



Gestión Turística

ISSN: 0717-1811

gestionturistica@uach.cl,

revistagestionturistica@gmail.com

Universidad Austral de Chile

Chile

Covarrubias Ramírez, Rafael; Vargas Vázquez, Astrid; Rodríguez Herrera, Ismael Manuel  
SATISFACCIÓN DE RESIDENTES CON EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS  
PUEBLOS MÁGICOS DE MÉXICO: UN INDICADOR DE COMPETITIVIDAD. CASOS DE COMALA  
EN COLIMA Y DE REAL DE ASIENTOS EN AGUASCALIENTES

Gestión Turística, núm. 14, julio-diciembre, 2010, pp. 33-54

Universidad Austral de Chile

Valdivia, Chile

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223315356003>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

**SATISFACCIÓN DE RESIDENTES CON EL DESARROLLO DE LA  
ACTIVIDAD TURÍSTICA EN LOS PUEBLOS MÁGICOS DE MÉXICO: UN  
INDICADOR DE COMPETITIVIDAD. CASOS DE COMALA EN COLIMA Y  
DE REAL DE ASIENTOS EN AGUASCALIENTES.**

**Autores**

**Rafael Covarrubias Ramírez**

Facultad de Turismo  
Universidad de Colima  
México  
covra@ucol.mx

**Astrid Vargas Vázquez**

Departamento de Turismo  
Universidad Autónoma de Aguascalientes  
México  
astriuca@hotmail.com

**Ismael Manuel Rodríguez Herrera**

Departamento de Turismo  
Universidad Autónoma de Aguascalientes  
México  
imrodri@correo.uaa.mx

**RESUMEN**

En los últimos años, la actividad turística ha sido impulsada en varios destinos del territorio mexicano, buscando que sea el motor del desarrollo socioeconómico regional. Un ejemplo es el programa “Pueblos Mágicos de México” impulsado por la Secretaría de Turismo (SECTUR), con el que se busca estructurar una oferta turística complementaria y diversificada, así como aprovechar las singularidades de las localidades para la oferta de productos turísticos diferenciados.

Sin embargo, el turismo puede contribuir a generar cambios sociales y culturales en las sociedades anfitrionas, por ello este trabajo presenta un acercamiento que permita determinar si los residentes de dos destinos que forman parte del programa Pueblos Mágicos están satisfechos con la actividad turística, y hacer un análisis comparativo que permita dimensionar la relación que existe entre el impulso al desarrollo turístico y el grado en que la actividad turística satisface a la población receptora.

Los impactos sociales y culturales son, normalmente, difíciles de evaluar, en consecuencia, el estudio que se presenta se basa en la percepción de los residentes sobre los efectos del turismo en su comunidad. Dicho estudio se ha desarrollado tomando en cuenta la satisfacción de los residentes con la dimensión ambiental, social y económica, a través de 4 ó 5 reactivos para cada dimensión de una encuesta, empleando una escala tipo Likert.

**Palabras claves:** desarrollo socioeconómico, residentes, satisfacción local, impactos sociales, *Pueblos Magicos de México*

**RESIDENT SATISFACTION WITH THE DEVELOPMENT OF THE TOURIST  
ACTIVITY IN THE MAGICAL TOWNS OF MEXICO: AN INDICATOR OF  
COMPETITIVENESS. THE CASES OF COMALA, COLIMA AND REAL DE  
ASIENTOS, AGUASCALIENTES**

**Authors**

**Rafael Covarrubias Ramírez**

Facultad de Turismo  
Universidad de Colima  
México  
covra@ucol.mx

**Astrid Vargas Vázquez**

Departamento de Turismo  
Universidad Autónoma de Aguascalientes  
México  
astriuca@hotmail.com

**Ismael Manuel Rodríguez Herrera**

Departamento de Turismo  
Universidad Autónoma de Aguascalientes  
México  
imrodri@correo.uaa.mx

**ABSTRACT**

In recent years, tourism has been stimulated in several places of Mexico, seeking to become the engine of regional socioeconomic development. One example is the "Magic Towns of Mexico" led by the Ministry of Tourism (SECTUR), with which it is sought to structure a complementary and diversified tourism and exploit the uniqueness of the locations by the provision of differentiated tourism products.

However, tourism can help to generate social and cultural changes in their host countries, so this work presents an approach to determine whether residents of two destinations that are part of the Magic Towns are satisfied with tourist activity, and makes a comparative analysis which allows to measure the relationship between the stimulation to tourism development and the extent to which the tourism industry satisfies the recipient population.

The social and cultural impacts are usually difficult to assess, therefore, the present study is based on the residents' perception on the effects of tourism in their community. This study has been developed taking into account the satisfaction of residents with the environmental, social and economic dimension, through four or five reactants for each dimension of a survey using a Likert-type scale.

**Key words:** local satisfaction, magical towns, satisfaction indicator, tourist competitiveness.

## INTRODUCCIÓN

El turismo sustentable puede jugar un rol muy importante en el desarrollo de la comunidad, especialmente en áreas en las que abundan los recursos naturales y culturales, aún faltando recursos financieros que permitan el crecimiento económico en otras vías. Sin embargo, cualquier esfuerzo promocional y de desarrollo puede tener consecuencias en las dimensiones clásicas del desarrollo sustentable: ecológicas, económicas y socio-culturales positivas y negativas, efectos que pueden estar intrincadamente unidos, por lo que pueden darse sinergias benéficas o relaciones inversas entre estas tres áreas de impacto.

Uno de esos efectos es la irrupción del turismo en la comunidad anfitriona, la cual se puede expresar a dos niveles: uno macrosocial, del que se derivan transformaciones sociales, culturales, económicas y ambientales a nivel destino; el otro es más inmediato y afecta a las personas a través de mecanismo de interacción social con los turistas, lo que genera cambios en la actitud de los residentes, tales como aceptación o rechazo a los turistas y a las actividades propias del turismo.

En ese sentido, evaluar el nivel de satisfacción de residentes se convierte en un tema necesario para autoridades locales y prestadores de servicios, de manera que se puedan detectar con tiempo los posibles problemas o malestares que los habitantes presenten con este sector.

Tanto en la literatura como en los organismos que gestionan la actividad turística en los destinos, se pueden encontrar con más frecuencia análisis de satisfacción de los visitantes y en menor frecuencia de los residentes. Y partiendo de la pregunta de cuál es el nivel de satisfacción de los residentes de las comunidades anfitrionas, este trabajo tiene como propósito determinar las variables que permitan evaluar dicho indicador así como diseñar y aplicar una herramienta investigativa que facilite su evaluación y que permita comparaciones entre dos destinos turísticos afines.

Presenta, además, un ejemplo de trabajo colegiado entre dos cuerpos académicos de programas educativos en turismo, lo que permite cumplir con un doble objetivo: por un lado el realizar la investigación antes descrita y por el otro, potenciar la formación de redes académicas para la investigación turística.

### Antecedentes

#### *Indicadores de satisfacción de la comunidad*

Partiendo de que el turismo es el movimiento temporal de personas a destinos fuera de su lugar normal de trabajo y residencia, así como las actividades que se desarrollan

durante su estancia en esos destinos, y las instalaciones creadas para encargarse de sus necesidades (Mathieson and Walls, 1982), se entiende que los turistas interactúan con los residentes locales durante su estancia y el resultado de su relación se traduce en cambios en la calidad de vida de los individuos o de la comunidad, en el sistema de valores, en la división laboral, las relaciones familiares, actitudes, patrones de conducta y expresiones de creatividad (Fox 1977; Cohen 1984; Pizam y Milman 1984).

Los cambios en la calidad de vida de la comunidad receptora son influenciados por dos hechos principales: la relación turista-residente y el desarrollo de la misma industria (Ratz, 2000); estos dos elementos y sus consecuencias contribuyen de manera directa con el nivel de satisfacción de los habitantes con la actividad turística y con sus componentes específicos.

Respecto a estos niveles de satisfacción de los residentes, la Organización Mundial del Turismo afirma que:

*La variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven, por lo que la satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para sostenibilidad; en casos extremos, la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas. (OMT, 2004)*

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, la satisfacción se puede evaluar a partir las tres dimensiones: la dimensión ambiental, hace énfasis en percepción de los habitantes por la necesidad de reducir la presión en el ambiente físico, como el consumo excesivo de recursos naturales y contaminación de sitios; la dimensión económica, considera las necesidades humanas de bienestar material, como el incremento en los precios, las opciones de empleo (Cottrell, 2005) y la dimensión social, se refiere a las habilidades individuales, dedicación, experiencias y resultados de conductas como costumbres y tradiciones. Spangenberg (2002) refiere que la interacción social y las normas sociales relacionadas son precondiciones necesarias para las actividades económicas.

El desarrollo sostenible involucra tres directrices primordiales, las cuales deben ser integradas y aplicadas en cualquier tipo de destino turístico, con la finalidad principal de que la comunidad anfitriona resulte beneficiada con del desarrollo de la actividad turística.

Acerca del desarrollo sustentable, la OMT señala:

*Las directrices y las prácticas de gestión del desarrollo sostenible del turismo son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos nichos turísticos. Los principios*

*de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambientales, económicos y social-culturales del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre estas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.*

Por lo tanto el turismo sostenible debe dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un fenómeno fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica; respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural arquitectónico y vivo y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural y asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuentan oportunidades de empleo estable y la obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de pobreza. (OMT, 2004)

La participación integrada de los diversos agentes relevantes en el desarrollo sostenible es fundamental para lograr un nivel óptimo de satisfacción de la comunidad anfitriona, habiendo conseguido esto, el grado de satisfacción de los visitantes incrementará de manera considerable.

En gran medida, el grado de satisfacción de los residentes de las comunidades anfitrionas depende del nivel de impacto que la actividad turística puede ocasionar en distintos sitios. En la actualidad el desarrollo turístico está íntimamente ligado con cambios sociales en la comunidad anfitriona, los efectos que se puedan producir podrían variar en relación al número de visitantes y de habitantes de un país o del área visitada por el turista. Los principales problemas pueden ocurrir cuando el número de turistas recibidos sobrepasa el número de habitantes (Acerenza, 2003).

En las comunidades rurales, las cuales posean características idóneas para el desarrollo de alguna modalidad del turismo, el principal efecto que la actividad turística puede provocar es el impacto en los usos y costumbres de la comunidad, distorsionando principalmente las culturas autóctonas (Acerenza, 2003).

Determinar el grado de responsabilidad de turismo es difícil, ya que la transculturación podría deberse a otros factores; tales como los medios de comunicación, religión, otro tipo de industria, emigración, etc.

### **Impactos socioeconómicos del turismo**

Desde que el turismo comienza a interactuar con la comunidad anfitriona es evidente que ésta sufrirá diversos cambios, especialmente en su estructura social, siendo percibidos de manera positiva en algunas ocasiones y de manera negativa en las mayorías de los casos. Mathieson y Wall proponen una definición de impacto social, la cual ocurre en los sitios o comunidades con actividad turística y lo definen de la siguiente manera:

*Un impacto social puede ser concebido como los cambios en la vida de las personas que residen en las comunidades que forman parte del destino y que tienen relación con la actividad turística. (Mathieson and Wall, 1982)*

Es evidente que con el flujo de turistas se generará una interacción directa entre los visitantes y la comunidad local, la cual tiene repercusiones directas de manera social, económica ó ambiental (Fridgen, 1996).

Los impactos sociales, culturales y económicos, tanto positivos como negativos están estrechamente vinculados. En muchas ocasiones se le critica a la actividad turística por los impactos socioculturales negativos, especialmente en las comunidades pequeñas y más tradicionales (OMT, 1999).

La Organización Mundial del Turismo en su guía para administradores locales, reconoce una serie de impactos socioeconómicos favorables y desfavorables, los cuales se enumeran de la siguiente manera:

<b>Cuadro N°1. Impactos socioeconómicos del Turismo</b>	
<b>Efectos positivos</b>	<b>Efectos negativos</b>
Beneficios económicos	Distorsiones económicas
Empleo y renta de trabajo en el sector turístico	Aumento en los precios de las tierras y bienes
Fomento del empresario local	Perdida de la autenticidad en las manifestaciones culturales
Ingreso de divisas a nivel nacional	Problemas sociales como el alcoholismo, prostitución, drogadicción, etc.
Efecto multiplicador del turismo en otras actividades económicas	El efecto demostración (Imitación en la forma de vestir y actuar de los turistas)
Mejora de la infraestructura financiera	Congestión de turistas en atracciones
Conservación del patrimonio cultural	Empleo a personas que no residen en la zona
Intercambio cultural entre turistas y residentes.	Beneficio económico solo para los propietarios

Fuente: Organización Mundial del Turismo.

Estimulando la participación de la comunidad en el turismo, refuerza los efectos positivos y mitiga los efectos negativos (OMT, 1999). Al estimular la participación de la comunidad anfitriona, los niveles en el grado de satisfacción podrían ser positivos en lugares donde la práctica de esta actividad es percibida de manera negativa por los residentes.

En los lugares donde la práctica del turismo es relativamente nueva y el desarrollo turístico comienza, es conveniente crear un programa sociocultural que ofrezca una vía estructurada para que el turismo contribuya a la conservación cultural.(OMT, 1999)

#### ***Estudio de caso: Destinos del Programa Pueblos Mágicos de México***

El programa federal a través del cual en México pretende poner en valor el patrimonio cultural es denominado Pueblos Mágicos y tiene como objetivos principales:

- Estructurar una oferta turística complementaria y diversificada, basada fundamentalmente en los atributos histórico – culturales.
- Aprovechar la singularidad de las localidades para la generación de productos turísticos basados en las diferentes expresiones de la cultura local; artesanías, festividades, gastronomía, y tradiciones, entre otras.

Para que estos objetivos se cristalicen se requiere de cumplir con ciertos criterios que son calificados por el Comité Interinstitucional de Evaluación y Selección de Pueblos Mágicos integrado por las siguientes dependencias de carácter federal: Secretaría de Turismo, Secretaría de Economía, Secretaría de Desarrollo Social, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Instituto Nacional de Antropología e Historia, Comisión Federal de Electricidad, el Consejo de Promoción Turística de México y el Fondo Nacional de Fomento al Turismo.

Los criterios generales de incorporación al Programa de Pueblos Mágicos son:

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

La SECTUR (2007) reporta que del año 2001 al 2007 se han obtenido los

siguientes resultados: se cuenta con 32 pueblos mágicos distribuidos en 24 estados de la República y se ha hecho una inversión acumulada directa de \$184,185,183 y una detonada de \$569,909,941.

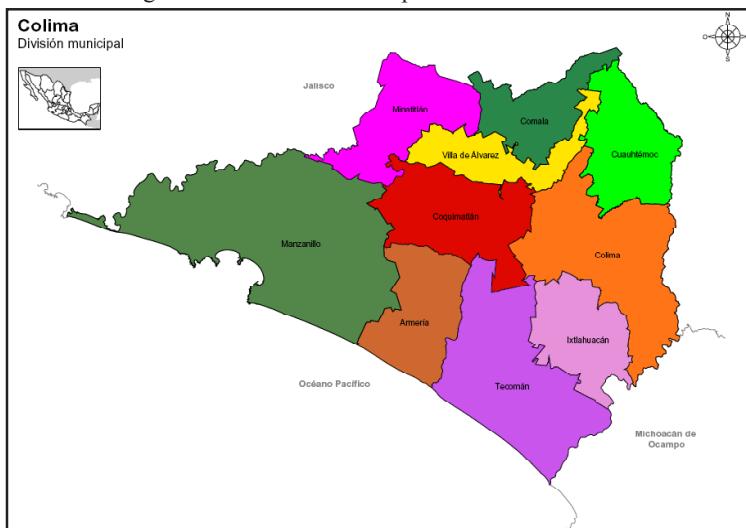
### Comala, Colima

*Vine a Comala porque me dijeron...*

Comala significa “lugar donde se hacen comales” o “lugar de comales”, nombre que deriva del náhuatl Comalli, comal, y an, lugar. Tiene una extensión de 254 kilómetros cuadrados; se localiza al norte del estado de Colima (Reyes Garza, 2001). La temperatura media anual varía entre 23 °C en enero y 27 °C en junio. La precipitación pluvial media anual es de 1,163 milímetros, con régimen de lluvias que abarca los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre.

En 2006 el número de habitantes es cercano a los 23,500, distribuidos en 18 comunidades y la cabecera municipal. La población urbana en el municipio abarca el 66.73% mientras que la rural el 33.26%. La población se concentra en la cabecera municipal, con 8,927 habitantes, y en la comunidad de Suchitlán, con 4,083 habitantes. Otras poblaciones importantes por su cantidad de habitantes son Cofradía de Suchitlán, Zacualpan y La Caja. Según INEGI, en 2002 el 2.3% de la población emigra hacia Estados Unidos. (INEGI, 2005).

Imagen N°1. División municipal del estado de Colima.



Fuente: INEGI, 2007

Una parte importante de la población económicamente activa de Comala se dedica a actividades relacionadas con la agricultura y ganadería así como al comercio de los productos de estas dos actividades. En la agricultura de Comala se mantienen algunos cultivos tradicionales que se basan tanto en el riego como en el temporal de lluvias, tales como el maíz, frijol y cultivos forrajeros como el sorgo. Han aumentado los cultivos de hortalizas tales como el jitomate, tomate, diversas variedades de chile, calabacita, cilantro, sandia y pepino; se cultivan también árboles frutales como tamarindo, guayaba, durazno, naranja y aguacate. Una superficie importante al norte del municipio de dedica al cultivo del café y de la caña.

### *La actividad turística en Comala*

Comala fue puesto en los ojos de los visitantes nacionales e internacionales por la novela de Juan Rulfo, “Pedro Páramo”, escrita en 1955, en la que hace referencia a la migración del campo a la ciudad que ocurrió en el México post-revolucionario en la manera en que describe el pueblo de Comala, cuya población es inexistente después de los actos del cacique Pedro Páramo.

A principios de los 70's, se crearon los centros turísticos Laguna Carrizalillo y Laguna La María, en la zona norte del municipio, en las faldas del volcán de fuego, lo que, desde entonces, ha generado un flujo importante de visitantes durante todo el año en la zona norte del municipio de Comala; esta afluencia aumenta de manera considerable los fines de semana, principalmente los domingos, y las llamadas temporadas altas: Navidad y fin de año, Semana Santa y verano.

En 2002, la Secretaría de Turismo incluyó a la cabecera municipal en el Programa de Pueblos Mágicos, contribuyendo también con el aumento de visitantes y, consecuentemente, la oferta de servicios turísticos.

Antes de la inclusión en el programa de Pueblos Mágicos, en la cabecera municipal no existían opciones de hospedaje, por lo que se implementó el programa de hostales, mediante el acondicionamiento de casas típicas. Como se ilustra en la tabla No. 1, en Comala existen 8 hostales, 2 bungaloes y 2 hoteles, que en conjunto ofrecen 103 habitaciones y 176 camas. En este tema se incluyen los servicios que se ofrecen en el hotel Hacienda San Antonio y en las lagunas “Carrizalillo” y “La María”.

Tabla N°1. Servicios de hospedaje que se ofrecen en la cabecera municipal de Comala	
Tipo de hospedaje	Cantidad
Hotel gran lujo	1
Hotel sin categoría	1
Hostal	8
Bungalow	2
<b>Total</b>	<b>12</b>

Fuente: H. Ayuntamiento de Comala, 2007.

En lo referente a la oferta de alimentos y bebidas, el municipio tiene registrados 25 establecimientos en la categoría de restaurantes, restaurantes bares y cenadurías, localizadas principalmente en la cabecera municipal, en Suchitlán, así como en las lagunas de Carrizalillo y La María, respaldados por la gran tradición de su cocina en la que se elaboran diferentes alimentos tales como derivados lácteos: queso, jocoque, panela, pan dulce; antojitos regionales como los sopitos, pozole, tatemado, pipán y bebidas como el ponche elaborado con frutas de la región: tamarindo, nance, granada. En este rubro destacan los tradicionales “botaneros”, restaurantes típicos ubicados en la plaza principal, en los que se sirven botanas y bebidas tradicionales y que concentran la mayor cantidad de visitantes en la cabecera municipal.

### Real de Asientos, Aguascalientes

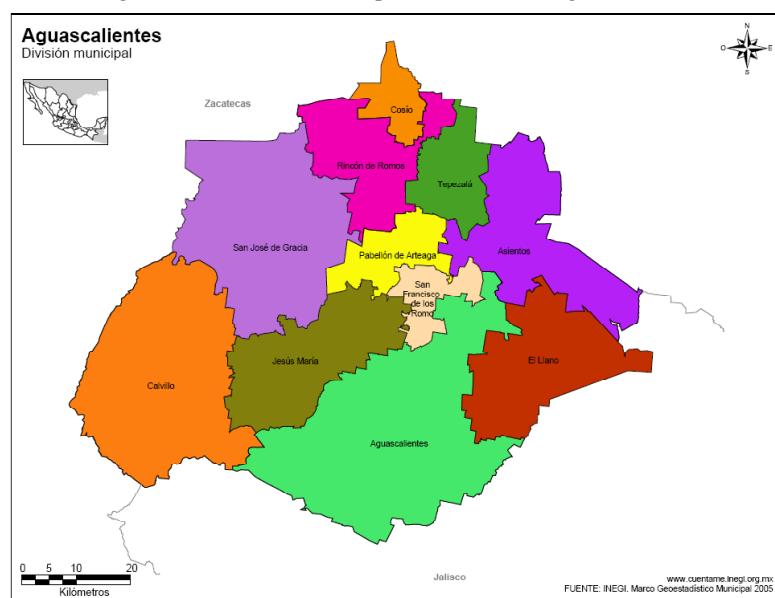
#### *Donde el tiempo es historia...*

En el año de 1548 un grupo de gambusinos se congregaron en terrenos pertenecientes a la hoy extinguida Hacienda de Nuestra Señora del Cerro. Esta congregación dio origen a la formación de Real de Minas, conocido primordialmente con el nombre de Nuestra Señora de la Merced, pasado el tiempo tomó el nombre de Nuestra Señora de Belén de los Asientos de Ibarra, pues su fundación se debe a Francisco y Diego de Ibarra, Benito Gaspar de Larrañaga y Juan Ignacio Larrañaga de Salcedo, ya erigido como municipalidad tomó el nombre de Asientos y comercialmente como Real de Asientos haciendo alusión a sus orígenes. El municipio de Asientos tiene una extensión de 547.74 kilómetros cuadrados y se localiza al noreste del Estado de Aguascalientes en una zona semidesértica por lo que su clima es templado con verano cálido, con una temperatura media anual entre 12° y 18°C; la época más calurosa se presenta entre los

meses de mayo a agosto. La precipitación pluvial media anual es de 488 milímetros y su régimen de lluvia es en los meses de julio, agosto y septiembre (Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, Gobierno del Estado de Aguascalientes, 2005).

De acuerdo a los datos del II Conteo de Población y Vivienda del 2005 efectuado por el INEGI, el municipio cuenta con un total de 40,547 habitantes, distribuidos en 157 comunidades y la cabecera municipal. La población urbana en el municipio abarca casi el 28% mientras que la rural el 72%. La población se concentra en la cabecera municipal, con 3,928 habitantes, en la comunidad de Villa Juárez, que de hecho tiene más habitantes que la cabecera municipal con 4,293 habitantes y en Ciénega Grande con 3,061. De acuerdo con el Consejo Nacional de Población, este municipio mantiene un grado alto de intensidad migratoria con los Estados Unidos (EUA), pues el 30.1% de sus hogares están vinculados con el fenómeno migratorio (Gobierno del Estado de Aguascalientes, 2008).

Imagen N°2. División municipal del estado de Aguascalientes



Fuente: INEGI

Respecto a la estructura de la ocupación en el municipio, el XII Censo General de Población y Vivienda indica, que en las actividades agropecuarias se desempeña el 25.9% de la población ocupada, el 46.1% en las actividades industriales y el 25.3% en

el comercio y los servicios. Cabe destacar que la población económicamente activa está constituida por cerca de 10 mil personas.

De acuerdo al diagnóstico previo a su incorporación al Programa Federal Pueblos Mágicos, en el año 2000, la localidad de Asientos contaba con una población de 3,590 habitantes, más del 80% de la población económicamente activa se empleaba fuera de la localidad, la actividad minera se encontraba en total abandono, no existía una sola fuente de trabajo superior al rango de microempresa y era una localidad incluida en la región de atención prioritaria según SEDESOL.

### ***La actividad turística en Real de Asientos***

Localizada a 60 km de la ciudad capital en una zona semidesértica, la cabecera municipal es un asentamiento integrado a la ruta histórica de El Camino Real de Tierra Adentro desde mediados del Siglo XIV en pleno corazón de lo que fueran llanos de los Chichimecas por lo cual guarda importantes recursos históricos, naturales y arquitectónicos.

Los objetivos de la entonces Coordinadora de Turismo Estatal para promover la actividad turística en Real de Asientos fueron: 1) Conservación y puesta en valor de la cultura local; 2) Promover usos alternativos del suelo en sitios e infraestructura ociosa o subutilizada, con atractivo y valor histórico; 3) Crear oportunidades de empleo en segmentos de la población con poca experiencia y formación; y, 4) Fomentar la creación de pequeñas y medianas empresas que puedan integrar un club de productos. (COTURE, 2000)

El proyecto detonador de la actividad turística se generó cuando con recursos federales y estatales a través de Fondos Mixtos, se rescataron unos acueductos subterráneos de la época colonial que se encuentran debajo de la parroquia principal, éstos fueron adecuados para recibir visitantes además del rescate y restauración de obras que conforman la actual pinacoteca, convirtiéndose en el principal atractivo turístico. A partir del 2002 se comenzó a recibir visitantes logrando una afluencia considerable, después de un año, tuvo un decremento de más del 100%, que coincidió con el final de las administraciones municipales y estatales así como una débil estrategia de mercadotecnia.

Fue hasta el año 2006 que se obtuvo por parte de la SECTUR la declaratoria de Pueblo Mágico, por lo cual debería cumplir con una serie de requisitos, entre ellos, contar con un comité o asociación civil que impulsara el desarrollo turístico de manera permanente, así surge el Comité Real de Asientos Pueblo Mágico, A.C. Con la declaratoria se gestionaron recursos para el proyecto de restauración de imagen urbana en el primer cuadro de la localidad, los cuales no se terminaron de ejecutar debido que a finales del año

2007 se termina la administración municipal y el nuevo ayuntamiento no da seguimiento al proyecto, por lo que el Comité se queda sin acompañamiento todo el año 2008, asimismo la SECTURE no asume tampoco el compromiso correspondiente.

Actualmente opera la minera Real de Ángeles, S. A. de C.V. en una de las minas cercanas a la población, generando empleos locales que antes se habían perdido. Cabe mencionar que la actividad turística también ha generado nuevos empleos, pero éstos todavía no son representativos.

La estructura del producto turístico de Real de Asientos radica en sus recursos y atractivos turísticos, convirtiéndose éstos en los motivos para que los visitantes se desplacen, por lo que cuenta con 91 edificios catalogados por el INAH en un radio no mayor de 1.5 km (arquitectura religiosa, de beneficio, urbana, minera y ferrocarrilera).

Real de Asientos sólo cuenta con un hotel (s/c) de 7 habitaciones que generalmente es utilizado por los ingenieros mineros que trabajan en la zona, la utilización por turistas es casi nula. No existe otra oferta de hospedaje. Respecto al servicio de alimentos solo existen algunos locales que no cuentan con calidad turística como loncherías o comida típica de la región. Esta localidad cuenta con señalética turística básica.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Tanto la densidad poblacional como la actividad turística se concentran en las cabeceras municipales de ambos municipios, por tal motivo el estudio se desarrolló en estas zonas, específicamente en las viviendas que se ubican en las inmediaciones de los principales establecimientos o atractivos turísticos.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación directa de 260 encuestas para el caso de Comala y 227 para Real de Asientos. En ambos casos se hicieron a los habitantes de la comunidad que se encontraban en su domicilio, procurando que fueran personas con un periodo de residencia mayor a un año en la localidad y que pudieran emitir un criterio confiable, por lo que el límite de edad fue de 16 años en adelante.

Para el diseño de la encuesta se emplearon 4 variables para evaluar la percepción de la localidad como un lugar turístico y 14 variables, sugeridas por la OMT (2004), para evaluar la satisfacción de los residentes, empleando una escala Likert, en las que los participantes expresaron qué tan de acuerdo están con los temas mencionados. Se consideraron también aspectos socio-demográficos como sexo, actividad que desempeñan, edad y tiempo de residencia en la localidad.

## RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento en ambos destinos turísticos se presentan a manera de tablas en el anexo de este trabajo. Del análisis de estos datos podemos observar lo siguiente:

En relación con la satisfacción general de los visitantes, para el caso de Comala y tal como se puede apreciar en la tabla VIII.1 (en anexo), más del 77% del grupo de estudio considera que Comala es un lugar turístico y que como tal están de acuerdo con que haya sido incluido en el Programa de Pueblos Mágicos. Además de haber afirmado que Comala es un sitio turístico y estar en amplio acuerdo en que se le haya denominado Pueblo Mágico, la comunidad receptora es consciente de la falta de un mayor número de servicios para su correcta operación. Se distingue el resultado de que más del 66% está conforme con el turismo, lo que podría suponer que esta actividad ha beneficiado de manera importante a los residentes de este municipio, es evidente que el cambio ha acarreado aspectos importantes a este lugar.

Respecto a Real de Asientos los resultados son muy similares, aunque destaca el incremento en el porcentaje de personas que manifiestan una posición neutral respecto a la consideración de Real de Asientos como destino turístico. Sin embargo, es de mencionar el incremento de personas que manifiestan estar muy de acuerdo con la denominación del destino como Pueblo Mágico, pues sobrepasa el 60% de los encuestados. Al igual que en Comala, los pobladores de Real de Asientos manifiestan la necesidad de mayores servicios para incrementar la actividad turística y se muestra una clara conformidad respecto al impulso de turismo en Real de Asientos.

En cuanto a la dimensión económica los resultados para Comala muestran que el 68% están de acuerdo o muy de acuerdo con que el turismo está generando beneficios económicos a la comunidad; más del 57% expresa que se generan empleos. Resulta significativo mencionar que más del 40% considera que existe un alza generalizada en los precios de la comida y la renta; el 42% de la población encuestada no percibe que se esté siendo beneficiado por el turismo. El 55% considera que el dinero que se genera mediante la actividad turística se queda en este lugar. (Ver tabla VIII.3, en anexo)

En lo que concierne a Real de Asientos, la situación difiere un poco, pues el porcentaje de personas encuestadas que están de acuerdo o muy de acuerdo con los beneficios que el turismo genera, apenas sobrepasa el 48%, y más del 34% de los encuestados manifiestan una postura contraria. Resalta la apreciación que se tiene sobre la generación de empleo para los jóvenes, pues más del 70% de las personas respondieron de forma positiva. Al contrario que el caso de Comala, más de la mitad de los pobladores de Real de Asientos no perciben un alza en los precios y destaca el alto porcentaje de

personas (36%) que se muestran neutrales respecto a que los beneficios del turismo se queden en el destino. El dato más relevante en cuanto a la dimensión económica, es el alto porcentaje de personas (69.3%) que están en desacuerdo respecto a que la actividad turística los este beneficiando.

En la dimensión social, los resultados son muy similares para ambos destinos, tal y como se evidencia en las tablas VIII.5. y VIII.6 (ver en anexos). En el caso de Comala, más del 60% de los encuestados no consideran que el turismo interrumpa el desarrollo de actividades y para Real de Asientos este porcentaje supera el 80%. Destaca que el 90% de los encuestados en Comala y el 76% en Real de Asientos, consideran que el turismo estimula la cultura local y la venta de artesanías. Para el caso de Comala, existe prácticamente un empate en la percepción de las personas respecto a que el turismo ha provocado que el número de servicios se haya aumentado desde que hay actividad turística en Comala, el 41% considera que no hay más servicios públicos, mientras que el 44% considera que ha habido más servicios desde la aparición de esta actividad. Para el caso de Real de Asientos estos porcentajes están en 52.1 y 33.7% respectivamente.

Siguiendo en los resultados de la dimensión social, el 71% de los encuestados en Comala y el 77% en Real de Asientos, respondieron que pueden ingresar a los establecimientos turísticos de igual manera que los turistas. La mayoría de los habitantes de ambos destinos tampoco consideran que el turismo afecte las buenas costumbres, además la mayoría de las personas consideran que el turismo estimula la cultura local y venta de artesanías en la región. En el caso de Comala, el 47% de las personas consideran que la actividad turística se encuentra bien controlada por las autoridades y el 63% no consideran que el turismo haya incrementado los índices delictivos en el destino, mientras que para el caso de Real de Asientos, los porcentajes en estos rubros son de 78% y 83.4% respectivamente.

Finalmente, en la dimensión ambiental se analizaron solamente dos rubros generales: si se percibe que el turismo esté dañando al medio ambiente y si el turismo usa los recursos locales.

Con relación al primer cuestionamiento, el 49% de los encuestados en Comala y el 86.8% de los encuestados en Real de Asientos, no percibe que el turismo esté dañando al medio ambiente; respecto a la utilización de recursos por parte de la actividad turística, el 69.5% de los residentes en Comala y el 54.8% de los habitantes de Real de Asientos manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo. (Ver tablas VIII.7. y VIII.8. en anexos)

El perfil socio-demográfico del grupo de estudio estuvo formado por los siguientes aspectos:

Para el caso de Comala, el 62% fueron mujeres y el 38% hombres; con relación a la actividad que desempeñan, el 28% eran amas de casa, el 22.7% comerciantes y el 13% estudiantes; 34% manifestaron que desempeñan otras actividades. Respecto a la edad, el 86% de los encuestados tenía más de 18 años. El 73% de las personas que respondieron el instrumento investigativo tienen más de 16 años de residir en Comala, el 15% entre 7 y 16 años; el porcentaje restante tiene menos de 6 años viviendo en la localidad.

En cuanto a Real de Asientos, el 70% fueron mujeres y el 30% restante hombres; respecto a la ocupación, 46.1% son amas de casa, 16.2% comerciantes, 6.1% estudiantes y el 31.6% restante manifestaron otras ocupaciones como campesino, carpintero, empleado, minero, jornalero, desempleado, entre otras. Con relación a la edad, el 93.4% de los encuestados eran mayores de edad y por último, en cuanto al tiempo de residencia, el 84.2% de los encuestados tenían más de 16 años viviendo en Real de Asientos, 9.6% manifestaron tener entre 7 y 16 años y 6.1% dijeron tener menos de 6 años de residencia en el destino.

## CONCLUSIONES

1. De manera conjunta, las tres dimensiones aportan atributos de satisfacción de los residentes con la actividad turística. Como se pudo observar en los resultados, los valores de percepción de los habitantes encontrados son muy similares en las tres dimensiones, aunque existen pequeñas diferencias al comparar ambos destinos turísticos. Para el caso de Comala, prácticamente la mitad está satisfecha con las actividades turísticas, mientras que la otra mitad se manifiesta neutral o en desacuerdo y en el caso de Real de Asientos, aunque no existe renuencia respecto al turismo, se percibe poco involucramiento de los habitantes respecto a la actividad turística.
2. Un procedimiento para medir la satisfacción de los residentes debe tener como punto de partida la identificación de los atributos, su nivel de importancia, por lo que, además de tener presentes los atributos de satisfacción de los residentes que establece la OMT, es imprescindible hacer consultas a los ciudadanos para identificar otros atributos propios, los cuales pueden estar ajustados a su realidad y permitir la elaboración de instrumentos con niveles de medición más precisa.
3. Lo anterior requiere un monitoreo continuo de los indicadores de satisfacción, por lo que se plantea que este estudio se desarrolle anualmente, haciendo los ajustes necesarios y presentando los resultados tanto a prestadores de servicios como autoridades locales para su uso en la gestión del destino.
4. El trabajo aquí presentado, es un claro reflejo de la posibilidad de realizar investigaciones en red en el ámbito del turismo, pero evidencia también, la necesidad de profundizar sobre el análisis de los efectos socioeconómicos del

turismo y específicamente, sobre las repercusiones que las políticas de desarrollo turístico tienen en los destinos a nivel nacional.

5. Así mismo, demuestra la necesidad que existe por que las Universidades se involucren en el análisis de la problemática que el turismo genera, pero además la responsabilidad que como instituciones académicas públicas tienen para ofrecer información y alternativas de solución a los problemas.
6. Se deben resaltar los beneficios generados del trabajo en red entre ambos cuerpos académicos sobre todo el hecho de que al trabajar sobre temáticas comunes y aplicando técnicas que permitan hacer comparaciones, es posible llegar a conclusiones que sean de aplicación general.

## REFERENCIAS

- **Acerenza, M.** (2003). Administración del turismo. *Efectos del turismo sobre los valores socioculturales*. México. Trillas.
- **Brandolini, S. M.** (2005). *Social carrying capacity of mass tourist: theoretical and practical issues about its measurment*. Bologna, Italy: University of Bologna.
- **Cottrell, S.** (2005). Predictors of sustainable tourism: resident perceptions of tourism in Holland and China. *Proceeding of the 2005 Northeastern Recreation Research Symposium*, 337-345.
- **COTURE.** (2000). *Proyecto Real de Asientos, Pueblo Mágico*. Presentación, Coordinadora de Turismo para el Estado de Aguascalientes, Dirección de Planeación.
- **Gobierno del Estado de Aguascalientes.** (13 de Agosto de 2008). *Gobierno del Estado de Aguascalientes*. Recuperado el 2009 de Mayo de 2009, de Sitio Web de Gobierno del Estado de Aguascalientes: <http://www.aguascalientes.gob.mx>
- **Gobierno del Estado de Colima.** (2007). *Cuarto Informe de Gobierno del Lic. Silverio Cavazos Ceballos*. Colima: Gobierno del Estado de Colima.
- **INEGI.** (s.f.). *Cuéntame*. Recuperado el 04 de Mayo de 2009, de Cuéntame: [www.cuentame.inegi.gob.mx](http://www.cuentame.inegi.gob.mx)
- **INEGI.** (2005). *II Conteo Nacional de Población y Vivienda*. México: INEGI.
- **Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, Gobierno**

**del Aguascalientes.** (2005). *Enciclopedia de los Municipios de México. Estado de Aguascalientes.* Recuperado el 04 de Mayo de 2009, de <http://www.e-local.gob.mx>

- **Mathieson, A and Wall, G.** (1982). *Tourism: Economic, Physical and Social Impacts.* New York.
- **OMT.** (2004). *Gestión para la saturación turística en sitios de interés natural y cultural Guía práctica.* Madrid: OMT.
- **OMT.** (1999). Guia para Administradores Locales: Desarrollo Turístico Sostenible. Madrid: OMT.
- **OMT.** (2004). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía práctica .* Madrid: OMT.
- **Ratz, T.** (2000). Residents' perception of the sociocultural impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary. En D. H. Richards, *Tourism and sustainable community development.* UK: Routledge.
- **Reyes Garza, J. C.** (2001). *Historia y Geografía de Colima.* México: Nuevo México.
- **SECTUR.** (2007). *Expediente Técnico para la incorporación de Pueblos Mágicos.* SECTUR, Subsecretaría de Operación Turística. Dirección General de Programas Regionales.
- **Spangenberg, J. H.** (2002). Environmental Space and the Prism of Sustainability: Frameworks for Indicators Measuring Sustainable Development. *Ecological Indicators, vol. 2, no. 3, , 295-309.*

Recibido: 12/07/2010  
Aprobado:30/10/2010  
Arbitrado anónimamente

**I. Anexos.**

**Tabla VIII.1. Satisfacción general de los residentes Comala**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Comala es un lugar turístico	1.2	3.8	4.2	52.7	37.3
Está de acuerdo con que Comala haya sido denominado Pueblo Mágico	2.7	9.2	9.6	50	27.7
Se necesitan más servicios para que haya más turismo	2.7	11.9	9.6	39.2	35.8
Está conforme con el turismo en Comala	2.3	10.4	20.4	51.9	14.2
<b>Promedio</b>	<b>2.2</b>	<b>8.82</b>	<b>10.9</b>	<b>48.45</b>	<b>28.75</b>

**Tabla VIII.2. Satisfacción general de los residentes Real de Asientos**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Real de Asientos es un lugar turístico	1.8	5.3	11.8	52.6	27.6
Está de acuerdo con que Real de Asientos haya sido denominado Pueblo Mágico	3.1	3.9	10.1	21.1	61.0
Se necesitan más servicios para que haya más turismo	5.3	14.5	8.8	37.7	33.3
Está conforme con el turismo en Real de Asientos	5.7	4.4	6.1	28.9	54.4
<b>Promedio</b>	<b>3.9</b>	<b>7.0</b>	<b>9.2</b>	<b>35.1</b>	<b>44.1</b>

**Tabla VIII.3. Satisfacción de los residentes en la dimensión económica Comala**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está beneficiando a Comala	1.5	10.4	18.5	45	23.8
El turismo da empleo a los jóvenes de la localidad	5.4	17.3	18.8	44.6	13.1
Con el turismo han aumentado el precio de las cosas (comida, renta...)	16.3	24.6	18.5	30.4	9.6
El dinero que genera el turismo se queda en Comala	6.9	16.2	21.5	38.8	15.8
En lo personal, el turismo me beneficia	17.3	25	15.8	27.3	13.8

<b>Promedio</b>	<b>9</b>	<b>18.7</b>	<b>18.62</b>	<b>37.22</b>	<b>15.22</b>
-----------------	----------	-------------	--------------	--------------	--------------

**Tabla VIII.4. Satisfacción de los residentes en la dimensión económica Real de Asientos**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está beneficiando a Real de Asientos	10.5	23.7	17.1	38.6	9.6
El turismo da empleo a los jóvenes de la localidad	5.7	11.4	10.5	47.8	24.1
Con el turismo han aumentado el precio de las cosas (comida, renta...)	21.9	31.6	10.1	23.7	12.7
El dinero que genera el turismo se queda en Real de Asientos	8.8	4.8	36.0	36.0	14.5
En lo personal, el turismo me beneficia	27.6	41.7	9.6	15.8	4.4
<b>Promedio</b>	<b>14.9</b>	<b>22.6</b>	<b>16.7</b>	<b>32.4</b>	<b>13.1</b>

**Tabla VIII.5. Satisfacción de residentes en la dimensión social Comala**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Hay más servicios públicos desde que hay más turismo	13.1	28.1	14.2	34.2	9.6
El turismo interrumpe el desarrollo de las actividades locales	23.8	40.8	13.1	16.2	5.4
La gente de Comala puede entrar a todos los lugares turísticos	3.8	13.1	10.4	39.6	32.3
El turismo afecta las buenas costumbres y la moral de las familias	21.9	38.5	9.6	23.8	5.4
El turismo estimula la cultura local y la venta de artesanías	0.4	4.2	4.6	51.9	38.1
Existe descontrol del turismo	15.8	30.8	17.7	27.3	7.7
Hay más delincuencia desde que hay más turismo	25.4	37.7	9.6	20.8	5.4
<b>Promedio</b>	<b>14.89</b>	<b>27.6</b>	<b>11.31</b>	<b>30.54</b>	<b>14.84</b>

**Tabla VIII.6. Satisfacción de residentes en la dimensión social Real de Asientos**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Hay más servicios públicos desde que hay más turismo	17.5	34.6	12.7	25.4	8.3
El turismo interrumpe el desarrollo de las actividades locales	34.6	54.8	6.1	1.3	2.2
La gente de Real de Asientos puede entrar a todos los lugares turísticos	6.1	11.8	3.1	32.9	45.6
El turismo afecta las buenas costumbres y la moral de las familias	45.2	47.8	2.2	2.6	2.2
El turismo estimula la cultura local y la venta de artesanías	4.4	8.8	10.5	51.3	25.0
Existe descontrol del turismo	29.8	48.2	7.5	10.5	0.4
Hay más delincuencia desde que hay más turismo	44.7	39.0	5.7	8.8	1.8
<b>Promedio</b>	<b>26.1</b>	<b>35.0</b>	<b>6.8</b>	<b>19.0</b>	<b>12.2</b>

**Tabla VIII.7. Concentrado de resultados en la dimensión ambiental Comala**

	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está dañando al medio ambiente	15.8	33.5	13.5	29.6	6.9
El turismo usa los recursos que son necesarios para los habitantes de Comala (agua, luz, calles, etc)	1.9	14.6	13.5	40	29.5
<b>Promedio</b>	<b>8.85</b>	<b>24.05</b>	<b>13.5</b>	<b>34.8</b>	<b>18.2</b>

<b>Tabla VIII.8. Concentrado de resultados en la dimensión ambiental Real de Asientos</b>					
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está dañando al medio ambiente	39.0	47.8	4.8	2.2	3.9
El turismo usa los recursos que son necesarios para los habitantes de Real de Asientos (agua, luz, calles, etc)	10.1	25.0	9.6	44.7	10.1
<b>Promedio</b>	<b>24.6</b>	<b>36.4</b>	<b>7.2</b>	<b>23.5</b>	<b>7.0</b>