen urbana</p> <p>-La infraestructura, ha habido gran avance</p>	
<p>-¿Qué cree que ha empeorado?</p>				
<p>HABITANTES</p>	<p>-Nada</p> <p>-No, sigue igual</p>	<p>-El tráfico</p>	<p>-Los problemas que tiene son los que siempre ha tenido</p>	<p>-Sí ha empeorado en muchas cosas (ya dichas anteriormente)</p> <p>-Falta seguridad, antes no</p>

				había robos ni grafitis
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-Nada	-Hay mucho turismo y dejan mucha basura	-Ha aumentado los robos a vehículos	
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Nada	-La gente viene a echar desmadre, viene gente que si hubieran puesto “pueblo roker”, “pueblo musical”, “pueblo de antros” pues atraería a ese tipo de turismo, pero “pueblo mágico”, sí tiene mucha magia, pero la magia es estar tranquilo, en paz y con seguridad	-No ha empeorado mucho	-Hay poca difusión de los eventos culturales
-¿A quién ha beneficiado el Programa? ¿Cómo los ha beneficiado? ¿A usted lo ha beneficiado?				
HABITANTES	-A los que viven acá, a los habitantes, uno se enorgullece de que el pueblo ya está mejor y de cómo ha cambiado -Beneficia a todo	-Pues al gobierno, viene más turismo y es una derrama económica para ellos -Pues al presidente a los	-Más que nada a los que se dedican al turismo porque visitan y hacen compras -A los hoteleros, locatarios, ellos	-No hay pues redujeron las calles -En lo personal de ninguna forma -Al

	<p>el pueblo porque hay más empleo</p> <p>-A los comerciantes y a los que trabajan en el turismo fundamentalmente</p> <p>-A los restauranteros, a los locatarios, a los que están en el centro</p> <p>-Pues da gusto salir a dar una vuelta con los hijos y con la familia y las calles ya están mejor</p> <p>-Me siento orgullosa</p> <p>-Todo se ve más limpio y acogedor para que atraiga a los locales y a turistas, se ve más atractivo</p>	<p>políticos, porque la gente sigue igual</p> <p>-A mí directamente no</p> <p>-No porque no vivo del comercio</p> <p>-Yo creo que en nada</p> <p>-Solo beneficia a los políticos</p>	<p>son los beneficiados</p> <p>-Estamos contentos con lo que se ha hecho</p> <p>-Viene más turismo y se llevan una buena impresión</p> <p>-En la venta y derrama económica</p> <p>-En lo personal no, pero he visto que ha generado empleos</p>	<p>ayuntamiento es el más beneficiado porque cobra por todo</p> <p>-La presidencia le da la prioridad a cierta gente para poner un negocio o comercio</p> <p>-A los del ayuntamiento porque como les mandan el dinero desde Puebla, ellos lo administran</p> <p>-No en nada</p> <p>-No, no creo</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empleados</p>	<p>-Aprendo de la gente que viene aquí</p>	<p>-Yo creo que el beneficio es más para quienes están gobernando</p>	<p>-Para los comerciantes y la gente que sale a vender productos y tiene puestos</p> <p>-Restauranteros y hoteleros</p> <p>-Dejan buenas propinas</p> <p>-Viene más gente y se trabaja mejor</p>	
<p>SECTOR TURÍSTICO</p>	<p>-Ha beneficiado en general a todos,</p>	<p>-No se ha notado todavía,</p>	<p>-Yo creo que en realidad se</p>	<p>-No sabría decirle</p>

Empresarios	los taxistas, hoteleros, quizás principalmente a los restauranteros, a los limosneros, a los músicos...	como es una zona de por sí turística, no se ha notado el incremento	beneficia toda la comunidad, su economía se basa en el turismo  -Se ha incrementado la afluencia de visitantes en un 40 o 60%	
-¿Qué tan satisfecho está usted del Programa?				
HABITANTES	-Mucho -No al 100% sí al 70% por la imagen -Está bien -Me siento a gusto	-No solo benéfica a los políticos	-Diría que bien -Bueno relativamente porque al cambiar la imagen a mejor, más ordenado, más seguridad	-Nada -No en todo -No mucho, cobran por todo y es muy caro y solo se beneficia el ayuntamiento
SECTOR TURÍSTICO Empleados	-Me siento muy satisfecha porque de cierta forma les están dando importancia a las personas	-Pues la verdad me da igual, yo solo vengo a trabajar  -No estoy satisfecha, porque Cholula no es un pueblo mágico, es una ciudad milenaria, y dicen que la nombraron así por un acuerdo económico de la presidencia	-Lo único que veo que beneficia es la mejora del centro histórico  -Es buen proyecto, sí me encuentro satisfecho	-Siento que lo deberían fomentar un poquito más
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-El nombramiento está bien, pero no se ha hecho nada más que pintar fachadas	-No tenemos ningún beneficio todavía, todavía hay carpas en	-Medianamente satisfecho, el programa sí es bueno	-A San Andrés yo siento que le falta, el que sí se merece el nombramiento

		la plaza -Todo el zócalo está invadido por ambulantes		es San Pedro
--	--	--	--	--------------

En cuanto a la satisfacción y efectividad del programa, y según los testimonios recabados, y en concreto lo que consideran que *ya ha hecho el programa* según los habitantes de San Pedro -se recuerda su aprobación en 2012 y su ejecución inicial en 2013, año al final del cual se aplicaron las entrevistas-, se destaca la remodelación de casas, negocios, calles y parques, especialmente del centro histórico. Así también todo el fomento de la cultura y el incremento del turismo. Los empleados remarcan la imagen urbana, la pintura y pavimentación, así como el fomento turístico también. Los empresarios, por su parte, también apuntan a la remodelación de fachadas, y el ambiente de la pirámide y las iglesias. Si bien también en la pregunta sobre lo hecho aprovechan para quejarse de lo no hecho, el problema del comercio ambulante, por ejemplo.

En el caso de San Andrés para la población y además de lo positivo hecho, como en San Pedro, entre lo que destaca también la imagen urbana, las calles, o la iluminación, el mayor orden y limpieza, la mayor actividad cultural, el impulso al turismo y la unión de las dos Cholulas, además añaden aspectos negativos. En este punto señalan de nuevo la falta de un mercado gastronómico o el no cuidado del ex convento, así como la marginalidad de los barrios, o el reiterar que no hay cosas bonitas en el lugar. Por su parte, los empleados tienen una visión positiva, las fachadas del centro han mejorado y la vigilancia y limpieza. Los empresarios señalan que se ha cumplido en parte. Como se observa se valora lo hecho y se añade lo que faltaría por hacer, adelantándose a interrogantes posteriores, pero sobre todo, mostrando una mirada cuestionadora en este punto o unas expectativas grandes incumplidas al respecto.

Sobre el tema de *resolución de necesidades y problemas*, de nuevo la opinión dividida. En San Pedro, la población dice que hay más negocios, mas venta, más dinero, que el comercio evita la migración, que el centro está muy bonito y el turismo ha crecido. Pero también consideran algunos que no se ha resuelto nada, y que además todo está más caro. Los empleados apuntan la mejora económica y el crecimiento del empleo, pero señalan la inconformidad del ambulante con las nuevas medidas municipales. Los empresarios reiteran el problema de los cohetes y la falta de plazas de estacionamiento, así como que el programa no ha resultado problemas. Se mantiene la mirada más crítica de este sector en todo momento, no tanto hacia el programa, como en cuanto a su realización, siempre deficitaria según su propia voz.

En San Andrés, los habitantes reconocen que hay más trabajo, más ventas e ingresos, debido al aumento turístico, así también el arreglo de fachadas y avenidas principalmente. Pero un grupo se mantiene también remarcando que todo está igual, incluso hay más trabas para trabajar en el comercio y todo está más caro. Los empleados de nuevo apuntan las calles limpias y alumbradas y el mejor servicio de transporte. Pero también señalan la inseguridad, la basura y el problema del ambulante surge.

En cuanto a *lo que ha mejorado* para los residentes en San Pedro al parecer es la economía y el trabajo principalmente, y debido al turismo, así como la vista, la imagen por las obras realizadas, y el que la gente camine más tranquila por la trama urbana. Si bien hay quien dice que no por mágico ha cambiado algo. Los trabajadores del turismo señalan a la imagen y el trazado, si bien hay quien afirma que no ha cambiado nada. Los dueños de los negocios de



turismo consideran que lo que ha mejorado es la afluencia turística, y reiteran el problema de estacionamiento, entre otros.

San Andrés también se debate en lo que ha mejorado, toda vez que ofrece también como respuesta lo que no ha mejorado. Sus habitantes en cuanto a lo primero apuntan la imagen urbana en general, calles y casas en particular, el parque, incluso las escuelas y el hospital; además de la atención de la gente. En cuanto a lo segundo dicen que no, que todo sigue igual, que hay más trabas en los trámites, todo está más caro, hay más antros y más vicio. Los empleados reconocen la mejora en las fachadas, en el transporte, y en los servicios tales como el alumbrado, incluso que hay menos basura. Pero las mejorar dicen también solo han beneficiado a unos grupos. Los empresarios apuntan a la imagen pública y la infraestructura a la vez, como los aspectos mejores.

El siguiente interrogante es en torno a *lo que había empeorado*, que como ya se vio apareció en la pregunta anterior sobre lo que había mejorado. Los habitantes de San Pedro dicen que nada, que todo sigue igual y que en todo caso el tráfico sí se ha complicado. Los trabajadores turísticos también afirman que nada, y si acaso la basura precisamente por la mayor afluencia turística. Los empresarios del turismo también dicen que nada empeoró, pero que la gente que llega a veces hace desmadre amenazando la paz y tranquilidad turística. Como se dijo en parte este interrogante se desahogó en el anterior.

El mismo tema en San Pedro sí tuvo más respuestas negativas en el sentido de reconocimiento de lo que consideran empeoró, como por ejemplo la inseguridad entre otras cosas. Los empleados el robo de vehículos y los empresarios la falta de difusión de eventos.

En cuanto a *lo que ha beneficiado el programa, cómo y a quién*, la diversidad y división de opiniones sobresale entre los residentes en ambos municipios. Para empezar con San Andrés se afirma que a los habitantes enorgullece el nombramiento, ayuda a que aumente el empleo, hay más comercio y el sector turístico se ha visto principalmente beneficiado -hoteles, restaurantes, comercios-, como cabría esperar, sobre todo esto acontece en la zona centro. Además, reconocen las mejoras de imagen urbana, infraestructura y servicios que beneficia a toda la comunidad, las calles están mejor, más limpias y acogedoras, hay quien afirma. Si bien este mismo sector dice que a quien ha beneficiado realmente es al gobierno, a la presidencia municipal y a los políticos, y que la gente está igual que siempre, afirman que a ellos no los ha beneficiado en nada, porque no viven del sector turístico. Lo mismo aplicado a los empleados, consideran que sí hay más trabajo, y entre otras cosas, valoran aprender de la gente que los visita, si bien hay quien afirma que el gobierno es el más beneficiado. Los empresarios señalan que ha beneficiado a todo mundo y por supuesto al sector de servicios turísticos de manera particular, mismo que ellos encabezan.

En San Andrés acontece lo mismo, las personas que viven en la localidad dice que todos están contentos de que el turismo se lleve una buena impresión del lugar, y que a quien más ha beneficiado el programa es a los que se dedican al sector del turismo, porque en éste es donde se han generado los empleos, eso sí y de la misma manera que sus vecinos hay quien considera que no ha beneficiado en nada, en lo personal menos, quizás al ayuntamiento que cobra por todo y a la presidencia que es quien da prioridad a algunos grupos. Los empleados y empresario no opinaron nada nuevo sobre el asunto. Así, los beneficios se concentran en el sector, como cabría esperar, si bien la crítica se eleva al gobierno municipal y a los políticos, por un lado, y de otro lado, se reconocen mejoras en imagen urbana, infraestructura y servicios que redundan en la población, o por lo menos en los sectores que habitan y/o laboran en la zona centro.

Finalmente, en esta batería de preguntas se interrogó directamente sobre la *satisfacción*, y de nuevo están los satisfechos y los no satisfechos. Algunos habitantes de San Pedro dicen estar mucho, en un 70% de satisfechos, o simplemente expresan sentirse bien y a gusto. Mientras otros reiteran que solo beneficia a los políticos. Los empleados dicen también algunos sentirse muy satisfechos, otros que no tanto porque es pueblo mágico y antes era ciudad milenaria, y otro más que le da igual porque él solo se dedica a trabajar. En el sector de empresarios se considera que el nombramiento está bien pero solo se han pintado las fachadas, o que todavía no se ven los beneficios y sí se ve el problema de los ambulantes. Como se observa este es un tema sentido entre los dueños de los servicios turísticos, que el programa regula (SECTUR, 2006), pero que los municipios parecen imposibilitados de resolver.

En San Andrés las gentes consideran que sí están satisfechas y se sienten bien, especialmente por el cambio de imagen de la ciudad a mejor, todo parece más ordenado y seguro, como ya habían manifestado en un interrogante anterior, no obstante, hay quien afirma que no está satisfecho o nada satisfecho, que cobran por todo y que solo el ayuntamiento se beneficia. En cuanto a los empleados algunos dicen estar bien, otros que solo la parte del centro es la beneficiada y que se debería fomentar más el destino turístico. Los empresarios señalan estar medianamente satisfechos o insisten en que le falta merecimiento al destino para el nombramiento.

Así las cosas, satisfacción total o en parte, reconocimiento de lo hecho y señalamiento de lo no hecho, lo que ha mejorado y lo que ha empeorado, la resolución o no resolución, de problemas y necesidades, los beneficios generales o los sectoriales obtenidos, en todo caso y a pesar de los amplios cuestionamientos se valora el empleo y su aumento, y la imagen urbana y su mejoramiento, así como la infraestructura y servicios en ciertas áreas, que se reconoce han mejorado.

**Impactos**

En los estudios de políticas públicas, y en concreto de políticas turísticas, un tema obligado son sus impactos, principalmente sociales, económicos y culturales (Amer, 2009). Aquí se ha interrogado al respecto, cómo piensan y sienten los habitantes y el sector turístico sobre el tema. En ocasiones se reitera lo ya dicho, otras veces se amplía y profundiza la opinión e información.

	SAN PEDRO		SAN ANDRÉS	
	Mirada favorable	Mirada desfavorable	Mirada favorable	Mirada desfavorable
-¿Qué resultados hay ya del Programa en cuanto a lo económico (reconversión base productiva, plusvalía, inversión y empleo)?				

HABITANTES	<p>-Ha aumentado un poco el turismo aquí en hoteles y restaurantes</p> <p>-Al fin de cuentas hay una buena entrada de dinero</p> <p>-Hay más empleo</p> <p>-Hay beneficios en cuanto a carreteras y transporte</p>	<p>-No creo</p> <p>-La plusvalía de los terrenos ha subido mucho</p>	<p>-Todo es poco a poco, es un programa a largo plazo, hay más empleo y un poquito más de dinero por el flujo de turistas</p> <p>-Al menos lo que se ve y juzga más limpio y con más armonía</p>	<p>-No</p> <p>-Pues no sentimos muchos resultados</p> <p>-No, para nada</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados	<p>-Pues no tendría cifras ciertas, pero he visto que viene más turismo, y de todos lados, por lo que creo que entra más dinero</p> <p>-Sí hay resultados pero enfocados en el sector turístico, restaurantes y hoteles principalmente</p>	<p>-Se supone que eso es la idea, pero no veo la forma o el hecho</p>	<p>-Han abierto restaurantes y localitos como de artesanías, al abrirlo genera empleo</p>	<p>-Mayor afluencia de turismo pero no por se pueblo mágico, por ejemplo hay eventos en Puebla y eso genera que venta más gente aquí</p>
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	<p>-Sí en general</p>	<p>-Sí, pero ya éramos turísticos antes</p>	<p>-Sí los beneficios económicos son para el sector turístico pero también la comunidad se ve beneficiada</p>	
-¿Qué resultados				

sobre los aspectos sociales (aceptación, participación, unión comunitaria, sentimiento de pertenencia y orgullo)?				
HABITANTES	<p>-El pueblo está mucho mejor, ha cambiado mucho</p> <p>-Yo creo que sí, entre mejor veas tu ciudad o tu pueblo, te da más sensación de bienestar</p> <p>-Sí, ha habido más unión de la gente</p> <p>-Mucho sentimiento de orgullo</p>	<p>-No, nada</p> <p>-No porque resaltan las iglesias y la zona arqueológica, pero creo que deben enfocar más el programa en las tradiciones de la gente</p>	<p>-Es un pueblo tranquilo, todo está bien</p> <p>-Yo siento que la gente quiere ser conocido por sus lugares de origen, más que orgullo es satisfacción</p> <p>-Sí se ha visto más unión por la participación e integración de las personas, y sentimiento de pertenencia</p>	<p>-No, para nada</p> <p>-No, la pertenencia y el orgullo sigue siendo el mismo</p>
SECTOR TURÍSTICO Empleados	<p>-Sí hay grupos que trabajan unidos, ahora están trabajando en el programa de turibús y de poner bicicletas</p>	<p>-Pues siempre ha habido pertenencia entre los habitantes porque son muy católicos y se unen en las fiestas</p>	<p>-La gente se siente orgullosa del nombramiento y que el turismo lo reconozca</p>	<p>-La disputa entre los dos municipios es histórica, ahora no suena tanto</p>
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	<p>-Aquí no hay problemas</p>	<p>-No hay resultados porque no ha habido un compromiso y el problema de la concientización</p>	<p>-Hay sentimiento de pertenencia como paternalismo comunitario</p>	

		de la población de que realmente es un pueblo mágico, no es un título, lo tenemos per se. Cholula es mágico desde que hubo asentamientos humanos hace muchos años, y sagrado, pues venían de toda Mesoamérica a tomar cursos sagrados y rituales de todas las regiones, había escuelas donde se enseñaban esas enseñanzas		
-¿Qué resultados culturales (revalorización del patrimonio cultural)?				
HABITANTES	<p>-En parte</p> <p>-Sí, de hecho se valoran más las pirámides, la arqueología, la gastronomía</p> <p>-Sí, porque ahora cuidan más lugares</p> <p>-Sí, hay más cosas</p>	<p>-No, siempre se ha tenido eso, siempre ha sido visitada</p>	<p>-Un poquito de revalorización sí ha habido</p> <p>-Promover el interés de conocer la comunidad de nosotros mismos, de nuestras raíces</p> <p>-Sí, de todo</p> <p>-Sí, más unión, y</p>	<p>-No, no creo eso</p> <p>-No, para nada</p>

			<p>valoración, y pertenencia</p> <p>-Sí, hay más importancia para la cultura</p> <p>-Sí, porque había algunas cosas que estaban olvidadas y dañadas, y como que ya las están mejorando</p>	
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empleados</p>	<p>-Sí ahorita se cuidan más los lugares, ya no son tan grafitados</p>	<p>-Pues siempre se han tratado de mantener las tradiciones vivas, ahora se trata de difundirlas más</p>	<p>-Sí porque el programa promueve eventos que se realizan aquí</p>	<p>-Eso se sigue manteniendo, el concepto que se tenía antes se sigue manteniendo</p> <p>-Ninguno</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empresarios</p>		<p>-Lo que es cultura estamos acá muy divididos, tenemos la pirámide y nadie sabe de la historia, y los guías de ahí te hablan para que les dejes una propina, no te hablan de la verdad</p> <p>-No la magia es eterna, no tiene tiempo, está en todas las culturas, hay magia en todos los hombres</p>	<p>-La inversión en imagen urbana trajo muchos beneficios en afluencia turística en el primer cuadro de la ciudad</p>	

<p>-¿Qué resultados en cuanto a urbanismo (infraestructura, servicios, equipamiento turístico, mejora la imagen y valoración de sitios de interés)?</p>				
<p>HABITANTES</p>	<p>-Ha mejorado mucho la imagen urbana</p> <p>-La infraestructura bastante, hay mayor infraestructura</p> <p>-Si, con esa manita de gato que le dieron al municipio</p> <p>-Los servicios han mejorado</p>	<p>-Faltarían muchas calles por revisarlas y pavimentarlas</p>	<p>-Pues el cambio de fachadas, el sistema de iluminación, algunas calles pavimentadas</p> <p>-Hay más líneas de transporte, las carreteras han mejorado, y todo ha sido en beneficio tanto del turista como del pueblo</p> <p>-Más servicios están mucho mejor</p> <p>-Todo está mejor</p>	<p>-Sí, ha habido los cambios urbanos, no como uno quería, pero sí los hay</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO Empleados</p>	<p>-Si hay lugares para ir en caso de emergencia</p> <p>-Hay lineamientos para los negocios, el programa también ha</p>	<p>-Solo las fachadas y solo dos calles alrededor de la plaza de la Concordia</p>		<p>-Solo el primer cuadro de la ciudad, pero no hay sanitarios públicos, botes de basura, ordenamiento vial, los estacionamientos están mal</p>

	hecho que la gente cuide las calles y sus casas, eso no lleva a mejorar, porque también últimamente ha venido turismo más exigente			diseñados
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Como ya dije se pintó y remodeló, las casas, las calles, sobre todo en el centro		-Hubo inversión generalizada y cambios benéficos para la comunidad	-No creo
<i>-Al ser Pueblo Mágico ¿Qué ha sido lo principal o más importante que ha cambiado en el pueblo?</i>				
HABITANTES	-Las calles, la imagen -Se ha remodelado el zócalo, los parques, han aumentado los negocios -La imagen y la afluencia -Más que nada la gente ya no está aislada en un pueblito alejada de la ciudad sino que ya está incorporada, es una comunidad más floreciente digamos		-Yo creo que la forma en que los demás ven a Cholula. Antes era vienes, visitas las pirámides y ya, y hay muchos lugares que visitar ahora -La limpieza, el orden y la misma gente que se ve más tranquila con su comunidad -Pues los puntos de reunión, los lugares donde	-No -Las calles y nada más



			<p>se congrega la gente</p> <p>-Las calles porque ya estaban muy feas</p>	
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empleados</p>	<p>-El tipo de turismo que ya busca otras cosas, y por ello se implementan otro tipo de servicios, por ejemplo antes solo había habitaciones normales, ahora ya hay suites</p> <p>-Sí porque se ven menos dañadas las calles y las fachadas, pero a mí me gustaba más antes</p>	<p>-En lo personal no creo que haya cambios</p>	<p>-Lo principal es que se ven más turistas, un poquito el comercio, y la gente en ciertos lugares es más limpia</p> <p>-Lo más importante es la gente, ahora es más accesible y tiene más capacitación, ahora se entregan más a su trabajo</p>	<p>-El aspecto de lo de fuera, las fachadas nada más</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empresarios</p>	<p>-Como dije las fachadas, están dándole vista a la cosa urbana</p> <p>-Nada más el momento esporádico de la satisfacción de la población. Yo sentí una satisfacción que éramos pueblo mágico, pero ahora que sigue, cuál es la funcionalidad de ese pueblo mágico. Sí hay más turismo y</p>		<p>-Hasta hace poco no era tan conocido a nivel nacional, ahora sí se les dio una visión</p>	<p>-Solo las calles</p>

	<p>en eso no miento el gobernador, pero yo tengo una queja contra el gobernador porque nos ha puesto a trabajar más a los que somos trabajadores del sector turismo</p>			
--	---	--	--	--

En cuanto a los impactos del programa los hay de muchas maneras y de diversa índole, para ello se interrogó pormenorizadamente sobre los que existen en Cholula, en las dos Cholulas. Para empezar en cuanto a los *impactos económicos* se dijo en San Pedro desde la voz de sus habitantes que hay más turismo, más hoteles y restaurantes, más dinero, más empleos y mejores servicios. Si bien hay quien opina que no hay mejoras en ese rubro y que los terrenos han subido su valor inmobiliario, por ejemplo. Por su parte, los empleados en el mismo tenor apuntan a más turismo, más dinero y más trabajo en el sector, en especial restaurantes y hoteles. Claro que siempre una mirada discrepante señala que es en la idea y no en los hechos, lo de las mejoras. Los empresarios afirman los impactos positivos en general, si bien hay quien repite que el destino ya desde antes era turístico, lo cual es cierto.

En San Andrés, se considera que se va poco a poco y es a largo plazo, si bien hay más empleo y más dinero debido al flujo de turistas que se ha incrementado, también en lo que se ve se observa el lugar más limpio y más en armonía, si bien también hay quien piensa y dice que no hay beneficios por parte de los pobladores, o por lo menos no los sienten para nada. Los trabajadores del sector apuntan a que se han abierto restaurantes y tiendas de artesanías lo cual ha generado empleo. Hay quien considera que el aumento turístico de debe no a ser pueblo mágico sino a los eventos que atraen a los turistas a Puebla y luego se pasean por Cholula. Los empresarios sí reconocen plenamente los beneficios económicos para el sector, pero añaden que también la comunidad sale en general beneficiada. Así sí hay beneficios económicos en general, eso sí, con sus peros.

Sobre los *impactos en los aspectos sociales* los habitantes de San Pedro apuntan que el pueblo está mejor y ha cambiado mucho, y que al verlo mejor la sensación es de bienestar, hay también más unión entre la gente, y mucho sentimiento de orgullo. Si bien hay quien afirma que no ha mejorado nada, y que si acaso resaltan la zona arqueológica y las iglesias, pero no las tradiciones de la gente. Los empleados apuntan que hay grupos que trabajan unidos, y hay quien considera que siempre ha habido sentido de pertenencia. Por su parte, los empresarios dicen que no hay problemas sociales por un lado, y de otro, otras exposiciones relatan que no hay resultados porque no hay compromiso por parte de la sociedad en el proyecto.

En San Andrés se habla de que el pueblo es tranquilo y todo está socialmente bien, la gente quiere ser reconocida por sus orígenes, su orgullo y satisfacción, sí hay más unión y participación, así como sentimiento de pertenencia. Igual hay quien lleva la contraria y señala que no hay mejoras sociales en nada, o que la pertenencia y orgullo han estado siempre

presentes en el lugar. Los empleados narran también la importancia de los sentimientos de pertenencia, así como la disputa histórica entre los dos municipios que en la actualidad parece algo calmada. Los empresarios no añadieron nada nuevo al respecto, solo los sentimientos de pertenencia comunitarios fueron destacados. Por lo que cabe decir que la opinión está nuevamente dividida, pero sí hay mejoras en aspectos sociales según una tendencia mayoritaria.

Con relación a *los impactos culturales*, según los testimonios de los de San Pedro, si se considera una valoración mayor de la arqueología, la pirámide y algunos lugares, y si se reconoce que se cuidan más. Los cuestionadores señalan que desde siempre se ha tenido en cuenta el valor del lugar y siempre ha sido muy visitado. Los empleados remarcan que ahora se cuida más todo. Si bien también comentan que siempre se han tratado de mantener vivas las tradiciones, lo que ahora se añade es que se fomenta el difundirlas. El empresariado, por su parte, remarca que hay divisiones sobre lo que se entiende por cultura y lo importante de la misma, y añade que la magia está en todos los hombres y en todas las culturas, de manera generalizada.

Para el caso de San Andrés estos impactos culturales reflejan la revalorización de lo ya valorado, además de la promoción del interés por lo propio en el seno de la comunidad misma. Sí detectan más unión, valorización y sentimiento de pertenencia mayor, así como una renovada importancia hacia la cultura. Los empleados remarcan que el programa promueve los eventos, si bien se mantiene lo de antes y lo de siempre. Los empresarios acuerdan destacar la importancia de la inversión en las imágenes urbanas sobre todo el en centro, y los beneficios que todo esto ha comportado para el turismo, lo cual es innegable. Así sí hay revalorización de todo lo que al parecer ya estaba desde antes valorizado.

Sobre los *impactos en los resultados del urbanismo* en San Pedro, y para los residentes, la imagen urbana ha mejorado mucho, la infraestructura también lo ha hecho bastante, los servicios lo mismo. Quizás faltan algunas calles y espacios por remodelar todavía. Los empleados recuerdan los lineamientos del proyecto en torno al tema para los negocios, o como la gente cuida las calles y sus casas, además que el turismo parece ser más exigente en estos días. Los empresarios de nuevo señalan la remodelación y pintura de casas, la mejora de calles y de todo el centro. Quizás este sí sea un tema en que hay acuerdos en cuanto a la opinión sobre el mismo.

En este punto y en San Andrés, también aparece lo importante del cambio sobre todo en las fachadas y en el servicio de iluminación de calles céntricas, así como la mejora de transporte, y de servicios en general, todo está mejor afirman. Los empleados consideran que solo se ha mejorado el centro y que todavía faltan muchas cosas. Los empresarios concuerdan que la inversión ha mejorado la comunidad en general, aunque hay quien parece no estar de acuerdo. No obstante, como se dijo hay más coincidencia que en otros aspectos tratados en este estudio.

Un último cuestionamiento fue sobre *el impacto de los cambios más importantes que ha traído el programa turístico*. En San Pedro de nuevo la imagen, casas, calles, zócalo, parques, el aumento de negocios, el incremento de turistas fueron las respuestas dadas por la población en general. Mientras los empleados además de mejorar calles y fachadas, señalan el cambio de tipo de turismo. Y los empresarios apuntan la mejor vista urbana por todo lo ya anteriormente dicho, añaden la satisfacción espontánea del orgullo del nombramiento, más no por su funcionamiento, reiterando su acostumbrado punto de vista crítico.

En San Andrés la población opina que el cambio mayor es en la forma de cómo son vistos y el incremento de visitas, la limpieza, el orden y la tranquilidad de nuevo ocupan un lugar

preponderante, sin faltar las mejoras en las calles. Aunque hay quien dice lo de las calles y añade que nada más. Los empleados señalan el número de turistas que se ha incrementado, así como el comercio, y la limpieza y capacitación de la gente, aunque alguien apunte a que solo ha mejorado lo de afuera que se ve, como las fachadas. Finalmente, los empresarios dicen que el lugar es más conocido y que las mejoras solo son en algunas calles, otra vez el cuestionamiento reaparece en este grupo.

Recordemos que en el programa es importante la imagen urbana (SECTUR, 2006), y que como se observa al parecer se reconocen las mejoras, y se valoran. También en la letra del mismo se habla de desarrollo local, de la conservación cultural, y del compromiso social, puntos que como impactos se han abordado en este grupo de interrogantes.

Añadir que si bien los impactos son considerados positivos y negativos, abundan más los primeros, y los segundos son en el sentido de lo que falta por hacer, o delo que ya se venía haciendo y no ha cambiado. La población manifiesta diversidad de opinión en diversos rubros, pero reconoces sin dudar las mejoras en el área central de la localidad. También los empleados, con sus críticas, reconocen la importancia de las mejoras en general y del empleo de manera especial. Quizás anotar que los empresarios aparecen o se muestra como el sector más cuestionador, no tanto del programa, como de su aplicación y el resultado inicial, pues como muchos dicen en sus relatos, todavía o de momento no los ven, considerando que se trata del primer año de ejecución práctica del programa y está iniciando su andadura en los municipios aquí estudiados.

#### IV. CONCLUSIONES: LA MAGIA, EL PUEBLO MÁGICO Y OTRAS CUESTIONES FINALES

Ante todo este panorama de percepciones, opiniones, valoraciones, ideas y emociones expuestas, se preguntó también si querían seguir siendo pueblo mágico, a lo cual casi todo mundo dijo que sí, con explicaciones diferentes, pero la misma respuesta afirmativa, sin dudar en la mayoría de las ocasiones.

	SAN PEDRO		SAN ANDRÉS	
	Mirada favorable	Mirada desfavorable	Mirada favorable	Mirada desfavorable
<i>-¿Quiere seguir siendo Pueblo Mágico? ¿Por qué?</i>				
HABITANTES	-Sí, está bien así  -Sí para que siguiera habiendo más negocios y más turistas  -Sí, a fin de cuentas es una	-Son nombramientos, nosotros éramos una ciudad y nos bajaron a pueblo, es lo que no se entiende	-Sí porque si no mal recuerdo recibe algún recurso por parte de la federación  -Sí porque hay mucho que enseñar, mucho	-No, porque no hay nada de atractivo, no tiene nada de atractivo  -Pues como yo no le veo nada de mágico, me da igual si es

	<p>buena entrada económica que beneficia no nada más a los que vivimos aquí, también a los pueblos vecinos</p> <p>-Sí porque en cuestión de cultura nos promueven en los demás países</p> <p>-Sí porque como soy de acá para que mejore que sea un pueblo más mágico, con su arquitectura más rústica</p> <p>-Sí porque es importante preservar nuestras tradiciones, nuestra cultura, y estos lugares no identifican como mexicanos</p>		<p>que aprender incluso para la comunidad porque a veces no conocemos nosotros</p> <p>-Sí porque se podrán dar a conocer las iglesias y lo que tenemos artesanalmente</p> <p>-Sí porque a fin de cuentas sirve para que se siga cuidando la zona arqueológica y las iglesias</p>	<p>llamado así</p> <p>-Pues yo no veo nada de mágico, y no estamos preparados para recibir al turismo, tampoco tenemos lugares para el turismo</p>
<p>SECTOR TURÍSTICO</p> <p>Empleados</p>	<p>-Claro por el turismo</p> <p>-Pues sí y no, sí porque obliga al municipio a tener en buen estado los lugares y tener lineamientos para los negocios, por otra parte como fue con un fin económico el nombramiento, siento que hay desviaciones de</p>	<p>-No porque hay muchas cosas que cambian, como las fachadas de los negocios, y eso estoy en desacuerdo, y porque es una ciudad milenaria y no un pueblo</p>	<p>-Pues sí porque genera turismo y mayores ingresos</p> <p>-Claro que sí porque se abren nuevas fuentes de trabajo</p>	<p>-En realidad se le podría quedar ese título pero seguramente vendrá otra administración, se inventará otra cosa y cambiará de nombre. En realidad el que se llame pueblo mágico no tienen ninguna relevancia si no hay un</p>

	dinero, como dicen la riqueza no fue bien repartida			proyecto integral que trabaje con la gente y para su beneficio
SECTOR TURÍSTICO Empresarios	-Sí, desde luego, porque ese programa ha mejorado mucho la reglamentación de la imagen urbana en el primer cuadro de la ciudad	-Sí, pero le falta muchísimo para ser realmente pueblo mágico  -Sí por supuesto que siga siendo pueblo mágico y que se comprometa el ayuntamiento y todos los niveles de gobierno que den sustento no solo el nombramiento sino a su funcionalidad		-Pues la verdad a mí y a nuestro negocio le da lo mismo que sea pueblo mágico o no

En San Pedro dijeron que sí que está bien, para que haya negocios, trabajos, turismo, por la buena entrada económica, además de la promoción de tradiciones en el mundo y la preservación de la cultura mexicana. Si bien hay quien no le agrada el nombramiento de pueblo mágico y prefiere ser ciudad milenaria, como ya se vio, esto con relación a la población. Ya según los empleados, por supuesto que dicen querer por la afluencia turística y el empleo que para ellos significa lógicamente. Así también, el hecho que ello obliga al municipio a tener en buenas condiciones los lugares, aunque no a todo mundo agradan los cambios en fachadas. A los empresarios también les interesa porque todo ha mejorado, sobre todo la imagen urbana en el primer cuadro de la ciudad. Lo cual no significa según algunos que todavía falte mucho para ser realmente pueblo mágico y que funcione como tal. Su tono crítico se mantuvo coherente hasta el final.

En San Andrés, los locales dicen que es importante continuar con el nombramiento para mantener la afluencia de recursos de la federación, además de que hay mucho que mostrar a los visitantes e incluso a la propia comunidad, y todo sirve para seguir cuidando la zona. Aunque quienes se oponen argumentan que no hay nada de atractivo en el pueblo, y que no le ve lo mágico por lo que no hay que llamarlo así, además de no considerarse estar preparados para la recepción de turismo. Los empleados respondieron afirmativamente, ya que el turismo genera empleos e ingresos, pero hay quien añade que le gustaría un programa que realmente beneficie a la gente. Algunos empresarios parecen distantes al tema por considerar que su negocio no depende de ser pueblo mágico o no. En todo caso aquí en San Andrés, siempre una postura más distante y crítica al programa como estuvo presente en casi todas las respuestas. Así que en conclusión se quiere mantener el programa, con sus excepciones.

Es más, sobre la magia afirmaron que está principalmente en la gente, sus tradiciones y costumbres, las fiestas, la Virgen de los Remedios, la tranquilidad que se vive en el lugar, el entorno cultural en general del pueblo o de los pueblos. También, por supuesto, en la arquitectura y la historia, la pirámide y las iglesias, su importancia prehispánica y colonial monumental. Si bien hubo quien reiteró “la verdad no se la encuentro” para el caso de San Andrés. Las demás respuestas iban encaminadas a enumerar patrimonios culturales, históricos, tangibles, intangibles, e incluso señalar que “la magia la crea la cultura cuando sabes qué se está pisando, la persona la crea no el lugar” dijo un anciano de San Pedro.

Para ya finalizar este texto, dicen que lo local es el espacio privilegiado para el desarrollo (Arocena, 2001), no obstante, no siempre esto es así, especialmente en territorios y localidades con ciertas tradiciones económicas, sociales y sobre todo políticas y culturales que concentran el poder en ciertos grupos, como es el caso que se muestra y muchos otros a lo largo y ancho de la geografía mexicana. Además, el turismo que suele beneficiar a los sectores dominantes por excelencia (Corbo y Bardini, 2011). Una política, la turística, que en el caso mexicano llega desde otros órdenes de gobierno y en el programa que nos ocupa del nivel federal y de ahí baja a los municipios (Cabrero y Gil, 2010). Por lo que el supuesto compromiso social del programa (SECTUR, 2006), no solo no tiene lugar, sino que el mismo programa, o por lo menos su aplicación no desarrolla gobernanza ni crea desarrollo social (Fernández Poncela, 2016). Y es que la centralidad política municipal dificulta la gobernanza (Cabrero y Gil, 2010), como se ha visto en varias declaraciones recabadas y presentadas a lo largo de estas páginas que apuntan a los beneficios de la clase política local con relación al programa en oposición a la colectividad, sin negar por ello la creación de negocios y empleos que ha tenido y tiene lugar en la zona. Tampoco parece desarrollarse capital social por lo mismo, si acaso la confianza, cooperación y negociación (Bourdieu, 1986; Putman, 2001) tiene lugar entre ciertos grupos sociales, redes familiares con poder económico y político, sin embargo, en el caso estudiado esto tampoco está claro a juzgar por las declaraciones muy críticas contra la política turística, el programa y el gobierno municipal por parte de los dueños de negocios y empresarios entrevistados. Lo mismo el desarrollo social local también inscrito en las reglas de operación del programa (SECTUR, 2006) no parecen aplicar en la práctica como se ha podido comprobar en varios lugares (Pulido y Pulido, 2014) además del estudio de caso de Cholula que aquí compartimos. Lo cual no significa que no se vean y aprecien las mejoras en casi todos los ámbitos, económico, social, cultural, infraestructura, servicios, imagen, eso sí circunscritos a las zonas del centro histórico de los municipios en concordancia con la declaratoria que limita la aplicación del programa a los mismos. En cuanto a los primeros, los económicos, concentrados también en ciertos grupos. Eso sí, aparece reiterada una postura crítica de relativa importancia, más en San Andrés que en San Pedro, y más entre empresarios que entre los otros sectores sociales consultados, que se ha de tener muy en cuenta.

En fin, los cuadros anteriores han recogido algunas transcripciones de entrevistas sobre diversos temas que se han considerado interesantes el traer a estas páginas, mismos que recuerdan y muestran lo que sería un resumen de los puntos importantes en el sentido de cuestiones de carácter socio económicas y socioculturales con relación a las vivencias de estos aspectos en los destinos turísticos estudiados por sus protagonistas. Aquí se ha priorizado la opinión pública de los residentes, así como la de los trabajadores y empresarios del sector turístico, por encima de los académicos especializados en este rubro, y esto recuerda a una afirmación de Jafari “Incluso si los residentes están equivocados, tienen razón” (cit. Amer, 2009:21).



## V. REFERENCIAS

- Amer Fernández, Joan (2009): “Los debates sobre la percepción social del turismo en las islas Baleares” en *Nimbus*, 23-24: 5-23.
- Arocena, José (2001): “Globalización, integración y desarrollo local” en Madoery, Oscar y Antonio Vázquez Barquero (Eds.) *Transformaciones globales. Instituciones y Políticas de desarrollo local*, Rosario, Homo Sapiens.
- Bourdieu, Pierre (1986): “The forms of capital” en Richardsdson, J. (Ed.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*, New York, Greenwood. En <http://www.marxists.org/reference/subject/philosophy/works/fr/bourdieu-forms-capital.htm>
- Cabrero Mendoza, Enrique y Carlos Gil García (2010): “La agenda de políticas públicas en ciudades mexicanas durante el siglo XX: ¿cien años de soledad municipal?” en *Estudios Demográficos y Urbanos*, 25, (1): 133-173.
- Cardoso Brum, Myriam Irma (2006): *La evaluación de políticas y programas públicos*, México, Miguel Ángel Porrúa/Cámara de Diputados.
- Fernández Poncela, Anna María (2016): “Una revisión del programa Pueblos Mágicos” en *CULTUR*, 1 (10): 1-34. En <http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/issue/view/83/showToc>
- Franzé Mudanó, Adela (2013): “Perspectivas antropológicas y etnográficas de las políticas públicas” en *Revista de Antropología Social*, 22: 9-23.
- Corbo, Yanina Analía y Bernarde Bardini (2011): “Turismo y políticas públicas locales: el caso del municipio de General Pueyrredón” en *Encuentro Internacional de Turismo*, Mar del Plata.
- Osuna, José Luis y Carolina Márquez (Dir y ed.) (s.f.): *Guía para la evaluación de políticas públicas*, S.l., Instituto de Desarrollo Regional.
- Pulido-Fernández, M. C. y J. I. Pulido-Fernández (2014): “¿Existe gobernanza en la actual gestión de los destinos turísticos? Estudio de casos” *PASOS*, 12 (4): 685-705. En [http://www.pasosonline.org/Publicados/12414/PS0414\\_03.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/12414/PS0414_03.pdf) (12/12/2015).
- Putnam, Robert D. (2001): *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*, New York, Simon & Schuster.
- Santana, Agustín (1997): *Antropología y turismo ¿Nuevas hordas, viejas culturas?* Barcelona, Ariel.
- Secretaría de Turismo de Puebla (2013): “Indicadores turísticos Puebla 2013” en [www.turismo.puebla.gob.mx](http://www.turismo.puebla.gob.mx)
- (2014a): “Indicadores básicos de la actividad turística en Puebla año 2014” en [www.turismo.puebla.gob.mx](http://www.turismo.puebla.gob.mx)
- (2014b): “Perfil del visitante Puebla” en [www.turismo.puebla.gob.mx](http://www.turismo.puebla.gob.mx)
- SECTUR (2006): “Reglas de Operación Pueblos Mágicos”, SECTUR.

## HOW TO CITE THIS ARTICLE IN BIBLIOGRAPHIE



Fernández Poncela, A. F. (2018). "Programas turísticos y satisfacciones sociales". *Rotur. Revista de Ocio y Turismo*, 12(1): 64-104 <http://www.rotur.es>, ISSN: 1888-6884