



REVISTA INCLUSIONES

**POLÍTICAS PÚBLICAS EN MEXICO:
SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS**

Revista de Humanidades y Ciencias Sociales

Volumen 9 · Número Especial

Abril / Junio

2022

ISSN 0719-4706

Editores:

Dra. Talina Merit Olvera Mejía

Dra. Berenice Alfaro Ponce

Dr. Israel Cruz Badillo

CUERPO DIRECTIVO

Director

Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda
Universidad Católica de Temuco, Chile

Editor

Alex Véliz Burgos
Obu-Chile, Chile

Editor Científico

Dr. Luiz Alberto David Araujo
Pontificia Universidade Católica de Sao Paulo, Brasil

Editor Brasil

Drdo. Maicon Herverton Lino Ferreira da Silva
Universidade da Pernambuco, Brasil

Editor Ruropa del Este

Dr. Alekzandar Ivanov Katrandhiev
Universidad Suroeste "Neofit Rilski", Bulgaria

Cuerpo Asistente

Traductora: Inglés

Lic. Pauline Corthorn Escudero
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

Portada

Lic. Graciela Pantigoso de Los Santos
Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Carolina Aroca Toloza
Universidad de Chile, Chile

Dr. Jaime Bassa Mercado
Universidad de Valparaíso, Chile

Dra. Heloísa Bellotto
Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dra. Nidia Burgos
Universidad Nacional del Sur, Argentina

Mg. María Eugenia Campos
Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Francisco José Francisco Carrera
Universidad de Valladolid, España

Mg. Keri González
Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

Dr. Pablo Guadarrama González
Universidad Central de Las Villas, Cuba

Mg. Amelia Herrera Lavanchy
Universidad de La Serena, Chile

Mg. Cecilia Jofré Muñoz
Universidad San Sebastián, Chile

Mg. Mario Lagomarsino Montoya
Universidad Adventista de Chile, Chile

Dr. Claudio Llanos Reyes
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Dr. Werner Mackenbach
Universidad de Potsdam, Alemania
Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín
Universidad de Santander, Colombia

Ph. D. Natalia Milanesio
Universidad de Houston, Estados Unidos

Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

Ph. D. Maritza Montero
Universidad Central de Venezuela, Venezuela

Dra. Eleonora Pencheva
Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Rosa María Regueiro Ferreira
Universidad de La Coruña, España

Mg. David Ruete Zúñiga
Universidad Nacional Andrés Bello, Chile

Dr. Andrés Saavedra Barahona
Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria

Dr. Efraín Sánchez Cabra
Academia Colombiana de Historia, Colombia

Dra. Mirka Seitz
Universidad del Salvador, Argentina

Ph. D. Stefan Todorov Kapralov
South West University, Bulgaria

COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Comité Científico Internacional de Honor

Dr. Adolfo A. Abadía

Universidad ICESI, Colombia

Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Martino Contu

Universidad de Sassari, Italia

Dr. Luiz Alberto David Araujo

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

Dra. Patricia Brogna

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Horacio Capel Sáez

Universidad de Barcelona, España

Dr. Javier Carreón Guillén

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Lancelot Cowie

Universidad West Indies, Trinidad y Tobago

Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar

Universidad de Los Andes, Chile

Dr. Rodolfo Cruz Vadillo

Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México

Dr. Adolfo Omar Cueto

Universidad Nacional de Cuyo, Argentina

Dr. Miguel Ángel de Marco

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Emma de Ramón Acevedo

Universidad de Chile, Chile

Dr. Gerardo Echeita Sarrionandía

Universidad Autónoma de Madrid, España

Dr. Antonio Hermosa Andújar

Universidad de Sevilla, España

Dra. Patricia Galeana

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dra. Manuela Garau

Centro Studi Sea, Italia

Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg

Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia

Universidad de California Los Ángeles, Estados Unidos

Dr. Francisco Luis Girardo Gutiérrez

Instituto Tecnológico Metropolitano, Colombia

José Manuel González Freire

Universidad de Colima, México

Dra. Antonia Heredia Herrera

Universidad Internacional de Andalucía, España

Dr. Eduardo Gomes Onofre

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

Dr. Miguel León-Portilla

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Miguel Ángel Mateo Saura

Instituto de Estudios Albacetenses "Don Juan Manuel", España

Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros

Diálogos em MERCOSUR, Brasil

+ Dr. Álvaro Márquez-Fernández

Universidad del Zulia, Venezuela

Dr. Oscar Ortega Arango

Universidad Autónoma de Yucatán, México

Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut

Universidad Santiago de Compostela, España

Dr. José Sergio Puig Espinosa

Dilemas Contemporáneos, México

Dra. Francesca Randazzo

Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras

Dra. Yolando Ricardo

Universidad de La Habana, Cuba

Dr. Manuel Alves da Rocha

Universidade Católica de Angola Angola

Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza

Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Dr. Miguel Rojas Mix

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades
Estatales América Latina y el Caribe*

Dr. Luis Alberto Romero

CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig

Dilemas Contemporáneos, México

Dr. Adalberto Santana Hernández

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Dr. Juan Antonio Seda

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva

Universidad de Sao Paulo, Brasil

Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso

Universidad de Salamanca, España

Dr. Josep Vives Rego

Universidad de Barcelona, España

Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo

Universidad Nacional Autónoma de México, México

Comité Científico Internacional

Mg. Paola Aceituno

Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile

Ph. D. María José Aguilar Idañez

Universidad Castilla-La Mancha, España

Dra. Elian Araujo

Universidad de Mackenzie, Brasil

Mg. Romyana Atanasova Popova

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Dra. Ana Bénard da Costa

Instituto Universitario de Lisboa, Portugal

Centro de Estudios Africanos, Portugal

Dra. Alina Bestard Revilla

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte,
Cuba*

Dra. Noemí Brenta

Universidad de Buenos Aires, Argentina

Ph. D. Juan R. Coca

Universidad de Valladolid, España

Dr. Antonio Colomer Vialdel

Universidad Politécnica de Valencia, España

Dr. Christian Daniel Cwik

Universidad de Colonia, Alemania

Dr. Eric de Léséulec

INS HEA, Francia

Dr. Andrés Di Masso Tarditti

Universidad de Barcelona, España

Ph. D. Mauricio Dimant

Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel

Dr. Jorge Enrique Elías Caro

Universidad de Magdalena, Colombia

Dra. Claudia Lorena Fonseca

Universidad Federal de Pelotas, Brasil

Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

Dra. Carmen González y González de Mesa

Universidad de Oviedo, España

Ph. D. Valentin Kitanov

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

Mg. Luis Oporto Ordóñez

Universidad Mayor San Andrés, Bolivia

Dr. Patricio Quiroga

Universidad de Valparaíso, Chile

Dr. Gino Ríos Patio

Universidad de San Martín de Porres, Perú

Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. Vivian Romeu

Universidad Iberoamericana Ciudad de México, México

Dra. María Laura Salinas

Universidad Nacional del Nordeste, Argentina

**REVISTA
INCLUSIONES** M.R.
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

Dr. Stefano Santasilia

Universidad della Calabria, Italia

Mg. Silvia Laura Vargas López

Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México

Dra. Jaqueline Vassallo

Universidad Nacional de Córdoba, Argentina

**CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL**

Dr. Evandro Viera Ouriques

Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil

Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez

Universidad de Jaén, España

Dra. Maja Zawierzeniec

Universidad Wszechnica Polska, Polonia

Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:





REX



UNIVERSITY OF SASKATCHEWAN



Universidad de Concepción



BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN



ORES



uOttawa

Bibliothèque Library



**LAS RELACIONES DE PODER EN LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS,
UN VÍNCULO EFICAZ EN LA GOBERNANZA. CASO ZEMPOALA, HIDALGO, MÉXICO**

**POWER RELATIONS IN THE MANAGEMENT OF TOURIST DESTINATIONS, AN EFFECTIVE
LINK IN GOVERNANCE. ZEMPOALA, HIDALGO, MEXICO CASE¹**

Dra. Teresa de Jesús Vargas Vega

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-6051-7197>

tvvega@uaeh.edu.mx

Mg. Angélica Ruth Terrazas Juárez

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-6822-528X>

tjuarez@uaeh.edu.mx

Dra. Erika Cruz Coria

Universidad Autónoma de Occidente, México

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-7984-0069>

erika.cruz@uadeo.mx

Dr. Eleazar Villegas González

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-8668-1991>

eleazarv@uaeh.edu.mx

Fecha de Recepción: 03 de febrero de 2022 – **Fecha Revisión:** 08 de febrero de 2022

Fecha de Aceptación: 11 de marzo de 2022 – **Fecha de Publicación:** 01 de abril de 2022

Resumen

La gestión de destinos turísticos en los gobiernos locales se encamina a utilizar el patrimonio de esos espacios únicamente como atractivo turístico, sin considerar las relaciones entre quienes participan de esta actividad; siendo que la gobernanza implica el funcionamiento coordinado de las partes interesadas en el destino turístico. El objetivo de esta investigación, consiste en develar las relaciones de poder entre los actores implicados en la localidad de Zempoala, Hidalgo, a través del análisis correlacional se determina el grado de poder y gobernanza. Los resultados demuestran la existencia de relaciones positivas en el grado de poder; sin embargo, en lo que respecta a la gobernanza, esta es incipiente, concluyendo que la inclusión de las partes interesadas y las acciones de gobierno, no son equitativas a partir de sus roles y no se genera una gestión eficiente en el destino.

Palabras Claves

Governability – Political conflict – Political power

¹ Los resultados de esta investigación parten de la tesis doctoral denominada: "Modelo emergente de gobernabilidad en el desarrollo de destinos turísticos del estado de Hidalgo, desde el enfoque de la Política Pública", con apoyo de beca de estudios de posgrado de Calidad del Conacyt.

Abstract

The management of tourist destinations in local governments aims to use the heritage of these areas only as a tourist attraction, without considering the relationships between those who participate in this activity like that of governance which implies the coordinated functioning of stakeholders in the destination. The aim of this research is to reveal the power relations between the stakeholders involved in the town of Zempoala, Hidalgo through a correlational analysis to determine the degree of power and governance. The results demonstrate the existence of positive relations in the degree of power; however, in terms of governance, this is incipient, concluding that, based on their roles, the inclusion of stakeholders and government actions are inequitable and efficient management of the destination is not generated.

Keywords

Governability – Political conflict – Political power

Para Citar este Artículo:

Vargas Vega, Teresa de Jesús; Terrazas Juárez, Angélica Ruth; Cruz Coria, Erika y Villegas González, Eleazar. Las relaciones de poder en la gestión de los destinos turísticos, un vínculo eficaz en la gobernanza. Caso Zempoala, Hidalgo, México. Revista Inclusiones Vol: 9 num Esp. (2022): 59-78.

Licencia Creative Commons Attribution Non-Comercial 3.0 Unported
(CC BY-NC 3.0)

Licencia Internacional



Introducción

El presente artículo es una propuesta para el análisis de los destinos turísticos desde una perspectiva de la ciencia política y el turismo, a fin de ratificar la interdisciplinariedad que existe en las ciencias sociales y determinar escenarios diferentes entre los destinos turísticos, ya que en ocasiones los tomadores de decisiones solamente consideran los atractivos turísticos y las formas de turismo, dejando de lado otros factores relevantes, como lo es el desarrollo socioeconómico para la comunidad². Sin embargo, los destinos turísticos, vistos como objeto, son un motivo de conflicto y negociación entre diversos actores. Lo cual nos lleva a la reflexión sobre el conflicto y el poder que se pueden generar como materia de análisis para la ciencia política y en el campo del turismo, principalmente en el contexto local.

La construcción del conocimiento en turismo implica, entre otros aspectos, profundizar en las particularidades del fenómeno, la actividad y el objeto de estudio; no solo por su dinamismo, el cual puede ser cuantitativo y cualitativo; sino también por los impactos que se generan en los destinos turísticos, entre los cuales se contemplan aspectos que superen las vulnerabilidades como son: los factores económicos, la sustentabilidad, la competitividad, la capacidad de carga, la gobernanza, el terrorismo, epidemias, los desastres naturales y los conflictos políticos³, además de considerar a los agentes sociales y/o la comunidad receptora que se involucra en la actividad turística.

Para ello, en esta primera etapa efectuada a nivel local, se realizó una integración entre actores claves que pertenecen a la localidad de Zempoala, Hidalgo, en el centro de México y, develar las relaciones de poder y gestión en este recién decretado destino turístico, con lo cual se pretende mostrar los límites y la vulnerabilidad de los poderes establecidos. Este trabajo busca una credibilidad social más que certeza científica para imponerse en la actividad política, donde la racionalidad tiene un rol importante en la formación de las políticas públicas aplicadas al sector turístico.

En este contexto, la investigación se apoya en el proceso metodológico sugerido por Pulido y Pulido⁴, en su propuesta para la implantación de una metodología de gobernanza turística, que para poder hablar de ello, es necesario que exista una visión colectiva y por lo tanto que conlleve un objetivo colectivo, como el establecimiento de relaciones constructivas entre los actores que se involucran en el destino a fin de determinar las relaciones de poder y la solución de un conflicto.

De ahí fue necesaria la construcción previa de un cuestionario en el cual se incorporaron constructos específicos para conocer el nivel de implicación y las consecuentes percepciones y actitudes hacia la actividad turística en general. Adicionalmente se incluyeron cuestionamientos, relativos con el hecho del conflicto y la negociación entre las partes involucradas. Por último, una sección con una propuesta inicial de las estrategias que deberían guiar los contenidos de las relaciones de poder.

² Organización Mundial del Turismo, *Tourism and Poverty Alleviation* (Madrid: World Tourism Organization, 2002).

³ Rossana Campodónico y Luis, Chalar, "El abordaje interdisciplinario en el turismo. El campo de análisis TEMA como propuesta metodológica", *Estudios y perspectivas en turismo* Vol: 26 num 2 (2017): 461-477.

⁴ Juan Ignacio Fernández y María de la Cruz Pulido Fernández, "Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos". Universidad de Jaén, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas departamento de Economía, 2014.

Se pretende generar una reflexión acerca de la importancia de los actores gubernamentales y no gubernamentales en la elaboración de futuras políticas públicas en los destinos turísticos, principalmente para los que tienen un desempeño en el ámbito local, debido a que la mayoría de "las comunidades locales, por carecer históricamente de voz pública ante los procesos de gestión turística, han sido observadas como un recurso a utilizar más que como un elemento fundamental en la "actividad turística"⁵.

En el documento se incorpora un abordaje conceptual que permitió guiar esta investigación basándose en la existencia de una relación directa en la dinámica relacional que se produce entre los agentes implicados en el desarrollo turístico de un territorio y el nivel de bienestar de las comunidades receptoras del turismo. A fin de corroborar esta hipótesis, el objetivo principal consiste en develar las relaciones de poder entre los actores implicados en este destino, es decir, en conocer cómo funciona un territorio desde la perspectiva de los protagonistas del proceso de desarrollo turístico a nivel local.

De esta manera, a través del análisis correlacional, se pretende demostrar que, las relaciones de poder y prestigio entre los actores y su capacidad de contribuir al bienestar de las comunidades receptoras, reclaman hoy en día un modelo de gestión pública abierto, flexible y democrático, que tenga como principio fundamental, la vinculación de actores por medio del trabajo colaborativo entre todos los que conforman el sector; de manera tal que se generen sinergias entre los diferentes niveles de la administración pública y la sociedad civil.

Ya que al incluir esta última en la toma de decisiones, como la voz representativa de la comunidad, puede prolongar los procesos, atender la opinión (heterogénea) de la comunidad e incluirla en las decisiones requiere tiempo y esfuerzo, así como de recursos financieros y humanos que se encarguen de consensuar dicha voz.

Marco Teórico

La Política Pública y el Concepto de Destino Turístico

Las creencias y valores ideológicos y filosóficos del sistema político definen el alcance de cada gobierno para intervenir en el sistema económico y la forma en que se administre el turismo dependerá "de la ideología política del gobierno y la importancia que le da a esta actividad"⁶.

Por su naturaleza, el turismo requiere de una atención especial y cuidado en el diseño de las políticas, lo cual exige conocer la versatilidad de este sector para que la política pública responda a las necesidades de las comunidades que participan, directa o indirectamente, en la producción de un servicio o producto turístico⁷. López Palomeque señala que "la especial dificultad de delimitar las actividades estrictamente turísticas, eleva la complejidad en el momento de afrontar el diseño de una política turística"⁸; por tanto, el

⁵ Juan Carlos Monterrubio Cordero, "Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística", *Gestión turística* num 11 (2009): 101-111.

⁶ James Elliot, *Tourism politics and Public sector management* (Londres: Routledge, 1997), 17.

⁷ Irma Magaña-Carrillo, "La política turística en México desde el modelo de calidad total: un reto de competitividad", *Economía, sociedad y territorio* Vol: 9 num 30 (2009): 515-544.

⁸ Francisco López Palomeque, "La gestión pública del turismo en Cataluña. Organización y política turística de la administración autonómica", 2004, 14.

gobierno juega un papel definitivo en el desarrollo de la actividad turística, pues es quien tiene la facultad de crear políticas públicas así como el marco de acción legal y financiera. Cabe, entonces, hacer hincapié en el concepto de la política pública pero aplicada al sector. José Silvestre Méndez define la política turística como "un conjunto de acciones que realiza el Estado en materia turística con el fin de fomentar el turismo interno y externo y las actividades ligadas a éste"⁹. Por su parte Velasco¹⁰ resalta que la política turística será el conjunto de acciones que impulsan actores públicos —en ocasiones en colaboración con actores no públicos— con la intención de alcanzar objetivos diversos relacionados con la variedad de fenómenos y relaciones que supone el proceso de atracción, estancia o residencia ocasional de ciudadanos en un territorio determinado.

Consecuentemente, en el ámbito sustantivo de la política turística, el centro de atención serán las relaciones que se producen entre los actores del sistema y el destino turístico. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), un destino turístico: "es un espacio físico en el que el visitante pasa al menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo y atracciones y recursos turísticos en un radio que permite ir y volver en el día. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión, imágenes y percepciones que determinan su competitividad en el mercado y en la cual se incorporan varios agentes entre los cuales se incluye la sociedad local y pueden establecer redes".¹¹

Sin embargo, el destino sigue aún en una indefinición de la que se derivan no sólo problemas interpretativos, sino también de planificación y gestión. Desde el punto de vista sectorial, el destino se ve parte del sistema turístico, principalmente en la oferta y demanda, cuyo resultado final suele ser la equiparación al producto consumido. Por otra parte, se le considera el producto turístico, fenómeno que se produce por la necesidad de ir a un sitio para consumir, o como un agregado de productos incluidos dentro de un determinado ámbito territorial. En consecuencia, "el papel del territorio dentro del destino suele quedar reducido al de simple contenedor; un espacio abstracto, plano y sin atributos diferenciadores frente a la complejidad de funciones que se le asignan: soporte, recurso, medio de producción, espacio de producción y de consumo y parte del producto consumido"¹².

Augé indica que "un destino turístico debe ser un espacio identitario, relacional, histórico que se caracteriza por estar apropiado socialmente y materializado territorialmente por las interacciones entre los actores"¹³. Conceptualización centrada en los procesos sociales y en la dinámica de los actores involucrados en la gestión en la localidad receptora y, por lo tanto, en "las relaciones de poder que dan cuenta de cómo un grupo de agentes apropian el espacio material, según sus percepciones, concepciones y expectativas. Estos agentes pueden estar localizados tanto dentro de dicho territorio o en otros espacios y/o territorios sean físicos o con características virtuales".¹⁴

⁹ José Silvestre Méndez, *Problemas económicos de México* (México: McGraw Hill, 1998), 35.

¹⁰ María Velasco González, "La política turística. Una arena de acción autónoma", *Cuadernos de turismo* 27 (2011): 960.

¹¹ Organización Mundial del Turismo (OMT). Themis Publication. *Destination Management*, TedQual, No. 5. Número monográfico dedicado a la investigación sobre el destino turístico y su gestión (Madrid: OMT, 2002).

¹² Diego A. Barrado-Timón. "El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial", *Estudios turísticos* num 160 (2004): 45-68.

¹³ Marc Augé, *Los no lugares* (Madrid: Editorial Gedisa, 2020), 74.

¹⁴ Florencia Viviana Moscoso, "El papel de los actores territoriales en la definición y configuración de modelos de desarrollo turístico." *Congreso de Turismo: El Turismo y los Nuevos Paradigmas Educativos*, Ushuahia, Argentina, 2013, 08.

La inclusión de los actores en los destinos turísticos

El cambio que se está produciendo respecto al reconocimiento del papel protagonista que los actores locales tienen en la configuración de la actividad turística y que no había sido considerado en los enfoques sistémicos del turismo, está permitiendo que hoy en día se aborden los problemas del desarrollo local en un destino turístico, considerado en aportaciones de la sociología, la antropología y, por ende, desde la ciencia política.¹⁵

A finales de los años setenta es cuando se empieza a plantear la necesidad de la participación de la sociedad civil en la configuración de los proyectos turísticos, indudablemente esta inclusión tiene que ver directamente con el conjunto de relaciones que caracterizan a dichos procesos participativos, ya que los mismos se fundamentan en las interacciones que establecen los diferentes actores que se encuentran inmersos en estos procesos. En este sentido entre las primeras aportaciones cabe destacar la realizada por De Kadt en el año de 1979¹⁶, quien pone de manifiesto la falta de consideración de los aspectos no materiales del desarrollo turístico. La premisa del autor, es la promoción de un proceso de planificación social basado en la participación de la sociedad local. En la actualidad diversos gobiernos nacionales, regionales y locales, han tomado como base esta visión. Consideran al turismo como estrategia central y motor del crecimiento económico; sin embargo, romper el modelo tradicional de desarrollo turístico es innegable y, particularmente en la distribución de la enorme riqueza que genera, situación que exhibe claramente las marcadas disparidades sociales existentes en las regiones turísticas.

Krippendorf¹⁷ en los años ochenta, puso de manifiesto que, no sólo para los países en desarrollo, sino para cualquier territorio, el crecimiento del turismo requiere de la participación de la comunidad local. Según este planteamiento, la introducción de los aspectos medioambientales y socioculturales en los procesos de producción turística requiere la participación e implicación de la comunidad como requisito imprescindible de la operatividad y efectividad del turismo, cobrando un papel especial la política turística como herramienta para imprimir estos nuevos principios de actuación basados en la participación de todos los agentes implicados. La importancia de la participación de la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones y en la planificación turística de un territorio, resulta ser un importante agente de transformación social. Debido a que el turismo provoca impactos negativos desde las perspectivas económica, social, ambiental, así como del bienestar, son las comunidades locales quienes saben realmente los costos derivados y que la mayoría de las veces se desestiman, afectando de manera significativa sus estilos de vida y provocan efectos irreparables. Así pues, es en el siglo XXI, que el turismo es considerado como un importante agente de transformación social, introduce nuevos valores sociales que se anteponen muchas veces a los locales y produce tensiones sobre la utilización de los recursos naturales y las infraestructuras en el territorio. Esto, sin duda, justifica la necesidad de superar la visión economista en la aproximación al fenómeno turístico, yendo más allá de los aspectos puramente comerciales, porque el turismo consume el territorio y los recursos de la población que lo habita hacia una aproximación de la colaboración y cooperación¹⁸.

¹⁵ María José Campos Zapata, "Los agentes turísticos: una aproximación desde la sociología y la ciencia política", Sociología del turismo (Barcelona: Ariel, 2003).

¹⁶ Emmanuel Kadt. Turismo: ¿pasaporte al desarrollo? (Madrid: Endymio, 1979).

¹⁷ Jost Krippendorf, "Hacia nuevas políticas turísticas: La importancia de los factores ambientales y socioculturales", Tourism management Vol: 3 num 3 (1982): 135-148.

¹⁸ Peter Murphy, Mark Pritchard y Brock Smith, El producto de destino y su impacto en las percepciones de los viajeros", Tourism management Vol: 21 num 1 (2000): 43-52.

El comportamiento cooperativo se refiere a las preferencias y conexiones interpersonales de los actores,¹⁹ y por lo tanto, la reputación se relaciona con la fuerza y el respeto del mediador²⁰; así como la presencia de un empresario reconocido en el territorio²¹; por lo tanto esta reputación del mediador, puede compensar la falta de poder entre los actores más débiles y permitirles un mejor posicionamiento en la toma de decisiones, conocida por medio de la colaboración, los actores más débiles logran comprensión y legitimidad²².

La gestión del destino turístico desde la perspectiva de la gobernanza

La decisión de colaborar es una variable dependiente y diferentes teorías han buscado los factores que determinarían el éxito de la colaboración para la gestión del destino²³. Se han interesado por conocer cómo se relacionan los actores, en qué colaboran y qué tipo de alianzas establecen, por lo tanto, son numerosos los factores identificados: la disponibilidad de personal preparado, la existencia de objetivos a largo plazo, la claridad en la delimitación de los roles y de los procesos, la existencia de sistemas de monitoreo de los objetivos²⁴; así como la historia del destino, las asimetrías de poder, la interdependencia²⁵. El uso del concepto de gobernanza es propiciado por el debate sobre los modelos de gestión que favorecen el éxito de los destinos, que reclama una mayor incorporación de todas las partes con incidencia en el destino turístico y que muchas veces versa sobre todo en el análisis de la participación. Así se encuentran estudios que argumentan sobre la participación de los residentes y de los grupos de interés público, principalmente en las asociaciones públicas y privadas²⁶. La literatura sobre gobernanza aplicada a destinos turísticos ha iniciado discusiones sobre “buen gobierno” y “mejores prácticas” a partir de análisis de casos en lugares y acontecimientos de interés turístico, como en los parques naturales²⁷, zonas costeras²⁸ y ciudades²⁹. Tales estudios han tenido diferentes objetos de

¹⁹ Pietro Beritelli, Cooperación entre actores destacados de un destino turístico. *Annals of Tourism Research*, num 607 (2011).

²⁰ Adrian Palmer y David Bejou, “Comercialización de destinos turísticos”, *Annals of Tourism Research*, Vol: 22 num 3 (1995): 616-629.

²¹ Andreas Strobl y Mike Peters, “La reputación empresarial en los destinos turísticos”, *Annals of Tourism Research* num 40 (2013): 59-82.

²² María José Zapata y Michael Hall, “La colaboración público-privada en el sector turístico: el equilibrio entre la legitimidad y la eficacia en las asociaciones turísticas locales. El caso español”, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events* Vol: 4 num 1 (2012): 61-83.

²³ Françoise Queiroz y María-Ángeles Rastrollo-Horrillo, “El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos”, *Tourism & Management Studies* Vol: 11 num 2 (2015): 47-55.

²⁴ Augustyn Marcjanna y Tim Knowles, “Rendimiento de las asociaciones turísticas: un enfoque en York”, *Tourism management* Vol: 21 num 4 (2000): 341-351.

²⁵ Pietro Beritelli, Thomas Bieger and Christian Laesser, “La gobernanza de los destinos: Utilización de las teorías de gobernanza empresarial como base para una gestión eficaz de los destinos”, *Journal of Travel Research* Vol: 46 num 1 (2007): 96-107.

²⁶ Michael Hall. “Repensar la colaboración y la asociación: Una perspectiva de política pública”, *Journal of Sustainable tourism* Vol: 7 num 3-4 (1999): 274-289; María Velasco, “Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino”, *Actas de XVII Simposio Internacional de Turismo y ocio*. 2008.

²⁷ Tazim Jamal y Donald Getz, “Teoría de la colaboración y planificación del turismo comunitario”, *Annals of Tourism Research* Vol: 22 num 1 (1995): 186-204.

²⁸ Alison Caffyn, y Guy Jobbins, “Capacidad de gobernanza e interacciones de las partes interesadas en el desarrollo y la gestión del turismo costero: Ejemplos de Marruecos y Túnez”, *Journal of Sustainable Tourism* Vol: 11 num 2-3 (2003): 224-245.

²⁹ Krassimira Paskaleva-Shapira, “Gobernar la sostenibilidad del desarrollo urbano.” *Sustainable Urban Development* Volumen 3. Routledge, 2009. 247-272.

investigación, como, por ejemplo: los estudios en turismo sostenible y gestión integrada; los intereses y la participación en los procesos de colaboración; la gestión de las asociaciones; los desafíos y oportunidades asociados con este ideal teórico y práctico. A pesar de estos avances, la interacción entre poder y política en el sistema de desarrollo turístico aún es deficiente.

La gobernanza es propuesta como corriente teórica que establece mecanismos que permiten la participación de todas las partes interesadas. Destacando: la inclusión de los intereses más amplios, la prevención del abuso de poder, y el aumento de la capacidad de respuesta en informar y explicitar las acciones llevadas a cabo³⁰. Razón por la cual, la gobernanza se traduce en concertación de actores para la mejora en los procesos de toma de decisiones. En palabras de Bustos Cara "es la articulación entre la acción pública, privada y colectiva"³¹. Por lo que gobernanza va más allá de la interacción entre actores, y conlleva un proceso o conjunto de acciones mediante el cual el gobierno dirige o conduce a la sociedad, lo que implica la definición de objetivos comunes y la aceptación social suficiente de los mismos para posibilitar o asegurar su realización³².

La nueva configuración de la sociedad, en un contexto de gobernanza, que consiste en pasar de ser un ente limitado y en las que recaen las decisiones unilaterales del gobierno a un ente interactivo con los asuntos públicos, demandante de acciones y vigilante del quehacer gubernamental. Esta situación implicó una reconfiguración de los asuntos públicos, entre ellos el espacio público, que ya no podía ser visto como un aspecto análogo al Estado y como un elemento, cuya acción está monopolizada por los gobiernos sin la apertura a la sociedad.³³

Las relaciones de poder en la gestión de los destinos turísticos

Las relaciones de poder dan cuenta de cómo un grupo de agentes apropian al destino turístico, según sus percepciones, concepciones, expectativas, objetivos, intereses, estrategias y prácticas. Al mismo tiempo estos agentes pueden ser individuales y colectivos, pero la forma que adquieren respecto a su estructura depende, básicamente, de sus prácticas sociales, de sus acciones intencionales, "de lo que hacen y, particularmente, del significado que le otorgan a lo que hacen"³⁴.

La valoración del poder relativo de los actores también requiere especificar los diferentes tipos de poder o recursos disponibles, que Uphoff en el año 2005 sintetiza bajo seis diferentes categorías: recursos económicos, sociales, políticos, morales, de información y físicos.

- a) Los recursos económicos se relacionan con cuestiones como el control sobre capital, trabajo y territorio, así como los bienes y servicios que se producen.

³⁰ Dianne Dredge y Michelle Whitford, "La gobernanza del turismo de eventos y la esfera pública", *Journal of Sustainable Tourism* Vol: 19 num 4-5 (2011): 479-499.

³¹ Roberto Bustos Cara, "Identidad, turismo y territorios locales. La permanente construcción de valores territoriales", *Aportes y transferencias* Vol: 5 num 1 (2001):18.

³² Luis F. Aguilar, *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar* (México: Fundación Friedrich Neumann para la Libertad, 2010).

³³ Ismael Manuel Rodríguez-Herrera, *Desarrollo turístico y dinámica racional: caso Pueblo Mágicos de México* (México: Cuadernos de Turismo, 2021), 173-194.

³⁴ Osvaldo Alonso, "La lógica de los actores y el desarrollo local", *Revista Pilquen* Vol: 6 num 6 (2004): 1-12.

- b) Los recursos sociales corresponden al estatus social o las posiciones dentro de una estructura social determinada.
- c) Los recursos políticos emanan de la autoridad normativa y administrativa del Estado y de su capacidad para asignar recursos financieros.
- d) Los recursos morales, resultan de la percepción de legitimidad de que pueden gozar algunos actores para llevar a cabo ciertas acciones.
- e) Los recursos de información representan la posesión, o la capacidad de acceder o transmitir la información y,
- f) Por último, los recursos físicos se basan en la fuerza física que un actor es capaz de ejercer contra otros para forzar la cooperación o la conformidad³⁵.

A su vez estos actores generan relaciones constructivas entre ellos, que le dan un carácter de sujeto activo dentro de un lugar determinado, estableciendo la disposición y distribución del espacio material y simbólico, lo que presenta connotaciones, desde los aspectos de los principios y reglas de juego hasta las maneras de concebir el pensamiento y llevarlo a la realidad. Y que desde la óptica de la buena gobernanza es en el principio de la participación donde se determina la confianza de la población creando capacidades institucionales que podrían asegurar la eficacia de las políticas públicas en los destinos turísticos.³⁶

Sin embargo, es preciso entender que, al existir un amplio abanico de actores en un destino turístico, cada uno con sus propios criterios, problemas y objetivos, pueden generarse conflictos entre ellos no desde una connotación negativa sino como punto de crecimiento y desafío. Es lo que moviliza a los agentes a generar cambios comunes y colaborativos que trascienden y transforman la realidad desde sus propias lógicas, de ahí el pensamiento crítico y reflexivo³⁷. De manera que, las relaciones de poder se han abordado solamente desde la magnitud explicativa que es capaz de proporcionar el estudio de las relaciones entre actores para el turismo. Ahora, los nuevos escenarios en el ámbito turístico y los nuevos parámetros en actividad en destino y la autoorganización son elementos claves, que imponen nuevos retos para los espacios turísticos, ya sean destinos consolidados o territorios que se encuentran en fases más o menos emergentes de desarrollo.

Cuando se habla de la gestión del turismo; se refiere a las aportaciones desde varias acepciones, económicas, financiera, de recursos humanos, como de las políticas públicas, para mejorar el desempeño del sector público democrático³⁸. En relación con el turismo se trata de observar, investigar y proponer mejoras de gestión para las distintas organizaciones que, desde diferentes niveles de gobierno, trabajan por el sector. Debido a que las organizaciones públicas han cambiado significativamente en los últimos años se han incorporado ideas de eficacia y eficiencia al tiempo que se trata de implantar acciones más cercanas a los ciudadanos.

³⁵ Norman Uphoff, "Cuestiones analíticas en la medición de la capacitación a nivel comunitario y local", *Measuring Empowerment: Cross-Disciplinary Perspectives*, ed. Deepa Narayan (Washington, DC: World Bank, 2005): 219-46.

³⁶ Juan Ignacio Pulido y María de la Cruz Pulido, "Destinos turísticos. Conformación y modelos de gobernanza". *Estructura económica de los mercados turísticos* (Madrid: Editorial Síntesis S.A., 2013): 179-203.

³⁷ David Torres y José Enrique Rodó, "Gobernanza, pensamiento estratégico y sostenibilidad", Documento de trabajo num 3 (2004): 1-12.

³⁸ Quim Brugué. "La dimensión democrática de la nueva gestión pública", *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. Nueva época (1996): 45-58.

Uno de los mayores aprendizajes ha sido el que no es posible aplicar al sector público filosofías y métodos de gestión surgidas en el seno del sector privado. Las estrategias que dan buenos resultados en las organizaciones privadas no pueden ser trasladadas e implantadas en las organizaciones públicas, es necesario realizar un esfuerzo de comprensión de contexto público y no una trasposición directa desde el sector privado. Así que, a pesar de los avances, es difícil la gestión de las organizaciones públicas.

Sobre gestión pública de organizaciones dedicadas al turismo existen pocos trabajos y dispersos³⁹. Una de las complicaciones que se han presentado esta relacionada con la modificación de las estructuras administrativas cuya tendencia es hacia la verticalidad y con cierta rigidez, influenciadas principalmente por el modelo weberiano, en el cual la administración pública es considerada más como parte del ejercicio del poder estatal⁴⁰. Con base en lo anterior observamos que el modelo burocrático es una herramienta para el ejercicio del poder estatal, es decir, el funcionamiento del propio Estado, desde el ángulo de la dirección y la ejecución está a cargo de la administración pública, entendida como la actividad continua y organizada del Estado en la sociedad civil; sin embargo, este esquema burocrático dificulta conocer el área en la cual la administración interactúa con la sociedad.

La administración pública actúa en dos áreas: la primera se relaciona con lo público-estatal, donde se observa como una herramienta para el dominio y control del poder político, cuya relación con la sociedad es únicamente a través de las instituciones creadas por el propio Estado, lo que dificulta la exigencia social por parte de la ciudadanía y la injerencia en los asuntos colectivos por parte del propio Estado; la segunda compete a lo público-social, donde se identifica con una sociedad diversa, compleja y dinámica, cuya forma de organización es variada e independiente del Estado y con fines públicos, entendidos como aquellos que se orientan a las necesidades colectivas⁴¹ en esta área, la administración pública no puede responder con verticalidad y a través de procesos uniformes, pues reconoce lo que la sociedad organizada puede aportar; asimismo, se reconoce la particularidad de los asuntos públicos lo que implica el uso de estrategias diversas para su atención⁴².

El gobierno, en términos generales, se ha transformado ante una mayor competencia por los asuntos públicos, lo que ha permitido observar a un ente que ya no es predominante en el espacio público y que se ve obligado a establecer acuerdos, negociaciones y canales de comunicación con otros actores involucrados en el espacio público, lo cual evita el desarrollo de políticas públicas unidireccionales y alejadas de las necesidades ciudadanas, favoreciendo que la hechura de la política pública se focalice para lograr una mayor aceptación y eficiencia en su ejecución.

Área de estudio

El estudio se contextualiza en la localidad de Zempoala, cabecera del municipio del mismo nombre en el estado de Hidalgo, está distribuido en colonias, barrios y comunidades

³⁹ Oriol Miralbell Izard, et al. Gestión pública del turismo. Vol. 159 (Brasil: Editorial UOC, 2010).

⁴⁰ Miguel Rodrigo González Ibarra, "Gobernanza y organizaciones de la sociedad civil en México. El caso del consejo técnico consultivo", Polis Vol: 16 num 1 (2020): 179-187.

⁴¹ Rina Ma. Aguilera Hintelholher." Naturaleza de lo público en la administración pública moderna" (2012).

⁴² Miguel Rodrigo González Ibarra. "Gobernanza y organizaciones de la sociedad civil..."

aledañas, ubicado en la región central de México denominada Altiplanicie Pulquera. En la figura 1, se muestra la localidad de Zempoala Hidalgo, área de estudio de esta investigación.

El municipio colinda al norte con los municipios de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Epazoyucan; al este con los municipios de Singuilucan y Tlanalapa; al sur el municipio de Tlanalapa y el estado de México; al oeste con el estado de México y los municipios de Villa de Tezontepec, Zapotlán de Juárez y Pachuca de Soto.

La población en la cabecera municipal aproximada es de 7600 habitantes, que representa el 13.12% del total del municipio (57 906 habitantes), con una pobreza moderada del 34.4%⁴³ y una tasa del 5.3% de vulnerabilidad por ingresos por la cual se ubica entre los municipios cuya tasa de ocupación está por debajo de la media estatal⁴⁴.

El empleo en esta localidad está fundamentado en la prestación de servicios privados, principalmente en el comercio, el transporte y la educación, así como actividades relacionadas con el turismo, como el alojamiento, la preparación de alimentos, guías locales y venta de artesanías; por lo que la proyección de esa investigación resulta significativa al análisis de la situación del municipio en su intencionalidad de generar campos de desarrollo socioeconómico para la población, considerando que la Organización Mundial del Turismo (OMT) refiere que el turismo es una alternativa válida para luchar contra la pobreza.



Fuente: Elaboración propia con el software Arcgis. <https://www.arcgis.com/home/webmap/viewer.html?webmap=4f2e99ba65e34bb8af49733d9778fb8e>

Fig. 1
Mapa de la localidad de Zempoala, Hidalgo.

Los servicios turísticos en el municipio están conformados por tres hoteles con capacidad de 26 cuartos y 30 espacios más de hospedaje distribuidos entre albergues, casas rurales, haciendas y hostales; así como 10 establecimientos en el área de alimentos y bebidas formalmente constituidos. Cabe señalar la existencia de prestadores de servicios en la rama de alimentos que no cuentan con establecimiento fijo, son del tipo itinerantes, sin una visión orientada al sector turístico; por lo que para esta investigación no fueron considerados.

⁴³ Información estatal, Medición de la pobreza 2018. CONEVAL

⁴⁴ Proyección de la población al 2021 elaborada por el Consejo Nacional de Población (CONAPO).

El interés particular por este municipio se deriva del hecho que alberga al Sistema Hidráulico del Padre Tembleque, denominado por la comunidad como los “Arcos de Zempoala”, obra de ingeniería hidráulica colonial más importante en América que se comenzó a construir en febrero de 1555. Uno de los sitios icónicos del estado de Hidalgo y que, recientemente fue nombrado Patrimonio Mundial de la Humanidad por la UNESCO, distintivo que lo ubica como una potencialidad turística.

Metodología

Diseño de la investigación

El proceso metodológico llevado a cabo para la realización de esta investigación, sigue las pautas marcadas por Pulido y Pulido en su propuesta para la implantación de una metodología de gobernanza turística. La herramienta para realizar la recopilación de la información, dadas las características de los participantes, ha sido el cuestionario. En el presente trabajo se muestran los resultados de un pilotaje del mismo.

Con el fin de definir la muestra identificando los actores locales representativos del turismo⁴⁵, se inició el trabajo con un estudio cualitativo de carácter exploratorio con observación directa del lugar y la aplicación del cuestionario en la localidad que conforma el área de estudio.

Muestra

Las características de los actores de acuerdo a su naturaleza si es público, privado o residente de la comunidad receptora, conlleva a su ámbito de intervención dependiendo su actuación, intereses, posición respecto a su participación, dificultades que pueden existir para lograr su participación, así como la detección de conflictos existentes, su afectación y por lo tanto el grado de poder y negociación que pueden presentarse.

Por lo tanto y en aras de definir el tamaño de la muestra que participaría en el la prueba piloto, fue empleado el muestreo no probabilístico, por conveniencia y elección del investigador, aplicándose a doce actores claves de las principales organizaciones e instituciones establecidas en la localidad, quedando conformada como figura en la tabla 1.

Si bien, se reconoce la importancia de los actores de la esfera nacional como lo son las autoridades gubernamentales estatales o federales, esta investigación está focalizada en un diagnóstico regional, donde la participación entre los agentes de la localidad constituyera una fuente de información primaria. La intención era privilegiar las opiniones de estos actores locales desde el contexto socio cultural, conocer cómo perciben la actividad turística en diferentes ámbitos: el contexto, la gestión, operatividad y los procesos de intervención en la comunidad.

⁴⁵ Ramón Duarte, Investigación cualitativa: reflexiones sobre el trabajo de campo (Rio de Janeiro: Cuadernos de Investigación On line, 2002).

Empleados Públicos	03
Empresarios turísticos	04
Asociación	01
Representantes de la comunidad receptora que tiene relación directa o indirecta con el turismo	02
Representantes de la comunidad que no tienen relación con el turismo	02
Total	12

Fuente. Elaboración propia

Tabla 1

Actores que intervienen en el Municipio de Zempoala en relación con el turismo

Técnicas y métodos empleados

Para el desarrollo del estudio se ha empleado como técnica la encuesta y se aplicó un cuestionario, ya que como lo señala Carrasco, este instrumento facilita la obtención directa de datos a través de interrogantes formuladas de manera clara, coherente y precisa en relación a las variables estudiadas⁴⁶. Los constructos fueron valorados de acuerdo a la escala de Likert, cuyos valores varían desde 1 hasta el 5, siendo el 1 de total desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

Esto nos permite transformar la valoración cualitativa de cada respuesta en una valoración cuantitativa. Como medida de concentración se ha utilizado la media aritmética y la mediana (Q_2); en tanto que como medida de dispersión se utilizó la desviación típica. Cuando las variables referentes han resultado la media, se verifica el recorrido intercuartílico, que refiere a la mediana, calculando la diferencia entre el valor que deja a su izquierda el 75 por ciento de las respuestas ordenadas (tercer cuartil, Q_3) y el valor a la izquierda el 25 por ciento (primer cuartil Q_1), cuanto menor sea el recorrido, mayor será la estabilidad en las respuestas y opiniones⁴⁷.

Para corroborar la hipótesis de esta investigación se utilizan, como lo propone Pulido, de manera conjunta la media aritmética y el Coeficiente de Variación de Pearson, que expresa el cociente entre la desviación típica y la media aritmética, como se muestra:

$$V_x = \frac{S}{\bar{X}}$$

De manera tal se establece que el nivel de acuerdo sobre la media será estadísticamente significativo si V_x fuera menor o igual a 0,3⁴⁸, lo que significa la existencia de heterogeneidad entre los actores encuestados.

⁴⁶ Amalia Carrasco Gallego, et al., "Diseño y validación de un cuestionario que mide la percepción de efectividad del uso de metodologías de participación activa (CEMPA). El caso del Aprendizaje Basado en Proyectos (ABPrj) en la docencia de la contabilidad", *Innovar* Vol: 25 num 58 (2015): 125-141.

⁴⁷ Nick Johns y Darren Lee-Ross, "Research methods in service industry management" *International Journal of Tourism Research*, London (1998): 104.

⁴⁸ Juan Ignacio Fernández y María de la Cruz Pulido Fernández, "Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos", *Universidad de Jaén, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas departamento de Economía* (2014): 39-42

Siguiendo con la metodología de Pulido se construyeron diez indicadores con sus dimensiones para medir los constructos, tomando en cuenta el principio de participación, principio básico y fundamental, además que su implicación debe recaer en el liderazgo y la confianza entre los actores. Los indicadores propuestos con sus dimensiones se observan en la tabla 2.

Indicador	Dimensión
1	Porcentaje de la población que tienen opinión favorable sobre actuaciones a realizar y nivel de confianza.
2	Existencia de una instancia formal de participación constituida por todos los actores del destino turístico
3	Participación de todos los actores en la elaboración de planificación del plan de gestión del destino turístico.
4	Existencia de liderazgo con capacidad para convocar el compromiso de los actores en el proceso que se promueve
5	Participación de empresas y organismos públicos en la financiación de la gestión del destino.
6	La población conoce los mecanismos y espacios de participación
7	Establecimientos de mecanismos para la resolución de conflictos
8	Grado de conflicto o sinergia con los actores involucrados
9	Identificación de conflictos surgidos
10	Grado de influencia desde el contexto económico y social

Fuente. Elaboración propia

Tabla 2a
Dimensiones utilizadas para medir constructos

Resultados

En primer lugar, se determina el indicador uno a fin de encontrar el porcentaje de población que tiene opinión favorable sobre actuaciones a realizar basado en la participación entre ellos, así como el grado de confianza en las instituciones, con el fin de determinar las relaciones constructivas. Es decir, se determinó el porcentaje de la población que tiene una opinión favorable de las entidades del gobierno local. En este caso, se consideraron 9 actores, omitiendo la participación de los actores públicos (3) por ser ellos de quien se estaba buscando una evaluación. Los resultados se muestran en la tabla 2b.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	11%
En desacuerdo	3	34%
Ni de acuerdo o desacuerdo	2	22%
De acuerdo	2	22%
Total de acuerdo	1	11%
Total	9	100%

Fuente elaboración propia

Tabla 2b
Relaciones constructivas entre los actores del municipio de Zempoala con el sector público

Se observa que el 34% los actores manifestaron un desacuerdo sobre la actuación, por lo tanto, el grado de confianza de la población se encuentra en desconfianza generalizada. Por otra parte, se aprecia que los actores que representan al sector, empresarios y miembros de asociaciones, externan opiniones encontradas. Esto puede deberse a las experiencias propias vividas por cada uno de los participantes y que más adelante deberá ser validado con otras pruebas.

Posteriormente, se realizó un proceso similar, pero en este caso, se determinó el porcentaje de la población que tiene una opinión favorable de los prestadores de servicios turísticos que representan al destino turístico. Se observa que el 50% de la población está de acuerdo o totalmente de acuerdo con el actuar de estos agentes. Solamente el representante de la comunidad que no tiene relación con el turismo no está de acuerdo, como se observa la tabla 3.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	12.5%
En desacuerdo	2	25%
Ni de acuerdo o desacuerdo	1	12.5%
De acuerdo	3	37.5%
Total de acuerdo	1	12.5%
Total	8	100%

Fuente. Elaboración propia

Tabla 3
Relaciones constructivas entre los actores del municipio de Zempoala con el sector empresarial turístico

El siguiente paso consistió en realizar la validación de las relaciones de poder. En la tabla 4, se muestran los resultados de los diez indicadores. Se aprecia que los valores obtenidos de la media giran entre 5,6 y 6,5 indicando la existencia de un importante consenso entre los actores. Dado el interés de este trabajo en develar las relaciones de poder, utilizamos los indicadores del grado de influencia desde el contexto económico, social, que muestra una media de 6,5 y un coeficiente de variación (Vx) de 0,133; así como el indicador del grado de conflicto o sinergia con los actores involucrados con una media 6,3 con Vx de 0,180. Estos resultados demuestran la existencia de relaciones positivas en el grado de poder; sin embargo, en lo que respecta a la gobernanza, esta es incipiente.

Indicador	Dimensión	Media	Vx
1	Población que tienen opinión favorable sobre actuaciones a realizar y nivel de confianza.	5,8	0,250
2	Existencia de una instancia formal de participación constituida por todos los actores del destino turístico	5,9	0,188
3	Participación de todos los actores en la elaboración de planificación del plan de gestión del destino turístico.	5,6	0,291
4	Existencia de liderazgo con capacidad para convocar el compromiso de los actores en el proceso que se promueve	5,9	0,134
5	Participación de empresas y organismos públicos en la financiación de la gestión del destino.	6,1	0,185
6	La población conoce los mecanismos y espacios de participación	6,0	0,166
7	Establecimientos de mecanismos para la resolución de conflictos	6,2	0,147
8	Grado de conflicto o sinergia con los actores involucrados	6,3	0,180
9	Identificación de conflictos surgidos	5,6	0,278
10	Grado de influencia desde el contexto económico, social	6,5	0,133

Fuente. Elaboración propia a partir de Stata 14

Tabla 4
Indicadores para la validación de las relaciones de poder en los actores involucrados en el proceso

En la tabla 5, se concentran los resultados de la correlación entre los indicadores. Como se observa, los datos arrojan coeficientes positivos, con lo que podemos asegurar la

existencia de relaciones de poder se gestan principalmente en la participación colaborativa, consolidándose la gestión turística entre t los actores.

A partir de los datos obtenidos en el indicador 3, podemos afirmar que existe un alto acuerdo entre actores, dado que el valor de la mediana alcanza un valor de 7,0, con un recorrido intercuartílico de 1 y la V_x , arroja 0,1.

Otro elemento a destacar es el indicador de los actores afectados por el conflicto, cuyos resultados muestran un coeficiente de variación significativo del 0,09. Poniendo de manifiesto que, debido a que no todos los actores tienen los mismos recursos, capacidades e intereses, además de la limitada participación en la toma de decisiones, se pueden generar dificultades.

Indicador	Media	Desviación Típica	Q ₁	Q ₂ Mediana	Q ₃	Recorrido intercuartílico	(V _x)
1. Actores afectados por el conflicto	6,4	0,6	6,0	6,5	7,0	1	0,09
2. Reflejo de posibles conflictos entre actores	6,1	1,2	6,0	7,0	7,0	1	0,2
3. Negociación entre partes	6,2	0,9	5,0	7,0	7,0	1	0,1
4. Grados de poder	6,4	0,8	6,0	6,25	7,0	1,75	0,1
5. Nivel de influencia	6,3	1,1	6,0	6,5	7,0	1	0,1
6. Resolución de conflictos	6,2	1,0	5,0	7,0	7,9	2	0,1
7. Aspectos negativos que los actores verían en su participación	5,9	1,1	5,2	6,0	7,0	1,75	0,1

Fuente. Elaboración propia a partir de Stata 14.

Tabla 5

Correlación de las variables en la resolución de conflictos y poder

Conclusiones

Para garantizar una buena gobernanza en la gestión de destinos, se requiere de una amplia y comprometida participación de todas las partes interesadas, siendo a partir del establecimiento de relaciones entre los actores del destino basadas en la identificación de sus intereses.

Los resultados establecen que, la interacción entre ellos se posibilita desde dos perspectivas: primero, en los asuntos públicos donde se dispongan instrumentos necesarios para la existencia de un equilibrio entre los diferentes intereses; y segundo, la capacidad de solucionar un conflicto social y dar respuesta a las demandas a través del diseño de políticas públicas eficaces.

Este escenario comprueba que, las relaciones de colaboración entre los actores que participan en los procesos de toma de decisiones, en la actualidad conllevan muchas veces a una carencia y limitaciones, que no permite comprender realmente su significación e importancia en el enfoque relacional de las actividades turísticas ya que no habían sido abordadas desde una gestión participativa.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación se cumple al ser develadas las relaciones de poder y solución de conflictos desde una gestión compartida, ya que los actores colaboran desde su ámbito de competencia para tratar de provocar el beneficio económico en los empresarios y por consecuencia un mejoramiento de la calidad de vida de la localidad. Sin embargo, en lo que respecta a la gobernanza, podemos afirmar la inexistencia de esta, el sector público no tiene establecidos los mecanismos que permitan la participación de la comunidad en los procesos de toma de decisiones y en la planificación turística del territorio.

Dado a que este destino se ha consolidado al obtener dos reconocimientos de talla mundial y nacional, la declaratoria por la UNESCO y la asignación de Pueblo Mágico, la complejidad del territorio en términos sociales, ha evidenciado la diversidad de relaciones de poder y conflictos, así como el alto nivel de desconfianza por parte de la sociedad con respecto del actuar de las instituciones. En lo que respecta en las relaciones de poder, se han identificado claramente los actores claves de este destino, destacando los prestadores de servicios turísticos, las asociaciones y los actores públicos. Quedando de manifiesto la existencia de una colaboración desigual, los agentes públicos están vinculados con los empresarios turísticos y las asociaciones, dejando de lado a los prestadores de servicios, quienes realmente establecen la dinámica del sector en la región. El conocer la estructura de los actores turísticos locales, permite dimensionar el vínculo de colaboración para establecer una eficaz gobernanza para el desarrollo del sector. Es por ello que podemos mencionar que las relaciones de poder para ejercer la colaboración y cooperación se están iniciando de manera positiva, y esto exigirá constantes adaptaciones en los procesos de cambio inaplazables.

Ante ello, resulta importante destacar que, derivado de este ejercicio, se ha alcanzado un amplio consenso entre los diferentes actores respecto al establecimiento de mecanismos para la resolución de conflictos, resaltando temas que van desde las redes de colaboración o los acuerdos administrativos necesarios para el relevamiento de los datos entre los municipios hasta temas más complejos como lo es la alineación con los objetivos de desarrollo sustentable de la agenda 2030. Así pues, se considera acertado que este proceso diagnóstico se inicie con la detección de los actores afectados por el conflicto surgido y el grado de poder y prestigio que tienen en el destino. La reflexión manifiesta la importancia de los actores que conlleve a una participación activa en la elaboración, implementación y evaluación de la política pública que contribuya con el crecimiento y desarrollo local. Aunque es importante resaltar que, una creciente confianza y cooperación entre los diferentes actores, supondrá el logro de una buena gobernanza en la gestión de un destino turístico, los resultados de esta investigación evidencian una incipiente gestión compartida en los destinos turísticos. En definitiva, el crecimiento del sector turístico se ve amenazado por diferentes factores económicos, tecnológicos, sociales y políticos, por lo tanto es importante considerar que las acciones vinculadas en el desarrollo y consolidación de los destinos turísticos tendrán que considerar la gobernanza, la colaboración entre actores y la gestión compartida.

Bibliografía

Aguilar, Luis Felipe. "Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar". México: Fundación Friedrich Neumann para la Libertad. 2010.

Aguilera Hintelholher, Rina Ma. Naturaleza de lo público en la administración pública moderna. 2012.

Alonso, Osvaldo. "La lógica de los actores y el desarrollo local." Revista Pilquen 6.6 (2004): 1-12.

Augé, Marc. Los no lugares. Madrid: Editorial Gedisa. 2020.

Barrado-Timón, Diego A. "El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial". Estudios turísticos num 160 (2004): 45-68.

Beritelli, Pietro. "Cooperación entre actores destacados de un destino turístico". Annals of Tourism Research, num 607 (2011).

Beritelli, Pietro; Bieger, Thomas y Laesser, Christian. "La gobernanza de los destinos: Utilización de las teorías de gobernanza empresarial como base para una gestión eficaz de los destinos". Journal of Travel Research Vol: 46 num 1 (2007): 96-107.

Brugué, Quim. "La dimensión democrática de la nueva gestión pública". Gestión y Análisis de Políticas Públicas. Nueva época (1996): 45-58.

Bustos Cara, Roberto. "Identidad, turismo y territorios locales. La permanente construcción de valores territoriales". Aportes y transferencias Vol: 5 num 1 (2001):18.

Caffyn, Alison y Jobbins, Guy. "Capacidad de gobernanza e interacciones de las partes interesadas en el desarrollo y la gestión del turismo costero: Ejemplos de Marruecos y Túnez". Journal of Sustainable Tourism Vol: 11 num 2-3 (2003): 224-245.

Campodónico, Rossana y Luis, Chalar. "El abordaje interdisciplinario en el turismo" El campo de análisis TEMA como propuesta metodológica". Estudios y perspectivas en turismo Vol: 26 num 2 (2017): 461-477.

Campos Zapata, María José. Los agentes turísticos: una aproximación desde la sociología y la ciencia política. Sociología del turismo. Barcelona: Ariel. 2003.

Carrasco Gallego, Amalia et al. "Diseño y validación de un cuestionario que mide la percepción de efectividad del uso de metodologías de participación activa (CEMPA). El caso del Aprendizaje Basado en Proyectos (ABPrj) en la docencia de la contabilidad" Innovar Vol: 25 num 58 (2015): 125-141.

Consejo Nacional de Población (CONAPO). Proyección de la población al 2021, del municipio de Zempoala, Hidalgo. México.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. CONEVAL. Información estatal, Medición de la pobreza 2018. Estado de Hidalgo. 2018.

Dianne, Dredge y Whitford, Michelle. "La gobernanza del turismo de eventos y la esfera pública". Journal of Sustainable Tourism Vol: 19 num 4-5 (2011): 479-499.

Duarte, Ramón. Investigación cualitativa: reflexiones sobre el trabajo de campo. Rio de Janeiro: Cuadernos de Investigación On line. 2002.

Elliot, James. Tourism politics and Public sector management. Londres: Routledge. 1997.

González Ibarra, Miguel Rodrigo. "Gobernanza y organizaciones de la sociedad civil en México. El caso del consejo técnico consultivo". Polis Vol: 16 num 1 (2020): 179-187.

Hall, Michael. "Repensar la colaboración y la asociación: Una perspectiva de política pública". Journal of Sustainable tourism Vol: 7 num 3-4 (1999): 274-289.

Jamal, Tazim y Getz, Donald. "Teoría de la colaboración y planificación del turismo comunitario". Annals of Tourism Research Vol: 22 num 1 (1995): 186-204.

Johns, Nick y Lee-Ross, Darren. "Research methods in service industry management". International Journal of Tourism Research, London (1998):104.

Kadt, Emmanuel. Turismo: ¿pasaporte al desarrollo? Madrid: Endymio. 1979.

Krippendorf, Jost. "Hacia nuevas políticas turísticas: La importancia de los factores ambientales y socioculturales". Tourism management Vol: 3 num 3 (1982): 135-148.

López Palomeque, Francisco. La gestión pública del turismo en Cataluña. Organización y política turística de la administración autonómica. 2004.

Magaña-Carrillo, Irma. "La política turística en México desde el modelo de calidad total: un reto de competitividad". Economía, sociedad y territorio Vol: 9 num 30 (2009): 515-544.

Marcjanna, Augustyn y Knowles, Tim. "Rendimiento de las asociaciones turísticas: un enfoque en York". Tourism management Vol: 21 num 4 (2000): 341-351.

Monterrubio Cordero, Juan Carlos. "Comunidad receptora: Elemento esencial en la gestión turística". Gestión turística num 11 (2009): 101-111.

Méndez, José Silvestre. Problemas económicos de México. México: McGraw Hill. 1998.

Moscoso, Florencia Viviana. "El papel de los actores territoriales en la definición y configuración de modelos de desarrollo turístico". Congreso de Turismo: "El Turismo y los Nuevos Paradigmas Educativos". Ushuahia, Argentina. 2013.

Murphy, Peter, Pritchard, Mark y Brock Smith. El producto de destino y su impacto en las percepciones de los viajeros". Tourism management Vol: 21 num 1 (2000): 43-52.

Organización Mundial del Turismo (OMT). Themis Publication. Destination Management, TedQual, No. 5. Número monográfico dedicado a la investigación sobre el destino turístico y su gestión. Madrid: OMT. 2002.

Organización Mundial del Turismo (OMT). Tourism and Poverty Alleviation. Madrid: World Tourism Organization, OMT. 2002.

Oriol Miralbell, Izard et al. Gestión pública del turismo. Vol. 159. Editorial UOC. 2010.

Palmer, Adrian y Bejou, David. "Comercialización de destinos turísticos". Annals of Tourism Research, Vol: 22 num 3 (1995): 616-629.

Las relaciones de poder en la gestión de los destinos turísticos, un vínculo eficaz en la gobernanza. Caso Zempoala... pág. 78

Paskaleva-Shapira, Krassimira. "Gobernar la sostenibilidad del desarrollo urbano." Sustainable Urban Development Volumen 3. Routledge. 2009. 247-272.

Pulido-Fernández y Pulido-Fernández, María de la Cruz. "Destinos turísticos. Conformación y modelos de gobernanza". Estructura económica de los mercados turísticos. Madrid: Editorial Síntesis S. A. 2013. 179-203.

Pulido-Fernández, Juan Ignacio y. "Metodología para la implantación de la gobernanza como herramienta de gestión de destinos turísticos". Universidad de Jaén, Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas departamento de Economía. 2014.

Queiroz, Françoise y Rastrollo-Horrillo, María Ángeles. "El estado del arte en gobernanza de destinos turísticos". Tourism & Management Studies Vol: 11 num 2 (2015): 47-55.

Rodríguez-Herrera, Ismael Manuel. "Desarrollo turístico y dinámica racional: caso Pueblo Mágicos de México". Cuadernos de Turismo, (2021): 173-194.

Strobl, Andreas y Peters, Mike." La reputación empresarial en los destinos turísticos". Annals of Tourism Research num 40 (2013): 59-82.

Torres, David y, Rodó, José Enrique. "Gobernanza, pensamiento estratégico y sostenibilidad." Documento de trabajo num 3 (2004): 1-12.

Uphoff, Norman. "Cuestiones analíticas en la medición de la capacitación a nivel comunitario y local." Measuring Empowerment: Cross-Disciplinary Perspectives, ed. Deepa Narayan. Washington, DC: World Bank. 2005. 219-46.

Velasco, María. "Gestión de destinos: ¿Gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino?" Actas de XVII Simposio Internacional de Turismo y ocio. 2008.

Velasco; María. "La política turística. Una arena de acción autónoma." Cuadernos de turismo num 27 (2011): 960.

Zapata, María José y Hall, Michael. "La colaboración público-privada en el sector turístico: el equilibrio entre la legitimidad y la eficacia en las asociaciones turísticas locales. El caso español". Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events Vol: 4 num 1 (2012): 61-83.

REVISTA
INCLUSIONES M.R.
REVISTA DE HUMANIDADES
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA
EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.

DRA. TERESA DE JESÚS VARGAS VEJA / MG. ANGÉLICA RUTH TERRAZAS JUÁREZ / DRA. ERIKA CRUZ CORIA
DR. ELEAZAR VILLEGAS GONZÁLEZ