



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
DIVISIÓN DE CIENCIAS E INGENIERÍA

**ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA EN LA PLANEACIÓN DEL
DESARROLLO TURÍSTICO DE LA
CIUDAD DE BACALAR**

TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRA EN PLANEACIÓN

PRESENTA
AMÉRICA ISABEL HERNÁNDEZ PECH

DIRECTOR
DRA. MARÍA LOURDES VILLANUEVA CASTILLO

ASESORES
DR. DAVID VELÁZQUEZ TORRES
DRA. MARÍA LUISA HERNÁNDEZ AGUILAR
M. EN PL. MÓNICA A. CHARGOY ROSAS
M. EN PL. ÁNGEL AARÓN ROSADO VARELA



CHETUMAL QUINTANA ROO, MÉXICO, AGOSTO DE 2016



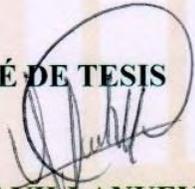
UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
DIVISIÓN DE CIENCIAS E INGENIERÍA

TRABAJO DE TESIS BAJO LA SUPERVISIÓN DEL COMITÉ
DEL PROGRAMA DE MAESTRÍA Y APROBADA COMO
REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRA EN PLANEACIÓN

COMITÉ DE TESIS

DIRECTOR:


MARÍA LOURDES VBLANUEVA CASTILLO

ASESOR:


DAVID VELÁZQUEZ TORRES

ASESOR:


MARÍA LUISA HERNÁNDEZ AGUILAR

ASESOR:


MÓNICA A. CHARGOY ROSAS

ASESOR:


ÁNGEL AARÓN ROSADO VARELA



CHETUMAL, QUINTANA ROO, MÉXICO, AGOSTO DE 2016.

Dedicatoria

A mis padres y hermanos

Agradecimientos

- A mis padres, por creer en mí, darme sus bendiciones y todo su apoyo
- A mis amigos: Monserrat Quintanilla, Fanny Dzul y Gamaliel Carreón por ayudarme, animarme y apoyarme en la realización de la tesis.
- A la Doctora M. Lourdes Villanueva por su paciencia y dedicación.
- A CONACYT por el apoyo, en estos dos años de estudios, como becaria en la Maestría en Planeación.

Índice

INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – METODOLÓGICO	15
1.1 PLANEACIÓN	15
1.1.2 PARADIGMAS DE PLANEACIÓN	16
1.1.3 TIPOS DE PLANEACIÓN	18
1.1.3.1 Planeación Estratégica.....	18
1.1.3.2 Planeación Participativa	20
1.1.4 PLANEACIÓN TURÍSTICA	22
1.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA	28
1.2.1 TEORÍAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	32
1.2.2 TIPOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	34
1.2.3 FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	35
1.2.4 MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	36
1.2.5 NIVELES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	37
1.3 DESARROLLO	40
1.3.1 DESARROLLO ENDÓGENO.....	41
1.3.2 DESARROLLO LOCAL.....	42
1.3.3 DESARROLLO TURÍSTICO.....	44
1.3.3.1 Tipologías del Desarrollo Turístico.....	45
1.4 METODOLOGÍA	50
1.4.1 PROCESO DE INVESTIGACIÓN	51
1.4.1.1 Fase uno: revisión bibliográfica	51
1.4.1.2 Fase dos: trabajo en campo – resultados – análisis y matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).....	51
1.4.2 ENTREVISTAS	52
1.4.2.1 Aplicación de entrevistas.....	53
1.4.3 ENCUESTAS.....	54
1.4.3.1 Diseño y selección de la muestra.....	54
1.4.3.2 Selección de la muestra.....	61
CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	66
2.1 MARCO NORMATIVO NACIONAL.....	66
2.1.1 Constitución Política de México.....	66
2.1.2 Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.....	67
2.1.3 Ley General de Turismo.....	67
2.1.4 Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018.....	68
2.1.5 Reglas de Operación del Programa Pueblos Mágicos.....	68
2.2 MARCO NORMATIVO ESTATAL	69
2.2.1 Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo 2011- 2016.....	69
2.2.2 Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.....	70
2.2.3 Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo.....	71
2.2.4 Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo Integral de Turismo de Quintana Roo 2011 – 2016.....	72

2.3 MARCO NORMATIVO MUNICIPAL	72
2.3.1 Plan Municipal de Desarrollo de Bacalar 2013 – 2016.....	72
2.3.2 Ordenamiento Ecológico Territorial de la Laguna de Bacalar.....	74
2.4 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN	74
2.4.1 Agenda de Competitividad Turística de Bacalar.....	74
2.4.2 Agenda 21 de Bacalar.....	75
CAPÍTULO III BACALAR “PUEBLO MÁGICO”	78
3.1 HISTORIA DE BACALAR.....	78
3.2 CONTEXTO SOCIO-DEMOGRÁFICO.....	82
3.2.1 POBLACIÓN	84
3.2.2 ACTIVIDADES ECONÓMICAS	84
3.2.3 TURISMO.....	84
3.3 ATRACTIVOS TURÍSTICOS.....	86
3.3.1 LA LAGUNA DE BACALAR	86
3.3.2 EL MUSEO DEL FUERTE DE SAN FELIPE	87
3.3.3 LA PARROQUIA DE SAN JOAQUÍN.....	87
3.3.4 CASA DE LA CULTURA	88
3.3.5 CASA INTERNACIONAL DEL ESCRITOR	89
3.3.6 EL CENOTE AZUL.....	90
3.3.7 BALNEARIO EJIDAL EL ASERRADERO.....	90
3.3.8 CHACCHOBEN	91
3.3.9 ICHKABAL	91
3.4 PROGRAMA FEDERAL “PUEBLO MÁGICO”.....	92
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	105
4.1 ENTREVISTAS - PREGUNTAS CLAVES.....	105
4.1.1 Entrevista con el Director de Planeación.....	105
4.1.2 Entrevista con el Coordinador de Desarrollo y Gestión Turística.....	106
4.1.3 Entrevista con la Coordinadora de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar.....	110
4.1.4 Entrevista con la Coordinadora Técnica de la Agenda de Competitividad Turística.....	112
4.1.5 Entrevista con el Expresidente del comité Pueblo Mágico.....	113
4.2 ENCUESTAS.....	116
CAPÍTULO V: ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS	183
5.1 PROCESO DE PLANEACIÓN	184
5.2 EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y LA PRÁCTICA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA	185
5.3 ANÁLISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	187
5.3.1 ANÁLISIS FODA	187
5.3.2 MATRIZ FODA	189
5.4 ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS	190
5.4.1 OBJETIVO	190
5.4.2 ESTRUCTURA	190
5.5.1 PRIMERA DIMENSIÓN: PROCESO	192
5.5.1.1 Eje estratégico.....	192
5.5.1.2 Líneas de acción.....	192

5.5.2 SEGUNDA DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN	194
5.5.2.1 Eje estratégico	194
5.5.2.2 Líneas de acción	194
5.5.3 TERCERA DIMENSIÓN: INFORMACIÓN	196
5.5.3.1 Eje estratégico	196
5.5.3.2 Líneas de acción	196
5.5.4 CUARTA DIMENSIÓN: ACTORES SOCIALES.....	198
5.5.4.1 Eje estratégico	198
5.5.4.2 Líneas de acción	198
5.5.4.2.1 Autoridades	199
5.5.4.2.2 Comunidad local y grupos de trabajo (prestadores de servicio, organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles y grupos académicos).....	200
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	202
CONCLUSIÓN:	202
RECOMENDACIONES:	205
ANEXOS	207
ANEXO 1: ENTREVISTA SECTOR GOBIERNO.....	207
ANEXO 2: ENTREVISTA: COORDINADORAS DE LA AGENDA DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA DE BACALAR.....	208
ANEXO 3: ENTREVISTA: EXPRESIDENTE PUEBLO MÁGICO.....	209
ANEXO 6: ENCUESTAS A COMUNIDAD LOCAL	210
REFERENCIAS	216

Índice de figuras

Figura 1: Desarrollo turístico	25
Figura 2: Escalera de participación (<i>Ladder of participation</i>)	38
Figura 3: Resumen del proceso de investigación desarrollado.....	50
Figura 4: Resumen de la fase dos del proceso de investigación.....	52
Figura 5: Entrevistas actores claves	53
Figura 6: Entrevistas aplicadas a actores claves.....	53
Figura 7: AGEBS de la ciudad de Bacalar.....	55
Figura 8: Grado de rezago social de Quintana Roo.....	57
Figura 9: AGEBS y manzanas de la ciudad de Bacalar	58
Figura 10: Manzanas seleccionadas por nivel de rezago social	60
Figura 11: Marco normativo de participación ciudadana de la ciudad de Bacalar.....	77
Figura 12: Ejes básicos del Programa Pueblos Mágicos	96

Figura 17: Indicadores de evaluación de desempeño	101
Figura 19: Desarrollo turístico sustentable.....	186
Figura 20: Dimensiones estratégicas.....	191

Índice de tablas

Tabla 1: Datos generales por zona de rezago social	62
Tabla 2: Distribución de la población y AGEBS por rezago social de la ciudad de Bacalar	63
Tabla 3: Distribución de la muestra por AGEBS clasificados por zona de rezago social.....	63
Tabla 4: Manzanas seleccionadas en cada zona de rezago social.....	64
Tabla 5: Manzanas seleccionadas en la zona de rezago social alto	65

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa de ubicación de la ciudad de Bacalar	83
Ilustración 2: Laguna de Bacalar	86
Ilustración 3: Fuerte de San Felipe	87
Ilustración 4: Parroquia de San Joaquín	87
Ilustración 5: Casa de la cultura.....	88
Ilustración 6: Casa internacional del escritor	89
Ilustración 7: Cenote azul	90

Introducción

El derecho de participación de las comunidades en el desarrollo, es un tema significativo. En la mayoría de los casos, especialmente en México, las autoridades son quienes deciden qué se hace en términos sociales, políticos y ambientales, la comunidad ha pasado desapercibida, por no decir exenta, de las decisiones y acciones que se toman sobre su territorio. Lo cual genera una falta de colaboración, cooperación y reciprocidad entre sector gobierno y sector social. Actualmente, países como Colombia y España han accedido a trabajar en colaboración con sus comunidades en busca de un objetivo en común que beneficie colectiva e individualmente a la sociedad en el proceso de planeación del desarrollo, por lo que se trabaja con base en diferentes modelos como el desarrollo sustentable o la planeación estratégica participativa, preceptos que practican constantemente la participación ciudadana en el desarrollo social y económico. Se sabe que la comunidad es el principal factor para acercarse a la realidad, y con ello al progreso y bienestar social.

El propósito de este proyecto es analizar el tema de la participación ciudadana en el proceso de planeación del desarrollo turístico local en la ciudad de Bacalar e implementar estrategias para ayudar a mejorar el proceso. Cabe mencionar que se eligió a la ciudad de Bacalar como zona de estudio, por ser un municipio “nuevo” en pleno crecimiento además de que trabaja con un programa turístico enfocado a la participación social.

Por lo anterior a continuación se expondrán los siguientes puntos que dieron estructura a la investigación:

Justificación: el turismo se implementa, mayormente, en beneficio de los habitantes locales, busca elevar el nivel de vida de las personas y con ello el progreso y el bienestar social. Sin embargo, al realizar proyectos, programas o planes para el desarrollo turístico, la mayoría de las veces, la comunidad local, no es considerada en la elaboración de dichos

escritos, y al no existir una participación completa de los habitantes locales en todo el proceso de planeación se pierde un gran aporte de conocimientos que favorecen el desarrollo turístico. Por esto, los caminos que guíen, en este caso, las estrategias de los planes, proyectos o programas deben fomentar no sola la colaboración y la cooperación entre los planeadores, gobierno y sociedad local sino también las formas de comunicación y de relación entre estos actores, que faciliten el logro de un desarrollo sustentable e integral que tenga como objetivo principal la participación ciudadana.

Planteamiento del problema: en Quintana Roo se crean planes y programas turísticos para “lograr” el beneficio o progreso social como lo describe el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, ya que el turismo es la actividad económica que más ingresos genera al estado y por ende la estrategia de desarrollo social y económico del mismo. Sin embargo, el proceso de planeación de desarrollo turístico no se ha logrado llevar de manera correcta pues existen problemas que hoy en día, por una mala planeación, afectan a la sociedad y a los recursos naturales del Estado. Un gran ejemplo de esto, es la ciudad de Cancún, que fue planeada como polo de crecimiento económico y social para la región sur del estado pero se ha visto opacada por el gran número de problemas sociales y ambientales que enfrenta.

Hoy en día se busca evitar o erradicar problemas sociales y ambientales en el turismo con planes o programas que fomenten la sustentabilidad y la participación ciudadana. Es por ello, que la Secretaría de Turismo trabaja en busca de un desarrollo sustentable e integral en los destinos turísticos del país, muestra de ello en el Estado son los municipios de Tulum, Isla Mujeres y Bacalar que trabajan con un Programa Federal denominado “Pueblos Mágicos” que promueve localidades con atractivos turísticos únicos y que busca la integración y participación de la comunidad local en toda esta promoción.

Ante tal situación, cuando se adopta el turismo como estrategia de desarrollo, pierde su valor integro, como se ha mencionado, la mayoría de las veces, el elemento más importante de esta actividad queda rezagado tanto en la construcción como en los beneficios que se generan en el desarrollo turístico, esto es, la comunidad se convierte en un simple espectador ante la actuación del gobierno o empresas privadas sobre sus recursos naturales y socioculturales. Se crean así, los planes, programas y/o proyectos turísticos, que comúnmente no persiguen en realidad el beneficio social o natural.

Ante esto, se hizo un pequeño recorrido por la ciudad de Bacalar para verificar o corroborar la participación e integración de la ciudadanía en el programa Pueblo Mágico donde se llevó a cabo una pequeña encuesta informal realizada a 7 personas claves de la ciudad que sirvió como evidencia previa para esta investigación. Los resultados fueron la falta de cooperación, colaboración e intervención de los habitantes en dicho programa. Cabe aclarar que en las reglas de operación de Pueblos Mágicos se menciona la inclusión y participación de la comunidad local en las decisiones y acciones que se tomen con respecto a este. Por lo que habría que indagar sobre los procesos y estrategias que se implementan en relación con la comunidad y su participación en dicho programa. Otro dato interesante que se obtuvo fue la falta de continuidad en programas sociales y el interés de autoridades en un solo sector de la sociedad, por representar y apoyar al partido político que se encuentra en el poder.

Por todo esto, se puede asumir que el problema de la participación ciudadana en la ciudad de Bacalar se debe a la falta de trabajo en la consolidación de esta aunado a una falta de continuidad en programas, proyectos y/o planes sociales y/o turísticos.

Preguntas de investigación: ¿Cuál ha sido el proceso de la participación ciudadana en la planeación del desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar? y ¿Cuáles serían las

estrategias para mejorar las formas de participación ciudadana en el desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar?

Hipótesis: Las demandas de participación en las decisiones de desarrollo en un territorio por parte de la comunidad local son atendidas dependiendo de la temporalidad de un cargo público y la condescendencia de las autoridades.

La participación ciudadana se realiza sobre implementación de estrategias e instrumentos de planeación de desarrollo basados en el turismo, previamente diseñados donde la adaptabilidad más no la elección define los requerimientos, necesidades, preocupaciones y aspiraciones de la sociedad.

Objetivo General: identificar las deficiencias de los procesos de participación ciudadana y proponer estrategias específicas para mejorar dicha participación en los procesos de planeación del desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar.

Objetivos específicos: realizar una revisión bibliográfica de documentos, textos, planes y herramientas de planificación sobre participación ciudadana. Diagnosticar la realidad de la participación ciudadana en las estrategias de desarrollo turístico de Bacalar. Identificar acciones en conjunto con la comunidad de Bacalar para su participación en el desarrollo turístico local. Diseñar estrategias de participación ciudadana en el desarrollo turístico local de Bacalar

Por lo anterior, para responder las preguntas de investigación y lograr el objetivo y el propósito de la misma, esta investigación se conformó por cinco capítulos que se presentan y describen brevemente, a continuación:

- Capítulo I: Marco teórico – metodológico:
- Capítulo II: Marco normativo.

- Capítulo III: Bacalar “Pueblo Mágico”
- Capítulo IV: Resultados
- Capítulo V: Estrategias participativas

El primer capítulo corresponde al marco teórico – metodológico que da fundamento a toda la investigación. Se definen las categorías de análisis, teorías y conceptos a utilizar además de explicar el proceso de investigación (metodología) que se llevó a cabo para la recolección de los datos de campo.

El segundo capítulo es un resumen de las leyes, reglamentos e instrumentos de participación ciudadana (nacionales, estatales y municipales) que rigen esta actividad en la ciudad de Bacalar.

El capítulo tres es la descripción de la ciudad de Bacalar, donde se explica brevemente la historia, composición sociodemográfica, atractivos turísticos y se expone el programa de Pueblos Mágicos, con la finalidad de introducir al lector sobre los procedimientos y reglamentos que rigen dicho programa, ya que es la estrategia de desarrollo turístico de la ciudad.

El capítulo cuatro presenta los resultados del proceso de investigación tanto de las entrevistas hechas a actores claves así como los resultados de las encuestas hechas a la comunidad local. Asimismo dentro de este capítulo también se encuentra dos cuadros que complementan la metodología y que corresponden al análisis y matriz FODA que tienen como objetivo describir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la práctica de la planeación participativa y la participación ciudadana que existen en la ciudad de Bacalar.

El último capítulo muestra la aportación hecha en este proyecto que concierne a las estrategias de participación ciudadana, las cuales se dividieron en cuatro dimensiones: **proceso, participación, información y actores claves**, donde esta última se fraccionó en dos secciones: autoridades y comunidad local, cada una con diferentes estrategias.

Por último, es conveniente mencionar que el tema de la investigación está ligado al Posgrado en Planeación, en la orientación de Administración y Gestión Ambiental, ya que fortalece el análisis en los procesos de evaluación y decisión en la gestión de las acciones por parte de las autoridades en un territorio mediante las estrategias de desarrollo y/o políticas públicas, lo cual facilita el proceso mismo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO – METODOLÓGICO

1.1 Planeación

A principios del siglo XX, con la consolidación de la Administración, autores como Dale, Terry, Fernández y Reyes, definían a la planeación como parte del proceso administrativo de una organización comercial, teniendo como fin principal, prever situaciones futuras, determinar una serie de pasos a seguir y establecer resultados, tiempos y recursos. Para Reyes (2007), la planeación “consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización” (p. 244).

Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el concepto de planeación o planificación, se extendía también en temas de desarrollo. Para ello, autores como Lira (2006) definen la planificación como:

Un método de intervención para producir un cambio en el curso tendencial de los eventos. Por ello, cuando se la aplica a la conducción de la sociedad, está influida por las ideas que orientan tal sociedad y está limitada por las condiciones en que esta sociedad se desarrolla. (p. 7)

Y por su parte, Guerra (2002) menciona que:

La planificación constituye un conjunto de métodos y medidas de gran utilidad que permite a las sociedades avanzar con mayor grado de certeza y éxito en su desarrollo socioeconómico y ambiental, siendo a la vez uno de los principales recursos que ha logrado desarrollar al hombre para establecer un equilibrio entre cultura y naturaleza. (pp. 89-90)

Para esta investigación, el concepto de planificación se entiende como una guía que permite a la sociedad, establecer estrategias, procedimientos y acciones para lograr objetivos políticos, sociales, culturales, ambientales y tecnológicos; mediante ella, las personas determinan el camino a seguir, incorporando posibles respuestas a situaciones no previstas, es decir, la anticipación del futuro es esencial en este proceso. Asimismo describe detalladamente cada actividad que se pretende realizar además del presupuesto que se necesitará, los medios que se emplearán para lograrla y el tiempo necesario para el cumplimiento de los objetivos de una localidad, ciudad o país.

En México, se utiliza la planeación, especialmente, como instrumento político porque proporciona información necesaria para la toma de decisiones, permitiendo conseguir objetivos y logrando con su elaboración obtener el tan anhelado desarrollo social y el crecimiento económico del país descritos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 - 2018. Por lo que la planeación se convierte en una herramienta indispensable en la construcción de los caminos futuros que el gobierno mexicano empleará en busca del éxito en el territorio donde ejerza su autoridad.

1.1.2 Paradigmas de Planeación

Los antecedentes de la planeación surgen a partir de las diferentes corrientes de pensamientos económicos, que involucraban al Estado y al mercado. Estos dos actores por ser referentes, eran tomadores de decisiones y de modelos de producción de la población que inferían en el desarrollo social y económico. Es entonces, cuando el tema de planificación comienza su adaptación a la política y estructura social de un país, por el poder de las autoridades que implementaban vías para encontrar las formas adecuadas de producción y organización de la sociedad así como modos de actuación y herramientas para alcanzar un crecimiento económico y un desarrollo social. A partir del siglo XVIII aparecen los

paradigmas de la planificación los cuales ayudan a definir el rol que tiene cada uno de los elementos que integran este proceso: el estado, la sociedad y el planificador. Además estos paradigmas permiten la construcción de bases teóricas para la toma de decisiones, esto se resume en la identificación y determinación del espacio donde se ajusta el proceso de planificación.

Ramírez (como se citó en Llinares, s. f.) menciona cinco paradigmas: el del Gran Poder de Dios, el de Planificación presupuestaria, el de Planificación estratégica, el de Gestión estratégica y el de los Sistemas inteligentes. Sin embargo, esta investigación toma de ejemplo los paradigmas de Friedman (1991): Reforma social, Análisis de políticas, Aprendizaje social y el de Movilización social, ya que explican claramente la clasificación del rol de los involucrados en el proceso de planificación y los objetivos de cada uno. Por ejemplo, el de Reforma social menciona que las decisiones son hechas de arriba hacia abajo, ya que el Estado o el mercado tienen el poder para decidir. El de Análisis de políticas utiliza las técnicas científicas y matemáticas para tomar las mejores decisiones y soluciones. El paradigma de Movilización social se da de abajo hacia arriba pues el pueblo decide su futuro y da solución a sus problemas. Por último se encuentra el paradigma de Aprendizaje social, el cual menciona que el Estado y la sociedad son los que planifican y deciden, basados en la experiencia y la práctica para tomar decisiones a través de consensos entre estos dos actores sociales, los beneficios son mutuos, no existe conflictos porque la decisión se basa en el acuerdo de ambas partes. Se trabaja poniendo en práctica valores como el respeto, la colaboración, coordinación, responsabilidad y justicia, se busca un mismo fin que satisfaga las necesidades de todo el territorio. En este último paradigma se hace énfasis pues es el que proporciona soporte teórico y coincide con el objetivo de esta investigación ya que hace mención sobre el trabajo en equipo de la ciudadanía y las autoridades para la mejor forma de

planeación y poder alcanzar el desarrollo esperado, en donde se tomen en cuenta las necesidades, preocupaciones, aspiraciones y consideraciones de los toda la sociedad, con la finalidad de integrar e involucrar a esta en los procesos de **planeación** y proyectar la verdadera realidad del territorio en los objetivos, decisiones y acciones que se tomen, es decir, considera la participación ciudadana y el consenso como parte fundamental del proceso de **planeación**. Sin embargo, para que exista una verdadera participación de la sociedad en este proceso, la planeación debe ser estratégica y participativa, tipos de planeación que tienen como regla involucrar y hacer partícipe a la sociedad para alcanzar objetivos previamente establecidos.

1.1.3 Tipos de planeación

La planeación de desarrollo se da en diversas dimensiones, diferentes periodos de tiempo e integrando a distintos actores sociales, esta a su vez logra satisfacer las necesidades de las personas por las que se realiza, existiendo así, diferentes tipos de planeación (operativa, estratégica, sistémica, etc.) para el alcance de los propósitos que como ciudad se quiere llegar. En esta investigación se trabaja con los modelos de planeación estratégica y la planeación participativa como base y la planeación turística como apoyo, las cuales se describen a continuación.

1.1.3.1 Planeación Estratégica.

La planeación estratégica tiene su origen en el campo militar, exponentes como Sun Tzu en su libro “el arte de la guerra” hizo de esta planificación su arma principal para vencer al enemigo. Ésta se basaba en encontrar el camino más efectivo (estrategia), desde un momento actual para lograr el objetivo, es decir, la victoria de la guerra. Al paso de los años esta táctica fue adaptada en otros contextos como el empresarial o institucional. Se puede entender con esto que la planeación estratégica se considera una herramienta que permite

establecer un diagnóstico de la situación actual y con ello, definir hacia dónde se quiere llegar (objetivo) aprovechando las ventajas que existen en el entorno. El punto central de esta herramienta es la toma de decisiones pues con las estrategias que se diseñen se conseguirá la meta que se ha planteado. Asimismo, esta planificación aporta una etapa de retroalimentación expresada en indicadores de resultados los cuales identifican fallas o aciertos del proceso.

Armijo (2009) define a la planeación estratégica como:

Una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. (p. 5)

Por otra parte, Fernández (2006) menciona que:

Es un proceso sistemático, creativo y participativo que sienta las bases de una actuación integrada a largo plazo, que define el modelo futuro de desarrollo, que formula estrategias y cursos de acción para alcanzar dicho modelo, que establece un sistema continuo de toma de decisiones y que involucra a los agentes sociales a lo largo de todo el proceso. (p. 55)

Sobre las bases de las definiciones expuestas para esta investigación se trabajará con la definición de Fernández por integrar elementos que favorecen el desarrollo participativo de un territorio. Éste deja ver que la planeación estratégica además de ser sistémica, creativa y participativa también es dinámica pues está en constante intercambio de información desde que se empieza a trabajar con el diagnóstico de la situación actual, con la formulación de los cursos de acción y con los resultados al final de proceso. Para el territorio la formulación de las estrategias es el punto más importante pues de ellas depende el logro del modelo de

desarrollo o “futuro deseado”. Agrega que la planeación estratégica establece un sistema continuo de toma de decisiones:

1) al contar con un diagnóstico de la situación actual que proporciona tanto las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del espacio y que establecen el objetivo estratégico;

2) trazar las estrategias que se seguirán para alcanzar dicho objetivo y

3) al momento de verificar los indicadores que le permiten modificar y mejorar las estrategias planteadas con anterioridad.

Para finalizar, Fernández hace mención sobre la participación y actuación de los agentes locales que debe estar involucrada en la toma de decisiones y en el proceso mismo ya que otorga credibilidad y fortaleza permitiendo un mayor acercamiento de la realidad.

1.1.3.2 Planeación Participativa.

La planeación participativa se puede entender como la incorporación de la **sociedad** en el diseño, seguimiento y evaluación de las acciones que se implementan en un territorio. Por lo que las autoridades tienen la opción de crear un desarrollo social y un crecimiento económico en conjunto con la **sociedad**, dejando atrás la forma tradicional de la planeación e incorporando las inquietudes, necesidades, opiniones y sugerencias de las personas que viven en un territorio en construcción. La finalidad de la planeación participativa es crear nuevas estrategias que consideren a toda la sociedad y con ello mejorar las condiciones de calidad de vida, así como la reestructuración de planes, programas y proyectos que permitan acercar a los actores sociales en las formas de desarrollo con nuevas políticas públicas, decisiones y acciones.

Participar es organizar a la sociedad de una manera que a cada persona se le reconoce el derecho y el deber de contribuir al proceso en el que se toman las decisiones sociales

más significativas. Desde esta perspectiva el que participa actúa preocupado por el interés general, y no como interesado personal y directo. (Ramírez, 2002, p. 3)

La participación está en el centro de la ciudadanía. Ella ha sido entendida como el conjunto de actividades voluntarias mediante las cuales los miembros de una sociedad participan en la selección de sus gobernantes y, directa o indirectamente, en la elaboración de la política gubernamental. (Rodríguez, 2009, p. 34)

La planeación participativa se diferencia de la planeación tradicional ya que existe un consenso entre autoridades y sociedad en las decisiones que se toman, al contrario de la planeación tradicional el objetivo se construye de abajo hacia arriba, es decir, la comunidad decide la mejor forma de desarrollo conforme a sus necesidades, preocupaciones, y aspiraciones. Son ellos los encargados junto con las autoridades de establecer las pautas para mejorar su condición de vida. Además, la comunidad debe estar involucrada en el seguimiento de las acciones que se realicen, así como en la evaluación de las mismas. Sin embargo, el desarrollo se conseguirá eficientemente con la participación de **todos** los actores sociales, siendo la colaboración, el respeto, la tolerancia, la ética, la responsabilidad, la confianza, la honestidad, la reciprocidad, la cooperación y el compromiso las bases morales que permitirán la justicia social para alcanzar el objetivo principal.

La planeación participativa es un proceso de comprensión, acción y transformación de las condiciones de vida de quienes, directa o indirectamente, comparten las distintas realidades que confluyen en un territorio. Involucra diálogo, consenso, cooperación y conflicto en la toma de decisiones y su ejecución. (Gómez, et al. 2012, p. 24)

Por su parte Luna (como se citó en Ramírez, 2002) menciona que:

La participación de las personas en las decisiones de cómo se actúa en el territorio brinda una mirada distinta a la planificación, superando el ámbito técnico y generando un nivel de conocimiento de la comuna, sus necesidades e historia que permite abordar más eficientemente la solución de los problemas. (p. 5)

La planeación participativa permite conocer las realidades que enfrenta la sociedad en su territorio y la reconoce como el eje central de este proceso además da oportunidad a esta de formar parte, en colaboración de otros actores sociales, de escribir y estructurar el desarrollo de su ciudad. En este proceso se utiliza la participación ciudadana como medio para representar a los actores sociales ante las decisiones de las autoridades obligando a integrar a la comunidad local en la realización del proceso de planeación que se convierte para este caso, en un proceso de abajo hacia arriba cumpliendo la esencia de la planeación participativa.

1.1.4 Planeación Turística

El turismo es una de las actividades que atrae a un sinnúmero de visitantes a lugares o espacios con atractivos naturales, culturales e históricos de interés, estos sitios ofrecen placer, descanso, conocimiento o diversión, asimismo la actividad turística propicia, en el mayor de los casos, un desarrollo social y crecimiento económico a la comunidad local. Sin embargo, el turismo también presenta problemas de diversa índole, como el deterioro de los recursos naturales, contaminación, inseguridad y marginalidad por mencionar algunos. Una de las soluciones para resolver o evitar los problemas que genera el turismo es el proceso de planeación turística. Este tiene como objetivo fundamental alcanzar el desarrollo y crecimiento de un destino, además, como se mencionó anteriormente, disminuye o evita problemáticas sociales, ambientales y económicos.

Para entender al turismo autores como De la Torre (como se citó en Gurría, 1991) lo define como:

Un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural. (p. 14)

Para la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo es “un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocio/profesionales” (s.f.).

Ahora bien, para aplicar el turismo en un destino se necesita realizar una planeación turística, y dependiendo de los objetivos de desarrollo social y crecimiento económico que se tengan, se elegirá el enfoque correspondiente de este tipo de planeación. Cada enfoque define el aspecto que tendrá relevancia, es decir el aspecto de mayor grado de importancia en el desarrollo y crecimiento que se genere en dicho lugar. La OMT (como se citó en Ricaurte, 2009) “sostiene que la planificación turística en diferentes escalas – internacional, nacional, regional, local y de sitio – es fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad” (p. 15). Molina (1997) agrega que:

La planificación del turismo es un proceso racional cuyo máximo objetivo consiste en asegurar el crecimiento o el desarrollo turístico. Este proceso implica vincular los aspectos relacionado con la oferta, la demanda y, en suma, todos los subsistemas turísticos, en concordancia con las orientaciones del resto de los sectores de un país. (pp. 37-38)

En este sentido, existen dos cuestionamientos que se originan al planear un destino turístico, el primero se refiere a quiénes harán la planeación y el segundo sobre cuál será la causa final que se persigue. Años atrás, la planeación tradicional era el modelo que más se utilizaba, esta consistía en que las autoridades eran las responsables de las decisiones, el objetivo y las estrategias a emplear, lo que dejaba al margen de la planeación a la comunidad local, sin embargo, con el transcurso del tiempo la protección de los recursos naturales y la creciente demanda de los habitantes en participar en la planeación turística tomaron relevancia ante esta situación.

Por su parte, Molina y Rodríguez (1991) en su libro *Planificación Integral del Turismo* dividen en tres enfoques a la planeación turística:

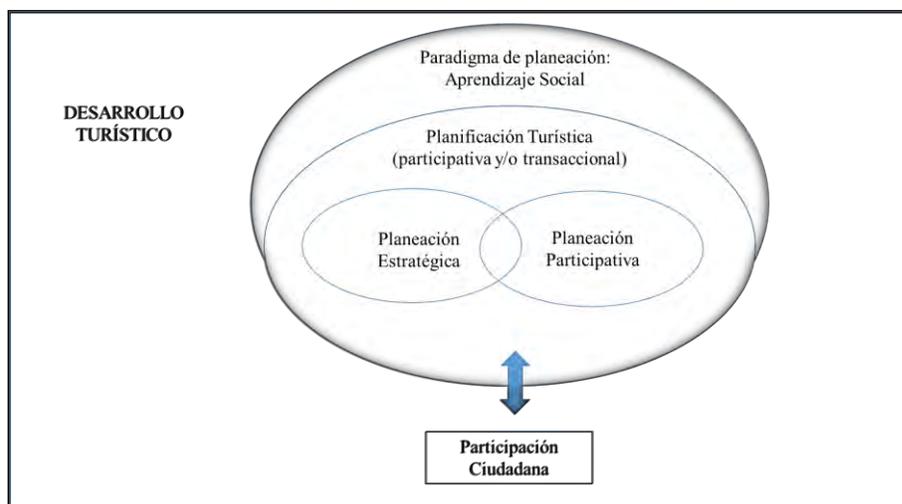
- Planificación racional ideal: se deben describir detalladamente qué problema se resolverá, es decir, sus alcances o, causas, consecuencias y la situación principal que se quiere resolver. Esta a su vez se divide en dos tipos: la planificación racional funcional (asigna recursos y medios) y la planificación racional sustancial (proceso investigativo).
- Planificación Participativa: involucramiento de todos los agentes sociales sin exclusión alguna.
- Planeación transaccional: se mejora la comunicación entre autoridad y sociedad otorgándole a esta el derecho a decidir sobre su propio desarrollo.

Con respecto a la explicación, se analiza que los dos enfoques: participativo y transaccional son los más adecuados para generar un desarrollo turístico que englobe a todos los sectores de la sociedad y que ellos mismos sean quienes tomen las decisiones de cómo y bajo qué condiciones desean desarrollarse. Considerando estos aspectos, estos tipos de

planeación permiten realizar la práctica de participación ciudadana en el proceso de planeación del destino turístico.

El siguiente esquema (figura 1) muestra el modelo a seguir de la planeación que permite la participación ciudadana en el desarrollo turístico de un destino.

Figura 1: *Desarrollo turístico*



Fuente: Elaboración propia

Ante la información descrita previamente, existen investigaciones que exponen casos de éxito al emplear el proceso de planeación participativa o de planificación estratégica que pueden servir como respaldo y base en esta investigación, y que se describen brevemente a continuación:

1. Planeación participativa para elaborar un plan de desarrollo municipal: el caso de Acaxochitlán, Hidalgo por Aníbal Terrones-Cordero (2013)

Con base en la metodología ZOPP (Planeación de proyectos orientados a objetivos) donde se llevaron a cabo actividades como árbol de problemas, árbol de objetivos, análisis de involucrados, matriz de planeación del proyecto, planeación operativa del proyecto y talleres de planeación participativa con la participación de los comisarios ejidales, delegados municipales, representantes de colonias, instituciones gubernamentales (federal, estatal y

municipal), maestros e investigadores, organizaciones sociales y políticas y la población en general se elaboró un plan de desarrollo municipal de Acaxochitlán, Hidalgo, teniendo como resultados 7 ejes estratégicos: 1) fortaleza institucional, 2) competitividad y desarrollo de la actividad primaria, 3) infraestructura carretera y servicios adecuados, 4) empresas generadoras de empleos permanentes, 5) disponibilidad de servicios públicos básicos de calidad, 6) honestidad y eficiencia en la asignación de recursos a la sociedad y 7) provisión de apoyos a grupos vulnerables.

2. Lineamientos para el desarrollo del turismo desde la participación ciudadana por Marianela Camacho (2012)

En esta investigación se utilizó la metodología del imaginario colectivo de los habitantes del eje urbano Chiquinquirá-la Concepción-El Carmelo, del municipio la Cañada de Urdaneta del estado de Zulia, Venezuela para conocer las prácticas sociales, imágenes locales, valores y el potencial del territorio para el desarrollo de la actividad turística. En esta metodología se aplicaron cuestionarios y fichas de registro a todos los sectores de la comunidad con el objetivo de implementar mecanismos participativos para lograr un desarrollo integral. Los resultados que se obtuvieron fueron los llamados lineamientos que deben estar integrados en los planes de desarrollo turístico y en los programas y proyectos que se derivan de él.

3. Planificación estratégica participativa y comunidad local. Desarrollo de un destino turístico en Argentina por María Popovich y Claudia Toselli. (2006)

Explica la experiencia de la elaboración de un plan de desarrollo local a largo plazo en la ciudad de Gualeguaychú, Argentina donde se trabajó con estrategias participativas en seis seminarios-taller a la comunidad, aplicado por un equipo externo, el cual facilitó la comunicación y la coordinación entre los actores sociales (ámbito gubernamental, empresas

y sociedad civil). Este plan de desarrollo tenía como prioridad la iniciativa de la comunidad local para formular y concretar su propio desarrollo turístico. Los temas de trabajo fueron: escenarios futuros, los objetivos y los horizontes, el afianzamiento de los recursos recreativos-turísticos y la búsqueda de nuevas oportunidades para el desarrollo local. Esta investigación tuvo como resultado la puesta en marcha de un Plan Estratégico de desarrollo participativo.

Por lo anterior, las investigaciones demuestran que realizar una planeación participativa y/o estratégica permite un acercamiento del Estado con su ciudadanía aportando en esta última, un nivel más alto de participación e involucramiento en el desarrollo de su territorio, los resultados que se derivan de aplicar estas metodologías son la base fundamental para la elaboración de los planes de desarrollo regional, local o turístico.

1.2 Participación ciudadana

En esta investigación se entiende la **participación ciudadana** como la integración e intervención de la sociedad en la toma de decisiones, de las acciones y/o políticas públicas que se ejercen en un territorio cuando se realiza el proceso de planeación de desarrollo. Generalmente, la **participación ciudadana** se da en la planeación participativa ya que hace énfasis en esta. Este tipo de planeación abarca el proceso de participación, que puede entender como el derecho de las personas a contribuir con opiniones, comentarios, sugerencias o trabajo en un tema o situación en particular, dando lugar, a que la sociedad forme parte de las decisiones, al ser escuchada o considerada en estas. La **participación ciudadana** debe estar tanto en el proceso de diagnóstico, diseño, análisis, ejecución, control y evaluación de planeación, y deben formar parte de él todos los actores sociales que habitan el territorio. Sin embargo, el consolidar la **participación ciudadana** en los procesos de planeación del desarrollo constituye el cambio en dos sentidos, el primero en las actuaciones del gobierno y el segundo de la ciudadanía misma. Del gobierno por seguir trabajando en la planeación tradicional que excluye la participación de los actores sociales además que solo se toma como un trámite político en donde la poca información que se logra recolectar no es usada correctamente, por otra parte, la ciudadanía desconoce el poder que posee como ciudadano, así como la falta de confianza y de credibilidad que tienen hacia las autoridades. Otra cuestión que debería modificarse son los mecanismos de **participación ciudadana** los cuales en la mayoría de las veces no proporcionan los mejores resultados o simplemente no cumplen con el objetivo que implica el proceso participativo. Resulta claro que los cambios o modificaciones que se debería realizar para propiciar la eficiente práctica de la **participación ciudadana** en el proceso de planeación de desarrollo serían: una mejor y renovada gestión pública por parte de las autoridades, un cambio en el tipo de democracia

que personaliza a los gobiernos mexicanos, esto es, pasar de una democracia representativa a una democracia participativa, un cambio en la cultura política de los ciudadanos y el mejoramiento de los mecanismos de **participación ciudadana**, son los aspectos que se vislumbran como respuestas a las problemáticas que se crean entorno a este tipo de participación.

En este sentido, se comprende a la **participación ciudadana**, según Ziccardi (2004) como:

La inclusión de la ciudadanía en los procesos decisorios incorporando intereses particulares (no individuales), pero para que esto sea posible se deben abrir espacios de participación con reglas claras las cuales deben regir las relaciones de los actores involucrados en estos procesos. Es decir, la participación ciudadana genera compromisos institucionales y exige crear un clima de trabajo comunitario en el que exista el convencimiento de que la deliberación pública, la interacción social y el respeto por el pluralismo son valores y prácticas positivas y esenciales de la democracia. (pp. 246-247)

La transformación hacia un nuevo modelo de planeación que implique el cumplimiento de participación ciudadana debe enfocarse en la realización correcta, por parte del Estado y la sociedad, de estos elementos:

- **Ciudadanía**

Serrano 2000 (como se citó en Ramírez, 2002):

Visualiza el término de ciudadanía asociado al fortalecimiento de la sociedad civil. En concepto de sociedad civil está referido a un espacio intermedio que no está ocupado ni por el mercado ni por el Estado o los partidos políticos. Se trata de agrupaciones intermedias, movimientos sociales, grupos formales o informales,

organizaciones sociales y productivas, territoriales o funcionales donde participan activamente vecinos, ciudadanos o habitantes quienes juegan papeles diversos en lo que concierne a su aporte a la política pública, la protección social de la población y la integración social. (pp. 3-4)

Para esta investigación, el termino ciudadanía es considerado la inclusión de las personas en la democracia que representa un país.

- **Gobernanza**

Se entiende el termino de gobernanza, según Canto (como se citó en Ramiro, 2012) “como la acción cooperativa del Estado con los diferentes actores sociales (comprendiendo particularmente a los individuos y a las organizaciones sociales)” (p. 177).

Este elemento promete un nuevo cambio con mejor estructura cooperativa e incluyente en la conformación de las políticas públicas, programas y planes de desarrollo.

- **Democracia participativa**

Según Velásquez (2009)

Intenta romper el monopolio de las decisiones en manos de los agentes políticos y la creciente apatía política de los gobernados a través de la inserción de estos últimos en los asuntos públicos, de la presión para que sean escuchadas sus demandas y de la flexibilización de las instituciones de representación para que se abran a la voz ciudadana. (p.191)

La democracia representativa es aquella que se práctica en la mayoría de los países latinoamericanos cuando por medio de un voto cedemos nuestra representatividad a un candidato político. Esto propicia un vacío en la participación de la sociedad en la realización de las políticas públicas, programas, estrategias o planes de gobierno. Es conveniente hacer

una transición entre la democracia representativa a la democracia participativa que permite más amplitud y participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y acciones, esto es, mayor involucramiento en el proceso de la planeación de desarrollo.

- **Una nueva gestión pública**

Según García (2007) explica que la nueva gestión pública:

Persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana. (p. 39)

Este nuevo tipo de gestión fortalece la administración pública haciendo de ella, prácticas más eficientes, eficaces, transparentes y eleva la calidad en los servicios que demanden los ciudadanos, sirve también de apoyo para fomentar el ejercicio de participación ciudadana, dando como resultado, un cambio en la estructura política.

- **Cultura política**

Según Olalla (2013) es:

El atributo de un conjunto de ciudadanos que siguen una misma pauta de orientaciones o actitudes ante los objetos políticos. Así, cuando una serie de actitudes se distribuye de la misma forma entre los individuos de un grupo determinado, se afirma que dicho colectivo comparte la misma cultura política. La cultura política es siempre un atributo colectivo que corresponde a un grupo, no a un individuo. (p. 83)

Según el tipo de cultura política que tenga la ciudadanía es el nivel de participación que tendrá en los procesos decisorios o el interés sobre un tema en particular que incida en su bienestar individual y/o colectivo que se genere en el territorio. Sobre esto, se puede mencionar 3 tipos de cultura política, según Almond y Verba (como se citó en Olalla, 2013):

- **Cultura cívica o participativa:** la sociedad participa activamente en las decisiones que se realicen en su territorio.

- **Cultura de súbdito:** la sociedad está informada más no participa en las decisiones, sean positivas o negativas, sobre su territorio.

- **Cultura localista o clientelar:** la sociedad no está informada y no participa porque no tiene interés en el sistema político del territorio.

El tipo de cultura política que aporte el ciudadano indica el nivel de involucramiento que tiene el mismo en el ámbito político, en este caso, la cultura cívica o participativa indica la mejor forma de interés que los ciudadanos pueden tener para contribuir al desarrollo de su territorio, ya que son agentes activos y productivos, generando y tomando decisiones importantes que permitan elevar su nivel y calidad de vida.

Ahora bien, una vez expuestos los elementos para realizar una buena participación ciudadana, veamos los tipos de teorías que existen y que fundamentan esta práctica.

1.2.1 Teorías de participación ciudadana

Las bases teóricas de la participación ciudadana se encuentran en las teorías de democracia, las cuales exhiben el comportamiento del individuo o grupo de personas sobre asuntos de interés político y bienestar colectivo. Entre estas teorías podemos mencionar Ziccardi (2004): la teoría económica y elitista de la democracia schumpeteriana, las teorías deliberativas inspiradas por el pensamiento de Habermas y la teoría constitucional/sustantiva. Sin embargo, Ramírez (2013) propone 3 teorías elegibles para ubicar el contexto donde se

encuentra la actividad de participación ciudadana en la gestión pública mexicana. Estas teorías mencionan: el papel del Estado, el papel del ciudadano, el grado de valor de la participación ciudadana y el momento en el que los ciudadanos pueden hacer uso de esta.

- **La posición liberal**

“La participación ciudadana es requerida solo en la medida en que resulta necesaria para proteger las libertades y derechos básicos de las personas. Tiene únicamente, por tanto, esa función instrumental o de respaldo a los derechos individuales” (pp. 17-18).

- **El comunitarismo cívico**

Esta teoría enfatiza las vinculaciones sociales o el carácter social del ciudadano y sus lazos de pertenencia. Lo concibe como miembro de una comunidad. Resalta la identidad colectiva y las diferencias culturales. Privilegia un tipo de ciudadanía constituida por valores morales compartidos y organizados alrededor de la idea de bien común. La participación ciudadana es uno de esos valores centrales. Enfatiza las responsabilidades o deberes por encima de los derechos. Sitúa y arraiga al ciudadano en su comunidad, y lo dota de un sentido de pertenencia a ella y de obligación moral para promover el bien común. (pp. 18 -19)

- **Republicanismo**

Este modelo resalta los lazos cívicos que se crean entre los miembros de un Estado-nación. Concibe a la ciudadanía como la participación en una comunidad política. Atribuye un papel central a la inserción del individuo en ella. Según el republicanismo, es el ciudadano quien participa activamente en la esfera pública, a través del debate y de la elaboración de decisiones públicas. Al estar los ciudadanos

involucrados en el debate político, las leyes y las políticas de Estado no aparecen como imposiciones desde fuera, sino como el resultado de un acuerdo razonable entre ellos.

(p. 20)

Analizando las tres teorías, se delibera para efectos de esta investigación, la teoría que cumple con el objetivo de implementar el ejercicio efectivo de participación ciudadana, es la teoría del republicanismo ya que otorga el poder de decisión a los ciudadanos sobre aspectos públicos de interés colectivo.

1.2.2 Tipos de participación ciudadana

Otra forma de contribuir a esta investigación es hacer mención de los tipos de participación que existen con el fin de definir como se organiza la ciudadanía para participar en asuntos políticos y su relación para con el Estado. Para esto, se tomó como referencia a Ziccardi (2008, p. 48) que propone 4 tipos de participación ciudadana:

- **Participación institucionalizada:** “aquella que está contenida en el marco legal y normativo del gobierno local, cuya finalidad es que la ciudadanía participe en los procesos decisorios de este ámbito de gobierno”
- **Participación autónoma:** “aquella en que la ciudadanía participa a través de un tipo de asociación civil y que, por lo tanto, no es organizada desde las instituciones gubernamentales sino desde la propia sociedad”
- **Participación clientelística:** “aquella en la que la autoridad y los individuos o grupos se relacionan con las instancias de gobierno a través de un intercambio de bienes o favores (votos)”

- **Participación incluyente o equitativa:** “aquella en la que se promueve la participación de toda la ciudadanía, independientemente de la pertenencia o identidad partidaria, religiosa o de clase social” (p. 48).

Para complementar esta información es necesario incluir en esta tipología el tipo de participación ciudadana descrito por Rentería (2013):

- **Participación no institucionalizada:** participación que no está reglamentada.

En este caso, dadas las circunstancias, los tipos de participación se pueden mezclar unos con otros, dependiendo de la organización de la sociedad, lo cual corresponde a la representatividad de los ciudadanos delante del gobierno. Lo más conveniente sería una participación institucionalizada, autónoma e incluyente pues tiene legalidad ante las autoridades, se origina desde la misma sociedad sin intervención del gobierno y sin ninguna exclusión de la sociedad.

1.2.3 Formas de participación ciudadana

Siguiendo con este orden de ideas, debemos mencionar que existes diferentes formas de particiación ciudadana que explican el grado de intervención de la sociedad en el contexto territorial y político en el cual se lleve a cabo tal ejercicio. Es así como, Ramírez (2013, p.12) expone 4 formas de participación ciudadana:

- **Social:** “se da en razón de pertenencia del individuo a asociaciones u organizaciones para la defensa de los intereses de sus gobernantes”
- **Comunitaria:** “se lleva a cabo en grupos reducidos que tienen como fin la atención de las necesidades de sus miembros”

- **Política:** “es la intervención de los ciudadanos en las organizaciones políticas formales y en el sistema político, tales como partidos, parlamentos, ayuntamientos, procesos electorales, etcétera”
- **Ciudadana:** “involucramiento de los integrantes de la comunidad política en acciones públicas sobre asuntos de interés general”

En relación con las explicaciones, la investigación hace referencia a la participación ciudadana dado que la sociedad debe estar involucrada en el proceso de planeación del desarrollo turístico dando como resultado la intervención de la ciudadanía en las políticas públicas, en las decisiones y acciones tomadas referentes al territorio.

1.2.4 Mecanismos de participación ciudadana

Los mecanismos de participación son las vías que permiten conocer información ciudadana que servirá como base en la planeación de desarrollo, sin embargo, se pueden encontrar fallos en los mismos, dando lugar a una falta de eficiencia en la intervención de la ciudadanía en lo que respecta al desarrollo del territorio. Estos sirven para que la ciudadanía participe en la vida política del país. En este sentido, la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo, menciona los siguientes:

- **Foros de consulta:** hace referencia a mesas de trabajo (libre expresión) donde se exponen diferentes temas o situaciones en espacios públicos. Los partidos políticos son los encargados de llevar a cabo estas mesas, con la finalidad de que toda persona exponga sus inquietudes, comentarios y sugerencias y que se incorporen en la planeación de desarrollo. Estos foros de consultan se realizarán en dos ámbitos: estatales y municipales.

- **Diálogos ciudadanos:** son espacios públicos donde las personas exponen sus inquietudes, sugerencias y comentarios delante de los tres niveles de gobierno y la ciudadanía en general con respecto a problemas que presenta el Estado.
- **Encuestas y sondeos:** se aplica cuestionarios a una muestra de la ciudadanía para recolectar información sobre un tema de interés del Estado.
- **Buzón de opinión ciudadana:** son formatos ubicados a un lado de buzones donde los ciudadanos pueden escribir su opinión sobre los planes y programas de desarrollo o sobre un tema en particular.
- **Consejos consultivos estatales y municipales:** agrupación de diversas instituciones u organizaciones privadas o públicas que sirven como representantes de los mismos generando opiniones o comentarios sobre de un tema en particular.

1.2.5 Niveles de Participación Ciudadana

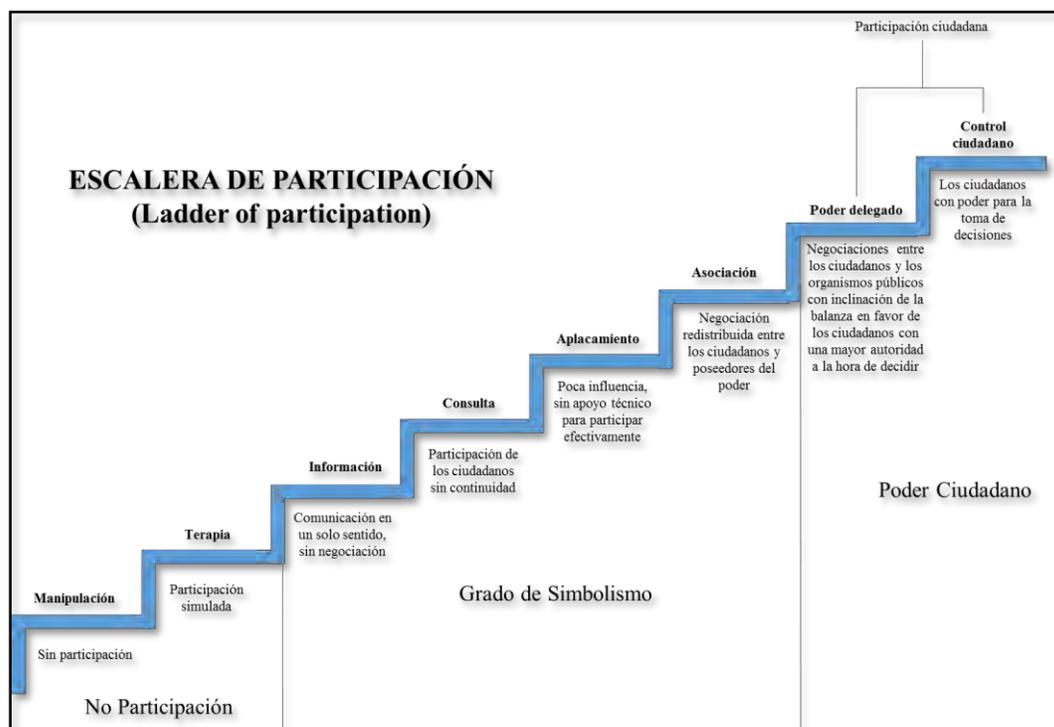
Para completar este apartado, es pertinente incluir la escalera de participación (*Ladder of Participation*) de la autora Sherry Arnstein (1969) porque en ella se puede ubicar el nivel de participación de los ciudadanos. La escalera se explica de la siguiente forma: los peldaños de hasta abajo hacen referencia a una no participación y conforme se van escalando los peldaños aumenta el nivel de intervención de la ciudadanía, es decir, mientras más arriba se este de la escalera, se tendrá más poder ciudadano.

La escalera de participación tiene 8 peldaños y se divide en 3 secciones (ver figura: 2), la primera sección es la de no participación (1) Manipulación y (2) Terapia, donde no existe involucramiento de los ciudadanos en la toma de decisiones, es decir, tienen una participación nula son simples observadores. La sección dos corresponde al grado de

simbolismo, (3) Información, (4) Consulta, (5) Aplacamiento y (6) Asociación, en la cual, la participación, la comunicación y la negociación se empiezan a originar, pero sin una influencia fuerte por parte de la sociedad en la toma de decisiones. La última sección, el poder ciudadano, (7) Poder Delegado y (8) Control Ciudadano, es el de mayor grado de participación e influencia pues son los ciudadanos los tomadores de decisiones.

En virtud de la explicación anterior, se puede observar que la participación ciudadana abarcaría los dos últimos peldaños de la escalera, ya que son esos dos escalones los que describen la esencia de lo que es este tipo de participación.

Figura 2: Escalera de participación (*Ladder of participation*)



Fuente: Elaboración propia con base en la escalera de participación (*A Ladder of Citizen Participation*) de Sherry Arnstein

1969.

La participación ciudadana engloba aspectos que la sociedad y el Estado han perdido en el desarrollo de su territorio como la colaboración, respeto, coordinación, honestidad y cooperación, esto por falta de conocimiento e interés, o posiblemente porque los tomadores de decisiones no contemplan a la sociedad en la planeación. Los ciudadanos no conocen aún su fortaleza y la importancia que tienen en las decisiones que se generan alrededor de ellos, sobre todo en temas de desarrollo, que es el eje central para que las personas puedan conseguir un progreso en su bienestar tanto colectivo como individual ya que las decisiones que se consideren influyen en la forma de vivir de las mismas.

1.3 Desarrollo

La definición de desarrollo ha evolucionado a consecuencia del comportamiento del hombre y las actividades humanas, esta definición se considera un progreso o avance hacia cierto estado. Para la sociedad, el desarrollo se puede entender como la mejor forma de avanzar en aspectos sociales, económicos, ambientales, y que la calidad de vida vaya progresando conforme el desarrollo se vaya dando. Es decir, el desarrollo es el progreso que como sociedad se consigue en diversos ámbitos (ambientales, sociales, culturales, económicos e institucionales) pues consiste en el cambio estructural de los mismos. El desarrollo trabaja conjuntamente en las relaciones del gobierno – comunidad, pues de ellos depende la transformación social y económica que se genere en un territorio, dando oportunidad a la comunidad en mejorar su condición de vida.

Para Cuervo (2010) el desarrollo es “una representación, una idea socialmente construida de un estado deseado, un deber ser, una aspiración” (p.4). Por su parte, Ray y Vázquez (como se citó en Balente, Díaz y Parra, 2012) afirman que “el desarrollo de un territorio depende de las elecciones que sus habitantes realizan con respecto al uso de sus capacidades y recursos, construyendo a través de sus decisiones sobre los proyectos que deberán impulsarse, la estrategia de desarrollo” (p. 252).

En este sentido el tema de desarrollo tiene diferentes vertientes ya que el progreso existe y se puede dar en cualquier tipo de circunstancias. En este caso, se analizarán los tipos de desarrollo que competen a esta investigación: desarrollo local, desarrollo endógeno y desarrollo turístico.

1.3.1 Desarrollo endógeno

Los recursos naturales, culturales y sociales de una comunidad son los medios que los habitantes tienen para salir adelante, es decir, el progreso de la comunidad está dado por el manejo correcto de estos y los ingresos que de ellos se desprendan. Para Vázquez (2007) el desarrollo endógeno:

Se trata de una aproximación territorial al desarrollo, que hace referencia a los procesos de crecimiento y acumulación de capital de una localidad o un territorio, que tiene cultura e instituciones que le son propias y en las que se basan las decisiones de ahorro e inversión. (p. 184)

Por su parte Pérez y Carrillo (como se citó en Ken, 2014) menciona que “los procesos de desarrollo endógeno se producen gracias a la utilización eficiente del potencial económico local que se ve facilitado por el funcionamiento adecuado de las instituciones y de los mecanismos de regulación del territorio” (p.24).

Estos autores hacen referencia al aprovechamiento económico de los recursos, así como la efectividad del rendimiento del ingreso que la comunidad genere, este manejo efectivo se da con apoyo de las instituciones reguladoras que ahí se encuentren. Lo interesante del tema de desarrollo endógeno es la intervención de los habitantes en decidir cómo y para qué emplear el recurso económico que ellos mismos trabajaron. Antes esto, surge el concepto de endogeneidad de Boisier (como se citó en Paredes, 2009) que menciona al respecto:

La propiedad se divide en 4 puntos, 1) la decisión de los habitantes del territorio en decidir su propio desarrollo, 2) la base económica donde se consideran dos cuestiones: los ingresos servirán para sostener y para diversificar la economía del territorio, 3) el territorio

debe trabajar en sus avances tecnológicos y científicos para provocar una modificación en el desarrollo y 4) busca la identidad del territorio a través de su propia cultura. (p.13)

Esta propiedad revela que un desarrollo endógeno es referente para efectuar un desarrollo social y económico en un territorio. Sin embargo, se necesita trabajar en el manejo correcto del ingreso pues si bien la endogeneidad expone la participación de los habitantes, el concepto de desarrollo endógeno solo habla de la existencia de instituciones reguladoras que manejan dicho ingreso en beneficio del territorio. Es por ello, que la respuesta a este cuestionamiento sería la transición de una planeación tradicional a una participativa porque se le otorga autonomía a la comunidad y con ello se crea un cambio en la estructura y cultura de los locales, es decir, la apropiación de los recursos fomenta el acercamiento de las personas en las actividades o decisiones que se generen en su territorio.

El desarrollo endógeno por tanto es una oportunidad de que todos los recursos existentes tanto humanos, ambientales, culturales, sociales, económicos e institucionales se vuelvan potenciales para la comunidad local teniendo en consideración la racionalidad y utilización eficiente de los mismos logrando con ello, avanzar en el tipo de desarrollo que se lleva a cabo.

1.3.2 Desarrollo local

El desarrollo local está dado por las fuerzas que como sociedad se tenga para llegar al bienestar y progreso social apoyados de relaciones y recursos externos que participen en lograr estos dos aspectos, además este tipo de desarrollo está integrado por elementos económicos, sociales, naturales, culturales e institucionales en un mismo espacio geográfico. Se dice que es importante empezar a construir el futuro desde lo local para aspirar a lo global que en definitiva es a donde todos esperan llegar. Para que el desarrollo local se dé debe existir una descentralización del poder y poner en manos de la misma sociedad la toma de

decisiones pues son ellos los que deben decidir la manera de cómo llevar el manejo de sus propios recursos e igualmente la mejor forma de solucionar los problemas existentes en su territorio. Por ello, los esfuerzos para que se cree el desarrollo local, por parte de todos los actores sociales, deben ser compatibles, de respeto, de responsabilidad y evitando al mínimo los conflictos.

Según Pérez y Carrillo (como se citó en Ken, 2014) mencionan que el desarrollo local es:

Aquel proceso reactivador de la economía y dinamizador de la sociedad local que mediante el aprovechamiento de los recursos endógenos existentes en una determinada zona o espacio físico es capaz de estimular y fomentar su crecimiento económico, crear empleo, renta y riqueza y, sobre todo, mejorar la calidad de vida y el bienestar social de la comunidad local. (p.21)

De esta manera, las personas pueden trabajar con sus propios recursos y tener la capacidad de poder ser autosuficientes ante empresas que en su mayoría dominan la producción y distribución de los recursos naturales propiedad de la sociedad. Ser autosuficiente propone el hecho de poder afrontar cualquier situación y resolverla por sí mismo sin depender de los demás. Asimismo, la participación es un elemento que también se manifiesta en este tipo de desarrollo, ya que la autoridad y los demás actores sociales (conformado por los empresarios y la sociedad local) colaboran creando un lazo de compromiso e integración, pues juntos establecen las metas, los objetivos y una misma visión para el territorio. El resultado más importante es que da pie al fortalecimiento y credibilidad al Estado ante la mirada de sus particulares y la participación y autonomía de los mismos en el proceso de planeación de desarrollo.

1.3.3 Desarrollo turístico

El desarrollo del turismo se ha transformado, se acopla a los cambios que aparecen sobre el transcurso del tiempo, como las preferencias y exigencias que el turista suele demandar, y sobre todo al desarrollo local que se esté propiciando en el destino visitado. Este desarrollo implica una mejora en instalaciones, infraestructura, calidad en productos, servicios y recursos humanos, nivel de vida, educación y sistemas de producción, dando cierta prosperidad al crecimiento de la economía local, la cual permite hasta cierto punto, el inicio de todos estos factores. Según Pearce (1991) menciona que:

El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión o el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, también puede incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (p. 14)

Es por ello que no solo se requiere de atractivos naturales y culturales sino también de todo un sistema turístico, entendido este según la OMT (s. f.) como: “el resultado complejo de interacciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente” (p. 47). Estos componentes del sistema turístico, según Boullón corresponden a: la demanda, la oferta, el proceso de venta, el producto turístico, la planta y los atractivos turísticos, la infraestructura, la superestructura y el patrimonio turístico. Estos componentes se adquieren al haber un desarrollo local y con ello el comienzo de un destino turístico, que se traduce como “un área que presenta características reconocidas por los visitantes potenciales, los cuales justifican su consideración como entidad y atraen viajes al mismo, con independencia de las atracciones que existan en otras zonas” (Bigné, Font y Andreu 2000, pp. 30 -31).

Otro factor que influye en el desarrollo turístico son las agentes sociales que habitan, en este caso, el destino turístico como la comunidad local, los prestadores de servicios, organizaciones no gubernamentales, académicos y autoridades locales que tienen diferentes intereses por lograr el desarrollo como: razones sociales, ambientales, políticas, culturas y económicas, siendo la más popular esta última, por lo que la participación de estos grupos sociales es fundamental para conseguir el desarrollo turístico deseado.

1.3.3.1 Tipologías del Desarrollo Turístico.

El desarrollo puede surgir de diferente manera, puede o no puede haber un proceso de planificación, el cual puede o no integrar a toda la sociedad o simplemente puede existir de forma espontánea. Para aclarar este punto Barbaza (como se citó en Pearce, 1991) hace 3 divisiones del tipo de desarrollo que puede darse en un destino turístico.

- **Desarrollo espontáneo:** se da sin una planificación del lugar. Las actividades turísticas surgen sin tomar en cuenta los impactos negativos que pueden generar en la sociedad y en los recursos naturales, ante esto, se busca dar respuesta después de iniciado el problema ambiental o social. No obstante, el éxito no está peleado con este tipo de desarrollo, ya que concentra todo el interés por mantener en “buen estado” la zona núcleo donde acuden los turistas. En este caso, la demanda dicta el desarrollo del destino turístico.

- **Desarrollo planificado y localizado:** existe una planificación antes, durante y a futuro. Se preocupa por ofrecer lugares atractivos, que con el paso del tiempo puedan adaptarse a los cambios sociales y persigan el éxito deseado, busca el crecimiento del sistema turístico siguiendo un plan de desarrollo. Se emplea el

método científico para realizar dicho plan, y la oferta determina el desarrollo a seguir.

- **Desarrollo extensivo:** surge a partir de negocios locales, el turismo como herramienta de desarrollo, se pueden expandir proyectos ya existentes y la construcción de nuevos proyectos o destinos turísticos.

Por su parte Pearce (1991) propone dos tipos de desarrollo turístico:

- **Desarrollo integrado:** se excluye a la comunidad local de la participación en el desarrollo, las autoridades locales son participantes externos pues solo intervienen en la construcción de infraestructura o servicios públicos faltantes. Este tipo de desarrollo surge de un solo responsable (empresa) con recursos financieros y técnicos altos (monopolio). Comúnmente el turismo que se lleva a cabo, es hecho por turistas con un nivel de ingresos altos puesto que existe calidad en transporte, infraestructura, alojamiento y servicios, el destino turístico es pequeño, privado, con acceso limitado al público.

- **Desarrollo catalítico:** al igual que el desarrollo integrado, un responsable es el que da inicio al desarrollo turístico, sin embargo, este se apoya de las autoridades y hace partícipe a la comunidad local. Por lo que las actividades turísticas se establecen dentro de la comunidad, teniendo mayor participación y contacto con el turismo. A diferencia del desarrollo integrado, este no tiene acceso limitado a los turistas, ya que no está enfocado solo a un segmento de mercado. También ofrece más diversidad de atractivos y actividades turísticas.

En relación con las explicaciones, se pone de manifiesto quién otorga el permiso para el inicio de la actividad turística siendo las autoridades locales los responsables pues son ellas

los que deciden (qué, por qué, para quién, quiénes, cómo y cuándo) el tipo desarrollo turístico.

Una crítica que se puede hacer a esta tipología, es el hecho de que los desarrollos hacen mención en la participación de la comunidad en las actividades turísticas como recurso humano, no como participante activo en las decisiones que afecten o beneficien al destino, las personas son vistas únicamente como mano de obra, recompensada en la generación de empleos o el ingreso económico. Además, se puede destacar que esta tipología, está centrada solamente en lo que como destino se pueda ofrecer.

En la actualidad, con el surgimiento del concepto de sustentabilidad o desarrollo sustentable, la comunidad se vuelve actor importante en el desarrollo del turismo porque se le otorga la oportunidad de participar en los procesos de planeación, además de ser una de las prioridades del mismo junto con el aspecto ambiental y económico, formando los tres pilares que sirven como base para su realización.

En este sentido, el concepto de Desarrollo Sustentable se dio a conocer en el año 1972 cuando se celebró la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, en Estocolmo, dirigida por la Señora Gro Harlen Brundtland, siendo definido como “aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

En el origen del concepto de desarrollo sustentable encontramos dos grandes vertientes; por una parte, la toma de conciencia del carácter finito de los recursos de la tierra, así como del carácter exponencial del crecimiento demográfico; y por la otra, los daños producidos por la actividad humana al planeta y a nuestro ambiente. (Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación Argentina, 2008, p.

14)

En este sentido, se puede encontrar otro tipo de desarrollo turístico, el **desarrollo turístico sustentable**.

Masri y Robles (como se citó en Arriola, 2003) menciona: “es aquel que satisface las necesidades del turista y regiones anfitrionas de hoy, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro” (p. 21). Por su parte, Arriola (2003) explica que el desarrollo turístico sustentable:

Tiene como fundamento la distribución equitativa de las ganancias, la conservación del patrimonio turístico alternativo y, particularmente, la participación activa de toda la sociedad involucrada en esta actividad (gobierno, empresarios, organizaciones no gubernamentales, trabajadores turísticos y comunidad local), y aún más significativa es la percepción de beneficio real o mejoría que promete. (p. 21)

Por todo esto, la forma más conveniente para realizar el desarrollo de un destino, por considerar a la comunidad como participante activo en las decisiones que se ejercen en el territorio y proteger y conservar los recursos naturales, es el desarrollo turístico sustentable en base en una planeación estratégica participativa. En este tipo de desarrollo, la participación ciudadana puede adquirir prácticas más sólidas y establecerse como requisito en el proceso de planeación turística.

Por lo antes mencionado, la participación de la comunidad local de la ciudad de Bacalar es significativa ya que forma parte del programa Pueblo Mágico, como se mencionó las reglas de operación contemplan la participación activa de la comunidad en decisiones y acciones que se tomen en el destino (véase capítulo dos para mayor información).

Para contestar las preguntas y lograr el objetivo general de la investigación se llevaron a cabo, como parte del proceso metodológico, la realización de entrevistas a actores claves y la aplicación de encuestas a la comunidad local de la ciudad. A continuación, se presenta la

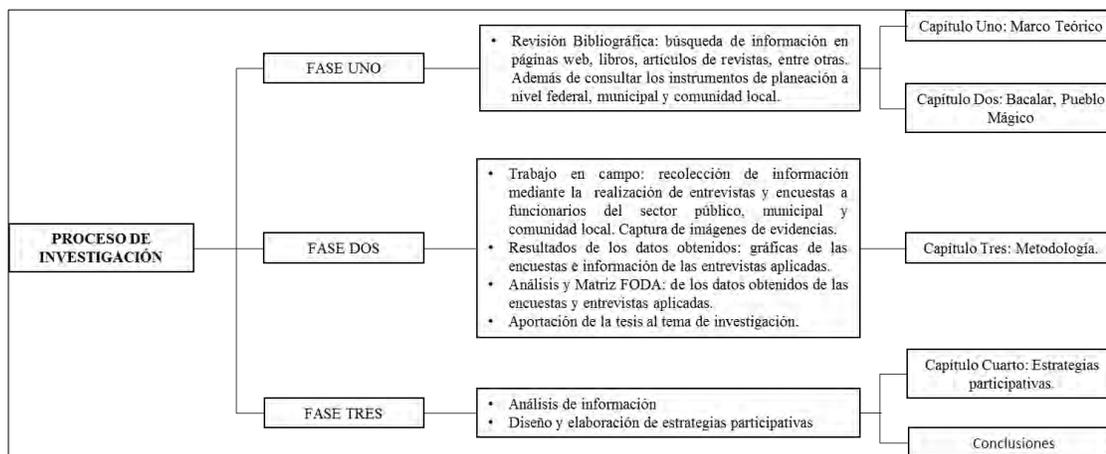
metodología que se realizó para conocer la perspectiva de la comunidad en temas de participación y el trabajo que efectúan las autoridades sobre participación ciudadana en la ciudad de Bacalar.

1.4 Metodología

La recolección e interpretación de los datos son importantes en una investigación porque de ellos depende el logro de los objetivos, es decir, son el respaldo que sustenta los resultados y conclusiones obtenidos. Para esta investigación se llevó a cabo un enfoque mixto, el cual permite una mayor visión, riqueza y profundidad en los datos, esto quiere decir, que no solamente se usaron instrumentos cualitativos y cuantitativos, sino también se buscó aplicar estos a los sectores involucrados en el desarrollo turístico de Bacalar. En palabras de Hernández (2010) “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (p. 544).

El proceso de investigación se dividió en tres fases, cada fase tiene como producto final uno o dos capítulos de la presente tesis, por tanto, lo anterior se expresa de la forma siguiente (figura: 3):

Figura 3: Resumen del proceso de investigación desarrollado



Fuente: Elaboración propia.

1.4.1 Proceso de investigación

Los instrumentos empleados para la recolección de datos, los cuales suelen ser característicos de los enfoques cuantitativos y cualitativos, fueron: el cuestionario (instrumento cuantitativo) y la entrevista (instrumento cualitativo). Además, la revisión bibliográfica formó parte esencial para estructurar el tema a tratar que sirve como base para fundamentar conceptos, teorías, suposiciones y deducciones de la investigación. Se explicarán con más detalle cada una de las fases a continuación:

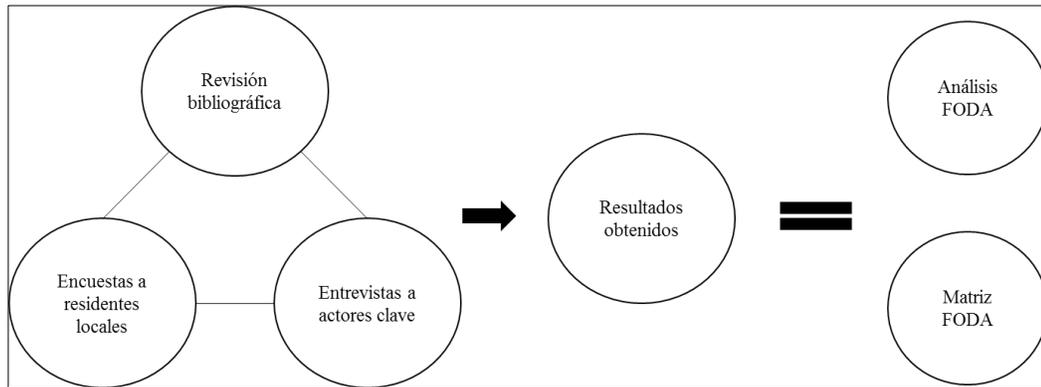
1.4.1.1 Fase uno: revisión bibliográfica

Los documentos consultados fueron referentes a las categorías de análisis que construyeron el marco teórico, así como la historia, descripción, características del área de estudio e información del programa Pueblos Mágicos de la Secretaría de Turismo que constituyeron el capítulo uno y dos de la tesis. Para el capítulo uno: marco teórico se consultaron documentos, archivos, libros, publicaciones web, planes de desarrollo (nacional, estatal y municipal) acerca de los temas de planeación y/o planificación, participación ciudadana y desarrollo. En el caso del capítulo dos: Bacalar “Pueblo Mágico”, se consultaron documentos web, libros sobre investigaciones hechas en el municipio de Bacalar, sitios web de instituciones gubernamentales como la Secretaría de Turismo (SECTUR) y la Secretaría de Turismo del estado de Quintana Roo (SEDETUR), la página del municipio de Bacalar y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

1.4.1.2 Fase dos: trabajo en campo – resultados – análisis y matriz FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas)

La fase dos del proceso de investigación se resume en lo siguiente (figura: 4):

Figura 4: Resumen de la fase dos del proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia.

1.4.2 Entrevistas

Se aplicarían 7 entrevistas semiestructuradas dirigidas a actores claves del desarrollo turístico y a personas que han trabajado con instrumentos de planeación del municipio de Bacalar como destino turístico. Para esto, se elaboraron tres cuestionarios: 1) para dos instituciones de gobierno, 2) para el representante del comité pueblos mágicos y 3) para el personal que elaboró y participó en la realización de instrumentos de planeación que se han implementado en el municipio, en este caso la Agenda 21 y la Agenda de competitividad turística (figura: 5):

Figura 5: Entrevistas actores claves

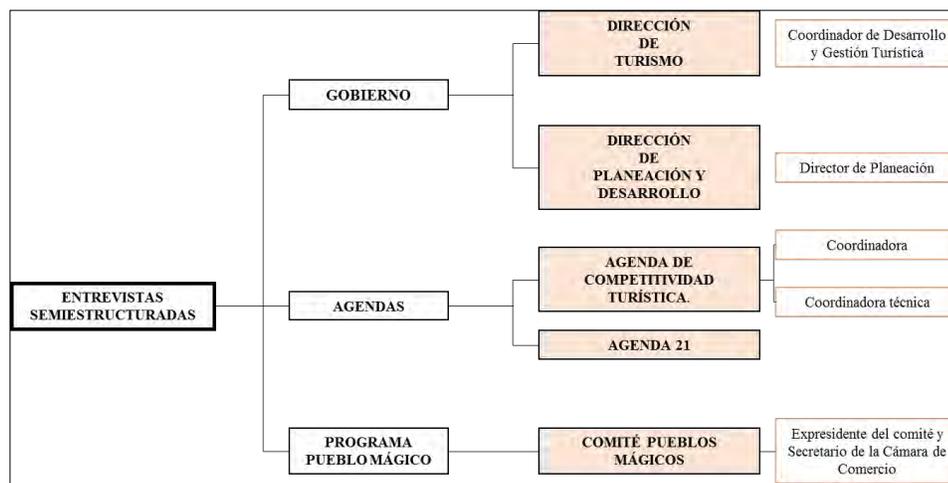


Fuente: Elaboración propia

1.4.2.1 Aplicación de entrevistas.

La aplicación de las entrevistas fue en el mes de Octubre 2015. Estas se modificaron por ausencias de actores claves. En el caso del sector gobierno, se entrevistó al Coordinador de Desarrollo y Gestión Turística, y con respecto a las coordinadoras de la agenda 21, por cuestiones de cambio de residencia, las entrevistas no se llevaron a cabo. Por lo tanto, estas quedaron de la siguiente forma (Figura: 6):

Figura 6: Entrevistas aplicadas a actores claves



Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que el número de ítems para cada entrevista fue diferente (ver anexos) por el tipo de puesto e información proporcionado por los entrevistados:

- Director de Planeación: 14 ítems
- Coordinador de Desarrollo y Gestión Turística: 23 ítems
- Coordinadora de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar: 11 ítems
- Coordinadora técnica de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar: 6 ítems
- Expresidente del comité Pueblos Mágicos: 11 ítems.

1.4.3 Encuestas

Las encuestas fueron aplicadas únicamente a los residentes locales de la ciudad de Bacalar.

1.4.3.1 Diseño y selección de la muestra.

1. Se dividió a la ciudad de Bacalar por Área Geoestadística Básica (AGEB). Según el INEGI, la ciudad de Bacalar está conformada por 24 AGEBS (Figura: 7).

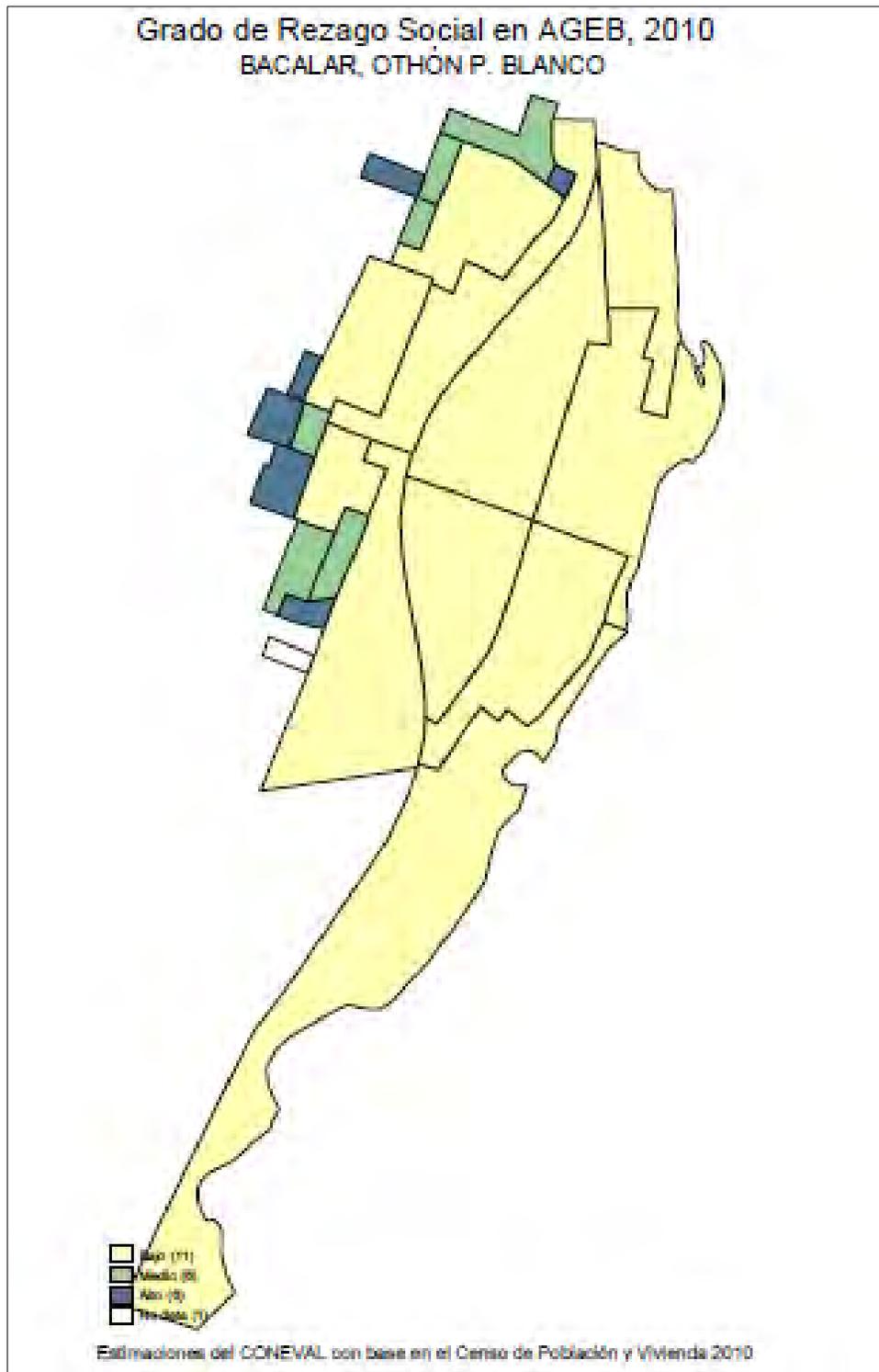
Figura 7: AGEBs de la ciudad de Bacalar



Fuente: Elaboración propia con datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010.

2. Se agruparon los AGEBs en tres zonas, tomando en consideración el mapa del “Índice de Rezago Social 2010” del estado de Quintana Roo expuesto por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (figura 8), el cual permite medir 4 aspectos de forma integrada: rezago educativo, acceso a los servicios de salud, acceso a los servicios básicos en la vivienda y la calidad y espacios en vivienda (CONEVAL). Las zonas se dividen en alto, medio y bajo grado de rezago social. Cabe mencionar que para este índice la CONEVAL tomó en cuenta únicamente 23 AGEBs (Figura: 8).

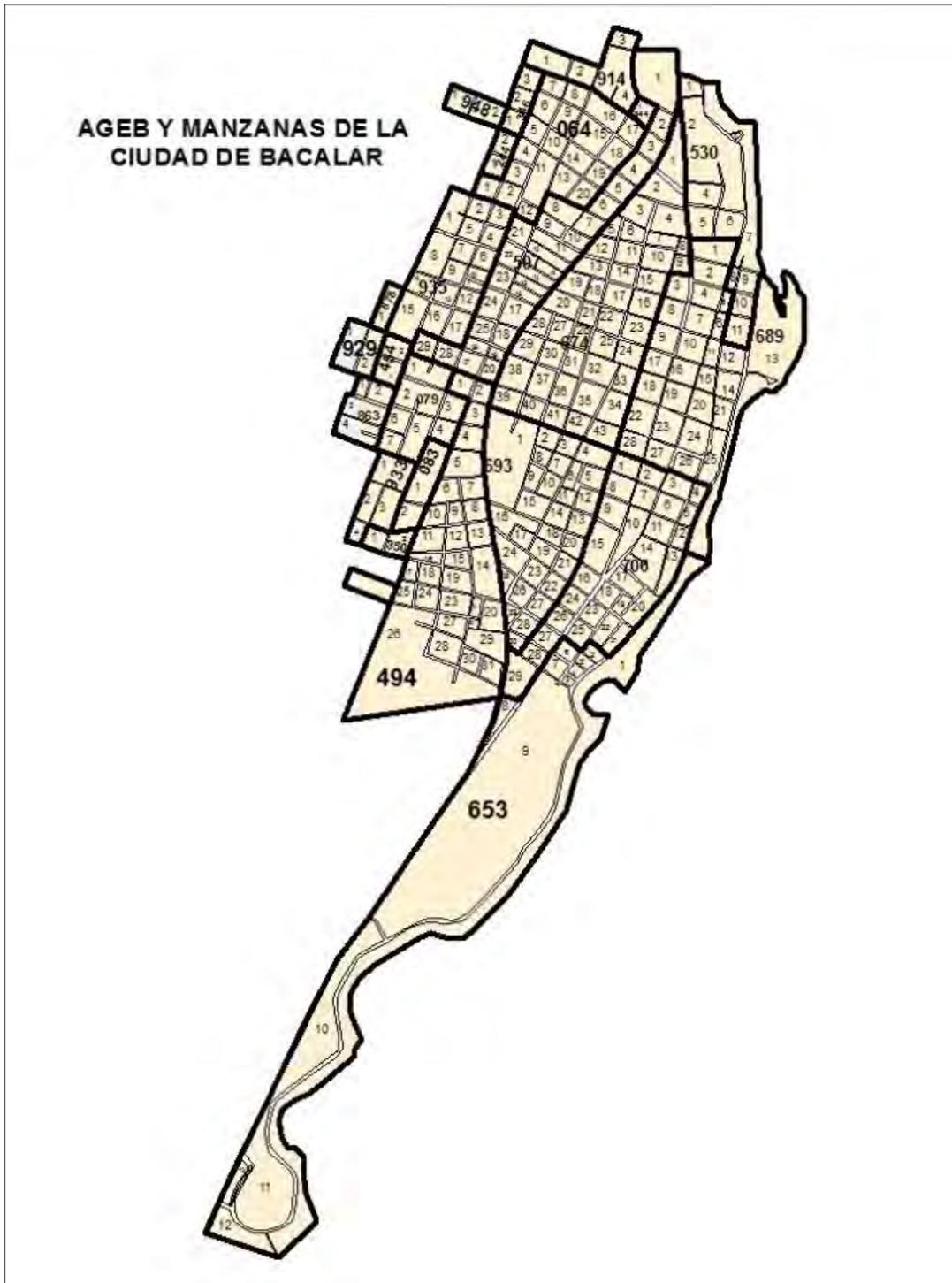
Figura 8: *Grado de rezago social de Quintana Roo*



Fuente: CONEVAL, mapa del “Índice de Rezago Social” de Quintana Roo, 2010

3. Los AGEBS de cada zona se fraccionaron por manzanas (Figura: 9).

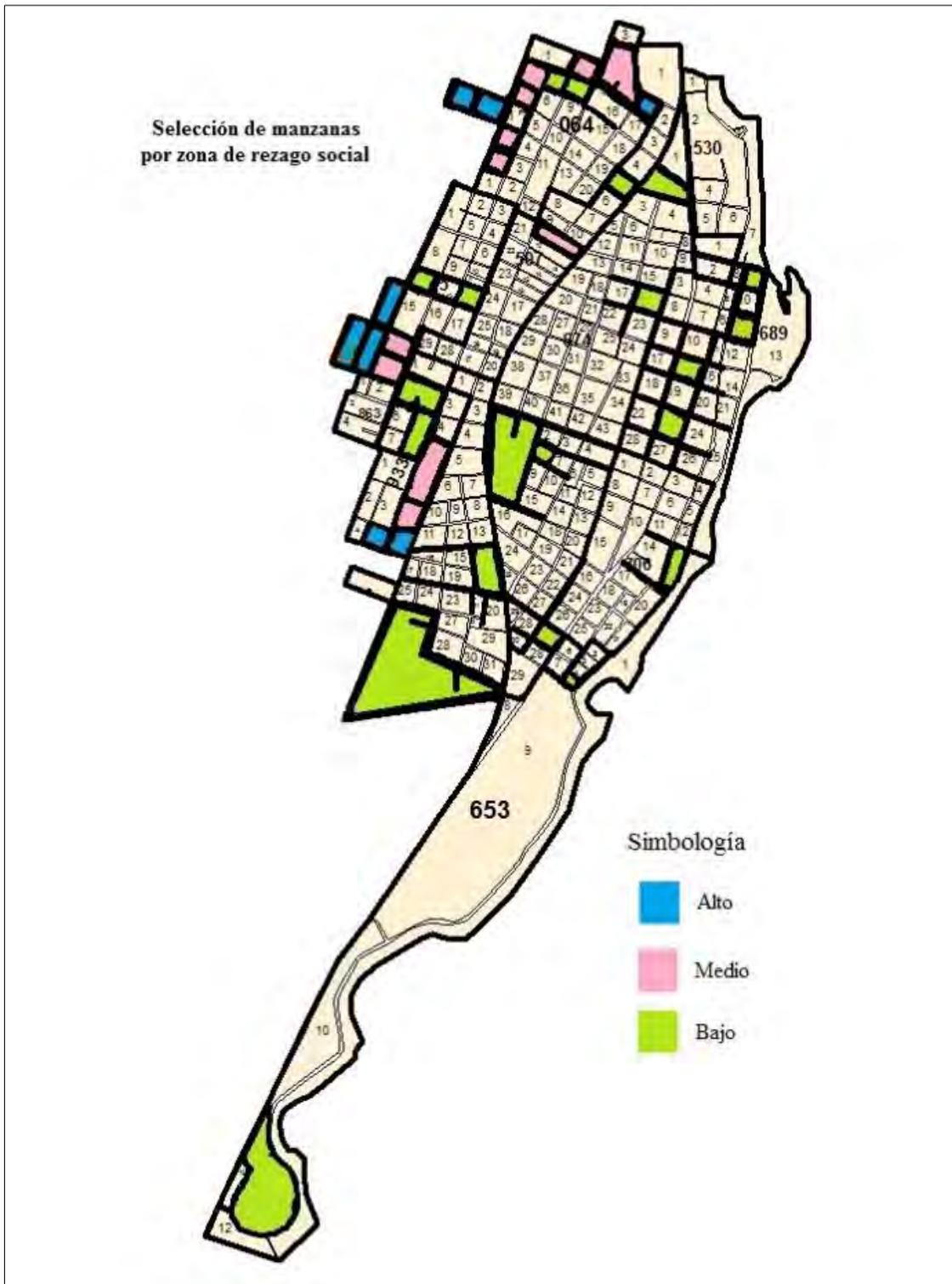
Figura 9: AGEBS y manzanas de la ciudad de Bacalar



Fuente: Elaboración propia en base a datos del INEGI 2010

4. Se aplicó un método de muestreo estratificado bi-etápico. En primera instancia se agruparon las manzanas en tres zonas diferentes (rezago social alto, medio y bajo) donde se llevó a cabo una muestra aleatoria simple en cada zona de rezago social, las cuales constituyeron las Unidades Primarias de Muestreo (UPM). Posteriormente, en cada manzana seleccionada, se aplicó un muestreo sistemático, donde se encuestaron 4 viviendas que constituyeron las Unidades Secundarias de Muestreo (USM). (Figura: 10).

Figura 10: Manzanas seleccionadas por nivel de rezago social



Fuente: Elaboración propia

1.4.3.2 Selección de la muestra.

Fórmula para el cálculo del tamaño de muestra:

$$n = \frac{k^2 * q * d}{r^2 * p}$$

Sustitución:

n: tamaño de la muestra

p: proporción aproximada del fenómeno de estudio en la población de referencia (0.5)

q: proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno de estudio

$$(1-p) = (0.5)$$

k: nivel de confianza 80% = 1.28

r: error máximo de estimación 15% = 0.15

d: efecto del diseño no esperado 2.040

1. Datos en porcentaje de la población, del número de AGEBS y de manzanas que integran cada zona de rezago social.

Tabla 1: Datos generales por zona de rezago social

	Población	AGEB	Núm. De Manzanas
REZAGO SOCIAL BAJO	2340	674	43
	1214	689	28
	1527	693	30
	1104	706	29
	893	494	31
	1020	507	29
	285	530	11
	313	653	13
	692	935	17
	773	64	20
	363	79	7
Total	10524	11	257
REZAGO SOCIAL MEDIO	34	914	4
	115	346	3
	55	244	2
	45	454	2
	57	933	4
	88	83	2
Total	394	6	17
REZAGO SOCIAL ALTO	16	844	1
	16	948	2
	17	878	1
	16	929	2
	51	863	4
	13	350	2
Total	129	6	12

Fuente: Elaboración propia con datos de CONEVAL e INEGI, 2010

Datos en porcentaje de la población y de los AGEBS que integran cada zona de rezago social.

Tabla 2: *Distribución de la población y AGEs por rezago social de la ciudad de Bacalar*

REZAGO	POBLACIÓN	PORCENTAJE (%)	AGEB	PORCENTAJE(%)
ALTO	129	1	6	26
MEDIO	394	4	6	26
BAJO	10524	95	11	48
TOTAL	11047	100	23	100

Fuente: Elaboración propia

2. De acuerdo con la fórmula empleada, se obtuvo un tamaño de muestra de 153 viviendas. La muestra total se dividió de manera proporcional al número de viviendas por zona de rezago social.

Tabla 3: *Distribución de la muestra por AGEs clasificados por zona de rezago social*

REZAGO	MUESTRA	AGEB	VIV./AGEB	MANZANA	VIV/MZA
ALTO	40	6	7	2	4
MEDIO	40	6	7	2	4
BAJO	73	11	7	2	4
TOTAL	153	23			

Fuente: Elaboración propia

3. Con base en lo anterior, se obtuvo el número de manzanas a encuestar en cada zona de rezago social y haciendo uso de la tabla de números aleatorios se seleccionó las manzanas específicas que quedaron incluidas en el muestreo.

Tabla 4: Manzanas seleccionadas en cada zona de rezago social

	AGEB	Manzanas seleccionadas
REZAGO SOCIAL BAJO	674	16 - 02
	689	23 - 26
	693	01 - 08
	706	13 - 27
	494	26 - 14
	507	05 - 11
	530	09 - 11
	653	11 - 05
	935	14 - 12
	64	08 - 07
	79	05 - 02
REZAGO SOCIAL MEDIO	914	04 - 02
	346	02 - 03
	244	01 - 02
	454	01 - 02
	933	02 - 04
	83	01 - 02
REZAGO SOCIAL ALTO	844	01
	948	01 - 02
	878	01 - 02
	929	01
	863	04 - 03
	350	01 - 02

Fuente: Elaboración propia

4. En cada manzana seleccionada se encuestó 4 viviendas. Sin embargo, en la zona alta de rezago social se seleccionaron, con una muestra aleatoria simple, manzanas adicionales para completar el número de encuestas por dos AGEBS que solo contenían una manzana.

Tabla 5: Manzanas seleccionadas en la zona de rezago social alto

REZAGO SOCIAL ALTO	
AGEB	Manzanas seleccionadas
844	01
948	01 - 02
878	01 - 02
929	01
863	04 - 03 - 02 - 01
350	01 - 02

Fuente: Elaboración propia

Este apartado corresponde a la primera parte de la metodología, ya que los resultados de la misma se presentan en el capítulo IV del presente trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El marco normativo que encausa la participación de la sociedad se constituye por las leyes, reglamentos y planes nacionales, estatales y municipales que rigen el territorio mexicano. Este marco normativo dicta el qué y el cómo de aplicación del objeto de estudio de la investigación.

El marco normativo que engloba la participación de la sociedad en el desarrollo turístico de Bacalar junto con otros instrumentos que sirven de soporte al mismo (figura: 11), cabe aclarar que en este apartado se hace una pequeña síntesis de lo que se describe y redacta en cada uno de estos instrumentos que a continuación se presentan:

2.1 Marco Normativo Nacional

2.1.1 Constitución Política de México.

La Constitución Política es la carta magna del país que rige la estructura gubernamental y social de la República Mexicana, está constituida por 136 artículos y 19 transitorios. El tema participación se encuentra en el título primero, capítulo I, de los derechos humanos y sus garantías, en el artículo 26 donde se menciona el cómo se llevará a cabo el proceso de planeación y quiénes intervendrán en la participación para el desarrollo de dicho proceso. Aquí se redacta lo siguiente: “la planeación será democrática y deliberativa. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo. Habrá un plan nacional de desarrollo al que se sujetarán obligatoriamente los programas de la Administración Pública Federal”.

Cabe mencionar también que dentro de los demás artículos se prioriza la participación de los grupos indígenas, de las mujeres y hombres por igual.

2.1.2 Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018.

Es el instrumento que conduce las acciones que se derivan de las políticas y programas nacionales correspondientes a la actual administración gubernamental. El Plan Nacional de Desarrollo utiliza el proceso participativo por medio de consultas ciudadanas ten Internet, en ventanillas para recepción de propuestas y en foros de consulta con paneles de discusión. Todas las propuestas e información obtenida en estos mecanismos participativos se convierten en las metas, los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Nacional de Desarrollo.

Con respecto a la participación de la sociedad en el Plan Nacional se puede mencionar la sección: meta nacional México en Paz. Enfoque transversal. Estrategia II: Gobierno cercano y moderno que dice: “**Estrechar desde la Oficina de Presidencia, la Secretaría de Gobernación y demás instancias competentes, la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil y promover la participación ciudadana en la gestión pública**”. En esta sección se enfatiza la participación ciudadana en la República Mexicana.

2.1.3 Ley General de Turismo.

Es el instrumento que rige la actividad turística y por tanto quien determina la práctica del turismo. En términos de participación los puntos relevantes se encuentran redactados en los capítulos I y VII correspondientes a la federación y al programa de ordenamiento turístico respectivamente. En el capítulo I se habla acerca de promover la infraestructura y el equipamiento para el desarrollo del turismo en coordinación con los Estados, municipios y la participación activa de todos los sectores sociales. El capítulo VII se refiere al trabajo colaborativo y participativo de las autoridades con los diferentes sectores sociales para definir el uso del suelo para fines turísticos.

2.1.4 Programa Sectorial de Turismo 2013 – 2018.

Fue creado para impulsar el turismo en el país se conforma por cinco objetivos generales, 22 estrategias y 112 líneas de acción. Como órgano responsable de este programa está la SECTUR quien en su mensaje de presentación hace explícita la participación de la sociedad en la actividad turística y menciona: “Debe reconocerse que alcanzar los objetivos planteados por la Política Nacional Turística sólo puede lograrse con el involucramiento activo de todos; con la participación de los empresarios, de los especialistas, de los trabajadores, de los gobiernos y de las comunidades. El turismo requiere hoy más que nunca de una coordinación muy estrecha y de trabajo entusiasta”.

También un punto que expone el tema participativo se encuentra en el objetivo I, estrategia 1.4: “Promover la participación del sector privado, la ciudadanía y la academia en iniciativas que fortalezcan la política turística”.

2.1.5 Reglas de Operación del Programa Pueblos Mágicos.

Este programa se basa en promover lugares, mayormente, con atractivos turísticos culturales. Son lugares “pequeños” pero con un significado importante en términos de historia, tradiciones y costumbres. Pero también, el símbolo que los caracteriza puede ser una belleza natural. A los sitios que integran el programa Pueblos Mágicos se les otorga un reconocimiento pues pasan de ser sitios “olvidados” y se convierten en sitios con gran potencial turístico.

La participación de la comunidad es fundamental pues de esta práctica depende la integración y permanencia en el programa Pueblos Mágicos. Como se menciona en el punto 1. Involucramiento de la sociedad y autoridades locales. 1. 1. Compromiso con la localidad, se menciona: “El Programa Pueblos Mágicos basa su estrategia en la participación

comunitaria, su inclusión y permanencia, sus avances y logros serán resultado del nivel de trabajo que la propia comunidad realice”. La distinción de Pueblo Mágico no existiría sin el trabajo y participación de la comunidad local.

2.2 Marco Normativo Estatal

2.2.1 Plan Estatal de Desarrollo Quintana Roo 2011- 2016.

Las acciones que de este plan se desprende están enlazadas con el Plan Nacional de Desarrollo, sin embargo, los objetivos, estrategias y acciones que lo integran están enfocadas al desarrollo del estado de Quintana Roo. Al igual que el Plan Nacional se llevaron a cabo mecanismos de participación ciudadana para su elaboración, en la parte introductoria del plan, se describe detalladamente cómo se realizó todo este proceso de elaboración.

La participación ciudadana es fundamental para el gobierno, según se describe en el plan, todo el proceso colaborativo y participativo con la sociedad es importante pues de él se cumplirán los propósitos sociales, ambientales y económicos que se quieren lograr. Es por ello que para realizar las acciones de las estrategias descritas se debe propiciar la inclusión de todos los actores locales de la ciudad. Los apartados que hablan acerca de la participación son:

- I.1 Bienestar con prosperidad social y comunitaria. Estrategia I. 1.1: la participación de las comunidades en procesos sociales y ambientales para elevar su nivel de vida.
- I.2 Solidaridad social para los pueblos indígenas. I 2.2, estrategia: la inclusión indígena en el empleo y autoempleo en actividades productivas.
- I.6 Cultura e identidad: fortalecer y promover la identidad cultural con el apoyo de la sociedad quintanarroense.

- I.9 Igualdad de oportunidades para la juventud. I.9.1. Estrategia 1: la inclusión de los jóvenes en materia de políticas públicas.
- I.10 Ciudades sustentables. Ordenamiento territorial y desarrollo urbano: impulsar el desarrollo urbano a través de la participación del sector gobierno y el sector social.
- III. 1 Ordenamiento territorial: debe realizarse con la participación de todos los actores sociales.
- IV. 1. Gobernabilidad democrática con poderes locales fuertes. IV. Estrategia a 1: promover la participación ciudadana en el diseño y evaluación de las políticas públicas.
- IV. 5.5. Estrategia 5: promover la participación ciudadana en la planeación del desarrollo estatal.

2.2.2 Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo.

Documento que expresa la ejecución de la planeación en el Estado cómo y quienes están involucrados en este proceso. El punto importante de esta ley se encuentra en su artículo 6 que menciona: “Las bases para promover y garantizar la participación democrática, dinámica y responsable de los particulares, organismos, instituciones y representantes del sector social y privado, en la formulación, instrumentación, control, seguimiento, evaluación y actualización de los planes y programas a que se refiere esta Ley”.

Además del artículo 6, existen otros artículos que profundizan en el tema de participación, estos son:

- Artículo 47: despertar el interés de la población para que en forma organizada participe junto a las autoridades en el proceso de planeación y las problemáticas que los afecta.
- Artículo 48: la participación social estará en todas las etapas del proceso de planeación.
- Artículo 49: los grupos sociales en la etapa de formulación propondrán alternativas de solución y expresaran sus demandas y propuestas.
- Artículo 52: la participación social tiene prioridad en la obra pública, en la evaluación, control y recomendaciones de programas.

Esta ley, en la sección dos, habla acerca de los mecanismos de participación ciudadana. Esto con el fin de conocer cuáles son, cómo se utiliza, quiénes participan y cuántas veces se emplean, los artículos que desglosan todo este apartado van del artículo 53 hasta el artículo 78.

2.2.3 Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo.

La ley que rige la práctica del turismo en el Estado. El tema participación se destaca en dos puntos, primero en su capítulo II, artículo 30. Programa de Ordenamiento Turístico que menciona: “La Secretaría SECTUR, establecerá las formas y los procedimientos de participación de grupos y organizaciones sociales y empresariales, para la elaboración, ejecución, vigilancia y evaluación del Programa de Ordenamiento”. El segundo punto se describe en el artículo 31, el cual menciona: “El Programa de Ordenamiento, será evaluado anualmente por la Comisión Ejecutiva de Turismo de Quintana Roo, con la participación de grupos y organizaciones sociales y empresariales de conformidad con lo establecido en el Reglamento de la presente ley”.

Cabe mencionar que esta ley menciona la participación organizada de grupos y organizaciones sociales mas no promueve e impulsa la partición social como se estipula en otras leyes.

2.2.4 Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo Integral de Turismo de Quintana Roo 2011 – 2016.

Las acciones del programa se desglosan de la meta nacional México Próspero del Plan Nacional de Desarrollo. Estas acciones son las que determinan el futuro de la actividad turística de la presente administración gubernamental. Según este programa fue elaborado mediante una planeación participativa donde se invitó a la sociedad a participar en foros que fueron el conducto principal para elaborar las estrategias y acciones del Programa Sectorial de Diversificación y Desarrollo Integral de Turismo Quintana Roo 2011 – 2016. El tema participación únicamente se describe en la presentación de dicho programa, sin embargo no hay apartado que describa cómo y cuándo participa en este programa.

2.3 Marco Normativo Municipal

2.3.1 Plan Municipal de Desarrollo de Bacalar 2013 – 2016.

El Plan Municipal es el último nivel de los planes de desarrollo, y por consiguiente toda estrategia y líneas de acción están vinculadas al Plan Nacional y al Plan Estatal pero estas son enfocadas únicamente al municipio de Bacalar.

El Plan Municipal es una guía que permite dirigir acciones para el desarrollo del municipio y fue hecho, según lo escrito, de forma participativa, es decir, se trabajó con todos los sectores de la sociedad bacalareense para su elaboración, esto queda redactado en la introducción y presentación del plan municipal.

A continuación se hace mención de los apartados que hablan acerca del tema participación:

- Plan de Acción General. Metas Municipales. Un Bacalar Solidario e Incluyente: participación de la sociedad en las políticas públicas como principio de afinidad y ciudadanía.
- I. Bacalar Solidario e Incluyente. Estrategia 1. 2. 3: fomentar la participación de las comunidades y pueblos indígenas en la planeación y gestión de su propio desarrollo comunitario.
- Enfoque Transversal. Estrategia 1. 8. 2. Gobierno cercano y moderno: participación social desde el diseño, ejecución, evaluación y retroalimentación de los programas sociales.
- II. Bacalar fuerte y en paz. Gobernabilidad democrática: diseño de un esquema basado en la participación y el dialogo ciudadano.
- Estrategia III1.1 Contribuir al desarrollo de la democracia: impulso, conformación, organización y funcionamiento de mecanismos de participación ciudadana.
- Enfoque Transversal. Estrategia II. 4.2 Gobierno cercano y moderno: la administración pública debe vincularse con la sociedad civil para promover la participación ciudadana en la gestión pública.

Por último la visión del Plan Municipal menciona: “Una Administración Pública Municipal eficaz, eficiente y transparente que con la plena participación democrática ciudadana, ejecuta políticas públicas incluyentes y solidarias que permiten el acceso a todo

bacalarenses a las oportunidades de un Desarrollo Social Integral y a una vida en paz y libre de discriminación”.

Se puede observar, según el plan municipal de Bacalar, que la práctica y es el establecimiento de la participación ciudadana es uno de los objetivos primordiales que se persigue.

2.3.2 Ordenamiento Ecológico Territorial de la Laguna de Bacalar.

Los ordenamientos ecológicos se realizan de forma participativa con los sectores sociales para ordenar el uso del suelo del territorio correspondiente. Para la elaboración de este ordenamiento se llevan a cabo talleres de inducción y de planeación con el fin de conocer las propuestas de todos los sectores sociales. Para el caso de Bacalar se hicieron 5 talleres de inducción los cuales ayudaron a determinar el uso del territorio y la laguna donde participaron órganos de gobierno, académicos, inversionistas, organismos no gubernamentales, comunidades rurales y asociaciones civiles.

El tema participación solo se describe en la introducción de este documento mas no se profundiza en el tema.

2.4 Instrumentos de Planeación

2.4.1 Agenda de Competitividad Turística de Bacalar.

La Agenda de Competitividad es un instrumento de planeación que se realizó con el fin de potencializar turísticamente a la ciudad de Bacalar. Esta Agenda integra una cartera de proyectos turísticos que permiten el desarrollo social y económico de la ciudad. Junto con el programa federal Pueblo Mágico buscan incrementar la competitividad turística del municipio.

Esta Agenda se divide en 5 apartados, los primeros tres hace referencia a la competitividad turística pues el primero describe el diagnóstico situacional de todo el municipio (relieve, recursos naturales, recursos culturales, actividades productivas, etc.), el segundo hace un diagnóstico de los componentes que permiten realizar la actividad turística (oferta, sustentabilidad, accesibilidad, patrimonio, promoción, gestión, etc.) y el tercero menciona el campo de acción de la cartera de proyectos turísticos.

Es un instrumento de planeación participativa pues se trabajó con los empresarios y prestadores de servicios turísticos para definir qué proyectos serían los más productivos y competitivos para Bacalar, ya que son estos dos sectores de la sociedad quienes están en contacto con los visitantes y conocen las necesidades y preferencias de los mismos. Por lo que la Agenda describe detalladamente los proyectos que fueron establecidos para realizarse. Además también se exponen todos los atractivos turísticos de la ciudad de Bacalar, lo que demuestra el gran potencial natural y cultural que tiene el municipio. Sin embargo, a pesar de ser un instrumento participativo, la comunidad no participo en la elaboración de la misma, y debemos considerar que los residentes locales son parte importante en el desarrollo turístico de un destino.

2.4.2 Agenda 21 de Bacalar.

Es un instrumento de Planeación Estratégica Multisectorial Sostenible que según permite conocer la visión de los habitantes locales, los problemas que enfrentan como sociedad y las posibles soluciones para resolver dichos problemas, además todos los temas expuestos se vinculan al tema principal de la Agenda, el cual fue el cambio climático.

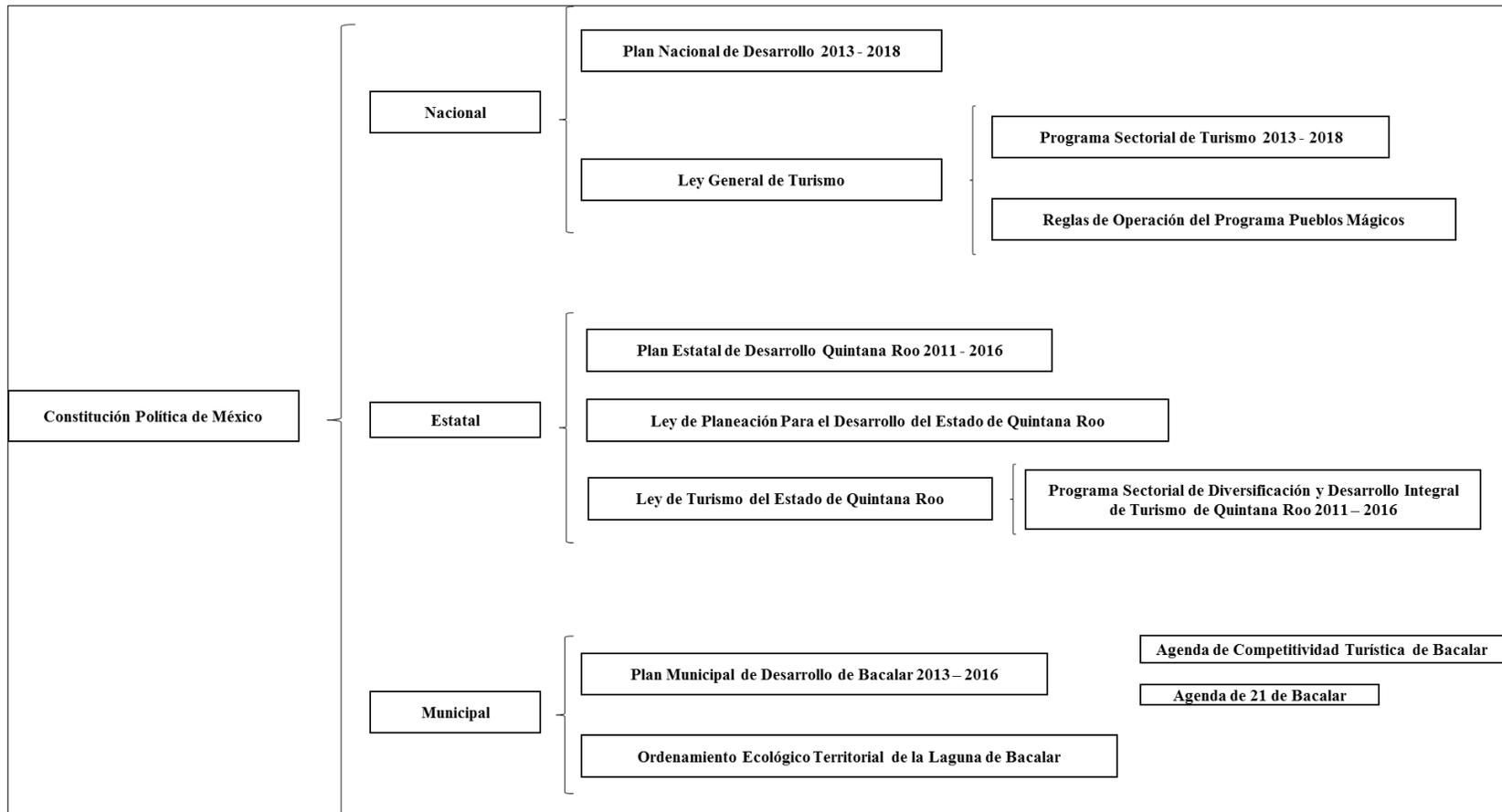
Para aclarar, la Agenda menciona: “La elaboración de las Agendas 21 de un país, encierran un largo proceso basado en la participación ciudadana, a través del cual se

consolida la democracia participativa y los procesos de descentralización política y económica. Esto es explicable, ya que por un lado la sociedad civil se apropia de la misma (de sus obras) y lucha por ella y, por otro lado, quienes toman decisiones aprenden a ser flexibles, a respetar los distintos criterios de la sociedad y, finalmente, dirigir un país o una comunidad de manera conjunta”.

En la elaboración de la Agenda participaron 1142 personas de todo el municipio y tuvo como objetivo principal crear un proyecto que permitiera la participación ciudadana de las personas. Uno de los puntos que se logró, según se menciona, fue la creación de un comité comunitario de desarrollo sostenible, el cual sirve de apoyo para la práctica de la participación ciudadana en temas prioritarios del municipio.

Este instrumento puede ser empelado como guía para el trabajo colaborativo, cooperativo y participativo entre el sector gobierno y el sector social.

Figura 11: Marco normativo de participación ciudadana de la ciudad de Bacalar



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III BACALAR “PUEBLO MÁGICO”

3.1 Historia de Bacalar

El municipio de Bacalar relata una historia de transformaciones, abandono, lucha y progreso social; ha pasado de ser un territorio en constante cambio donde la sociedad ha jugado un papel importante para lograr lo que hoy se conoce como Bacalar Pueblo Mágico. La historia comienza en los libros del Chilam Balam (como se citó en Morales, 2008) donde se menciona que: “en el k’atún 415-435, un grupo de inmigrantes provenientes del Petén descubrieron y fundaron Bacalar, lo nombraron Siyan Kan Bak’jalal o Sian Ka’an Bak’jalal que en maya significa: hechizo celeste cercado de carrizos o regalo del cielo rodeado de carrizos” (p.50)

Bacalar fue cabecera de la ciudad de Uaymil, y formaba parte de las 16 provincias que integraban la Península de Yucatán. Para el año 1544, los españoles fundaron la Villa Salamanca de Bacalar que tenía fines políticos y militares. Sin embargo, pese a esto Bacalar se convirtió un punto comercial importante donde países como Guatemala y Honduras transitaban por estas rutas comercializando mercancías de diferentes partes del mundo. En consecuencia, estas rutas y puntos comerciales fueron atacados por potencias mundiales que se aprovechaban de pueblos desvalidos para saquear las riquezas que guardaban en sus tierras.

En cuanto a la piratería, es de resaltar la gran importancia que tuvo en el siglo XVII, cuando los sujetos que llevaban a cabo estas acciones adquirieron mayor presencia en América y específicamente en las costas de la Península de Yucatán, que por la disponibilidad de abundante mano de obra nativa, las riquezas naturales con las que contaba, por su privilegiada posición geográfica y por la débil presencia hispana en gran parte del territorio, la ocuparon y la explotaron. (Vázquez, 2014, p.17)

Morales (2008) menciona que para el año 1642 la ciudad fue saqueada y destruida por el pirata Diego “el Mulato” y en 1648 el corsario Abraham entró a Bacalar atacando a la población, pero este fue detenido por el capitán Bartolomé Palomino. Cuatro años después Abraham regresó por venganza matando a Bartolomé. A partir de esta fecha Bacalar entra en el anonimato del catálogo de ciudades yucatecas.

Después de algunos años, la ciudad fue rehabilitada en 1725, año donde se ordenó la construcción del fuerte. “En 1790, al Fuerte de San Felipe de Bacalar le llamaron presidio y a la población civil presidarios, porque era un cuartel de soldados que vivían acompañados de sus familias” (Ibídem, p. 78).

Uno de los episodios que se desarrolló en Bacalar fue la guerra de castas protagonizada por Venancio Pec y Jacinto Pat líderes mayas con amplia experiencia ya que habían luchado por la conquista de poblados del estado de Yucatán. El motivo principal de la guerra fue el descubrimiento de la rebelión maya por parte de los militares que en ese entonces tenían bajo su mando varios poblados de Yucatán. La guerra llegó al estado de Quintana Roo, específicamente a Bacalar, cuando Venancio Pec pidió ayuda al fuerte en 1848.

Pec que era uno de los jefes de operación del líder Jacinto Pat, tenía ya amplia experiencia en la guerra, pues había participado en la toma de Peto, Valladolid e Izamal, entre otros pueblos. De modo que cuando su petición no fue contestada, se aprestó a la batalla. Las autoridades de Bacalar supusieron que podrían defenderse; porque por un lado les protegían las aguas de la laguna y, por otro, su fuerte estaba dotado con las mejores armas. Pero no contaron con el arrojo de los **mayas**. (Ibídem, p. 84)

Esta situación provocó el levantamiento **maya** quienes sitiaron el fuerte evitando cualquier apoyo para las autoridades que allí se encontraban. Este suceso causó la conquista de los **mayas** teniendo como resultado la conformación de una nueva estructura política, liderada por Venancio Pec.

Mientras tanto muchos intentos de soldados y mayas por apoderarse de Bacalar fueron fallidos, luchas intermitentes, poderíos cortos y la destrucción total de la ciudad fueron actos y sucesos que se encaminaban a finalizar esta guerra sin fin. Morales (2008) menciona que:

A partir de 1865, tuvieron lugar sucesivos intentos de paz, y la guerra entró en una etapa de aparente tranquilidad. En Yucatán parecían resignados a aceptar la presencia incómoda de la “raza maldita”, como le llamaban, o de los “indios sublevados”, como los bautizó el gobierno de la República, dentro de un territorio virtualmente independiente, a cambio de vivir con cierta paz, mientras se restañaban las heridas originadas por el costo social de sus fracasadas campañas y sus apasionadas rivalidades políticas. (p. 88)

A partir de ese momento, se decreta el 10 de junio de 1901 San Felipe de Bacalar, Bacalar de Cetina en honor del coronel José Dolores Cetina de la Barba y el 24 de febrero de 1915 termina la guerra con un abrazo entre un representante del gobierno federal y Francisco May Pech, líder de los mayas. (Ibídem, 2008)

Una vez concluida la guerra, se empezó con la estructura política del territorio. El 8 de octubre de 1974 se crea el estado de Quintana Roo y el territorio de Bacalar se une al **municipio de Othón P. Blanco** que para el año 2010 todavía formaba parte de este, sin embargo, por el crecimiento y el desarrollo de la población, el 2 de octubre del 2011, pasa a ser el décimo **municipio** de Quintana Roo, quedando como cabecera municipal, la ciudad de Bacalar.

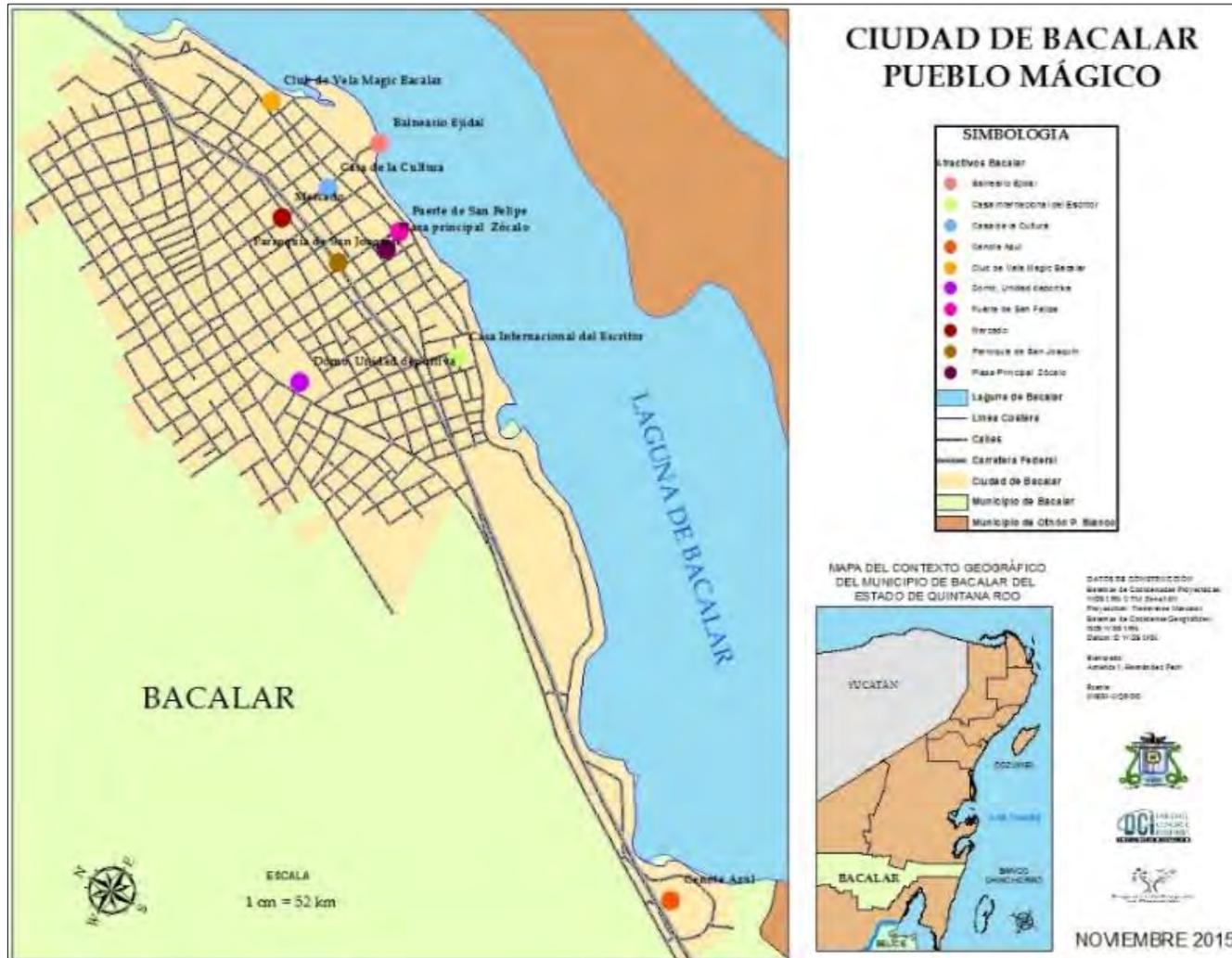
Así es como da inicio la historia del municipio de Bacalar, a través de una larga lucha por dos bandos diferentes.

3.2 Contexto socio-demográfico

Quintana Roo está formado por once municipios que se dividen en tres regiones; el Caribe Norte integrado por Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Cozumel caracterizados por la belleza del Mar Caribe. La Zona Maya, en la parte centro del estado, la conforma los municipios de Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos, Tulum y Lázaro Cárdenas. Por último, está la región Frontera Sur que se compone por los municipios de Othón P. Blanco y Bacalar la cual se identifica por ofrecer atractivos naturales para realizar un turismo alternativo o de naturaleza. Bacalar ofrece atractivos naturales y culturales de importancia a lo largo de todo el municipio como la laguna de los 7 colores, monumentos y zonas arqueológicas que distinguen esta zona del estado.

El municipio de Bacalar colinda en la parte norte con el municipio de Felipe Carrillo Puerto y al sur con el municipio de Othón P. Blanco. Bacalar está ubicado en las coordenadas geográficas: 18°40'37 latitud norte y 88°23'43 latitud oeste. Aproximadamente a unos 30 minutos o 45 kilómetros de la ciudad de Chetumal, capital del estado.

Ilustración 1: Mapa de ubicación de la ciudad de Bacalar



Fuente: elaboración propia

3.2.1 Población

La ciudad de Bacalar está integrada por los ejidos de Bacalar y de Aarón Merino Fernández. Según el Censo de Población y Vivienda 2010 la ciudad cuenta con 11 048 habitantes, con 5427 mujeres y 5621 hombres siendo la localidad más habitada del municipio teniendo este un total de 32 759 habitantes.

En el municipio hay un total de 59 localidades. Según INEGI (2010) las localidades con mayor número de habitantes son la ciudad de Bacalar, Limones con 2535 habitantes (1280 hombres y 1255 mujeres), Maya Balam con 2018 habitantes (1073 hombres y 945 mujeres) y Los Divorciados con 1118 habitantes (550 hombres y 568 mujeres).

3.2.2 Actividades económicas

Las actividades económicas que se realizan en todo el municipio son 80 % rural:

- Actividad agrícola: siembra de maíz, frijol, sorgo, soya y piña
- Actividad pecuaria: cría de ganado (bovino y ovino)
- Actividad forestal (aprovechamiento maderable) y hortalizas (invernaderos)
- Actividad apícola: producción de miel

El otro 20 % corresponde a las actividades turísticas y de servicios. Se debe mencionar también que a pesar de tener una producción mínima de este recurso, existe una cooperativa pesquera que realiza esta actividad en una parte de la costa del municipio.

3.2.3 Turismo

Un Pueblo Mágico es una localidad que tiene atributos únicos, simbólicos, historias auténticas, hechos trascendentes, cotidianidad, que significa una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico atendiendo a las motivaciones y necesidades de los viajeros. (SECTUR, 2014)

Por sus atractivos naturales y culturales a Bacalar se le otorgó, por parte de la Secretaría de Turismo, la distinción de Pueblo Mágico desde el 2 de octubre del 2007.

Pueblos Mágicos es un Programa de política turística que actúa directamente sobre las localidades como una marca distintiva del turismo de México, por ello la Secretaría de Turismo Federal, busca mantenerla en un nivel de respeto y de cumplimiento de sus reglas de operación, para lograr los objetivos de desarrollo y hacer del turismo en las localidades una actividad que contribuya a elevar los niveles de bienestar, mantener y acrecentar el empleo, fomentar y hacer rentable la inversión. (Secretaría de Turismo, SECTUR, 2014)

Los atractivos que dieron la oportunidad de ingresar a dicho programa fueron:

- La laguna de Bacalar
- El Museo del Fuerte de San Felipe
- La Parroquia de San Joaquín
- Casa de la Cultura
- Casa Internacional del Escritor
- El Cenote Azul
- Uchben Kah (actualmente sin funcionamiento)

Por lo que la ciudad de Bacalar representa un punto importante en el desarrollo turístico del municipio y de la zona sur del estado. Cuenta con el apoyo y financiamiento del programa Pueblos Mágicos para mejorar la imagen e infraestructura de la ciudad con el propósito de potencializar el turismo en el municipio. Todo ello, con las acciones del gobierno por mantener y fortalecer a la ciudad como un destino turístico potencial en el estado.

3.3 Atractivos turísticos

3.3.1 La laguna de Bacalar

Ilustración 2: *Laguna de Bacalar*



Fuente: propia

Principal atractivo del municipio de Bacalar, tiene diferentes tonalidades de colores que se extiende a lo largo de este recurso natural. Es parte de un sistema lagunar de aproximadamente 55 kilómetros de largo. Dentro de ella, se encuentran 3 cenotes, sin contar el cenote azul que es otro atractivo famoso de este destino turístico. La laguna de los 7 colores permite realizar actividades enfocadas al turismo natural o alternativo, así como también diversas investigaciones científicas de los estromatolitos que yacen en las profundidades de la misma. En sin duda, por el paisaje que ofrece y el agua cristalina que contiene, un importante atractivo natural.

3.3.2 El Museo del Fuerte de San Felipe

Ilustración 3: Fuerte de San Felipe



Fuente: propia

Esta estructura narra parte de la historia de Bacalar. Construida en el siglo XVIII, en el año de 1733, para la defensa de los ataques piratas, fue una fortaleza que permitió salvaguardar las riquezas que en ese entonces se encontraban en el territorio. Hoy, este fuerte es un museo dedicado a la piratería, es considerado patrimonio nacional desde 1983, y es uno de los atractivos más visitados de Bacalar.

3.3.3 La Parroquia de San Joaquín

Ilustración 4: Parroquia de San Joaquín



Fuente: propia

Es la iglesia principal de Bacalar con estilo colonial del siglo XVIII en sus murales se narra la historia de la guerra de castas, específicamente cuando Venancio Pec ataca la

ciudad y da fin a la vida de los pobladores, precisamente en la iglesia donde se habían ido a refugiar.

Además en la iglesia se realiza diferentes festividades como procesiones, jaranas, misas, bailes, y comidas tradicionales en honor a San Joaquín el santo patrono de la ciudad

3.3.4 Casa de la Cultura

Ilustración 5: *Casa de la cultura*



Fuente: propia

Esta casa data del siglo XIX, fue reconstruida por el gobierno del Estado e inaugurada en julio de 1990 por Carlos Salinas de Gortari (1988 – 1994) Presidente de la República. En la actualidad ofrecen talleres para personas de todas las edades, como son: Danza folklórica, poesía coral y teatral, manualidades, inglés y Danzón. A su vez sirve como núcleo coordinador para respaldar y conjugar los esfuerzos de otras organizaciones existentes en la comunidad que están relacionadas con el área cultural y apoyar los nuevos valores artísticos mediante estímulos y acciones concretas. (Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar , 2013)

3.3.5 Casa Internacional del Escritor

Ilustración 6: *Casa internacional del escritor*



Fuente: propia

Fue inaugurada en 1990 tiene el objetivo de brindar un espacio para albergar cómodamente a escritores, poetas y creadores artísticos en general de la región, el país y el extranjero. Por su ubicación geográfica y los atractivos de su entorno, ofrece las condiciones óptimas para llevar a cabo la producción artística y cultural a través de programas de intercambio con diversas instituciones y organizaciones para la realización de proyectos de producción, difusión, capacitación, actualización e investigación en los diversos campos de la cultura. Ha sido sede de importantes eventos nacionales e internacionales como “La Primera Reunión Nacional de Escritores de Cine” y el “Primer Diplomado Internacional para Escritores” (Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar, 2013).

3.3.6 El Cenote Azul

Ilustración 7: *Cenote azul*



Fuente: propia

Localizado a 5 km al Sur de Bacalar, con una profundidad de 90 m. El Cenote Azul es un atractivo que visitan los turistas en este lugar.

3.3.7 Balneario ejidal el Aserradero

Inaugurado el 2 de abril de 2005, este sitio al borde la laguna fue, hacia 1929, un depósito de trozas de madera que se acomodaban sobre el agua para evitar que se apolillaran, mientras se reunían las suficientes para ser exportadas vía Belice. En la década de 1950 funciono como aserradero. En 1962 el predio fue propiedad de un señor de apellido Rodríguez; dos años después, de Joaquín Cámara y de Carlos Hoy; en 1988 del alemán Tomás Lashat, quien en colaboración con don Ricardo García Fuentes, lo transformó en taller de capacitación en el manejo de maderas tropicales. (Morales, 2008)

Posteriormente, se crea el balneario ejidal que sirve como escaparate para las familias o visitantes de diferentes lugares para el disfrute de la laguna. Por poseer la infraestructura necesaria, también se realizan distintas actividades dentro del balneario como talleres o diferentes eventos ya sea en las palapas o al aire libre.

3.3.8 Chacchoben

Chacchoben es un sitio arqueológico localizado a 37 kilómetros de Bacalar. El complejo arqueológico cubre unas 70 hectáreas. El primer edificio es el Templo 24, pirámide que revela por sus detalles arquitectónicos un probable parentesco con otras ciudades mayas del Petén. Aparecen después varias plataformas alargadas sobre las que probablemente hubo recintos residenciales para los grupos dominantes de la urbe. La exploración de este sitio inició en 1994. Al no tener ninguna referencia previa sobre el lugar se optó por darle el nombre del ejido en cuyas tierras se encuentra. (Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar, 2013)

3.3.9 Ichkabal

Se trata de un sitio arqueológico de aproximadamente 30 kilómetros cuadrados cuyo estudio aportará importante información arqueológica sobre la antigua cultura maya. Su construcción inició en la época Preclásica, 250 A.C. Este sitio fue el asiento de una entidad política importante, debido a que en las ciudades tempranas siempre existió la búsqueda de validar el poder de los gobernantes a través de grandes proyectos constructivos, como los que se han registrado en el lugar. Se trata de una ciudad de primer orden, cuya estructura más grande mide 200 metros de base y 46 metros de altura. Con su apertura próxima, Ichkabal representa un detonante más para el desarrollo turístico del municipio y brinda a los visitantes una gran experiencia del mundo maya. (Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar, 2013)

3.4 Programa Federal “Pueblo Mágico”

El programa federal “Pueblos Mágicos” llevado a cabo por la Secretaría de Turismo, está enfocado a rescatar **localidades o poblados** que poseen aspectos únicos e inigualables con el fin de atraer a visitantes que valoricen, admiren y respeten los recursos naturales, históricos y culturales con los que cuentan. Por lo que al final, dichas **localidades o poblados**, se vuelven centros de atracción que contrastan los atractivos de los destinos turísticos del país. El programa también responde a la necesidad de cubrir o mejorar la calidad de vida de los pobladores, los cuales tendrán nuevas oportunidades de empleo y de obtener un ingreso económico además de ser beneficiados con los apoyos que se le otorga a la localidad al estar incorporada en el Programa Pueblos Mágicos.

Al formar parte del programa se tiene derecho a ciertos beneficios como apoyos en:

- Infraestructura, servicios e imagen urbana
- Equipamiento turístico
- Creación, mejoramiento y rehabilitación de sitios de interés turísticos
- Creación, desarrollo e innovación de productos turísticos
- Excelencia y calidad de los servicios
- Profesionalización, Capacitación y Cultura Turística
- Modernización de las pequeñas y medianas empresas
- Agenda 21
- Fomento a la inversión
- Mercadotecnia Integral
- Certificación Integral Turística

Por ejemplo, en Bacalar los proyectos de inversión para el Pueblo Mágico son en:

Imagen Urbana y Mejoramiento de Espacios Públicos

- Renovación del Boulevard Costero: reparación y ampliación del boulevard costero de Bacalar.
- Drenaje Sanitario: disminuir el riesgo de contraer enfermedades, actualizar con frecuencia los planes de Desarrollo Urbano y actualizar los planes maestros de Infraestructura.
- Sistema de Manejo de Residuos Líquidos: generar y ejecutar un plan de manejo ambiental para Bacalar sobre la disposición final de los residuos líquidos.
- Red de Ciclovías: dotar a la ciudad de Bacalar de una red de Ciclovías confinadas para el uso de transporte no motorizado en la Costera Bacalar.
- Sistema de Manejo y Recolección de Residuos Sólidos: disminuir el riesgo de contraer enfermedades, actualizar con frecuencia los planes de Desarrollo Urbano y actualizar los planes maestros de Infraestructura.
- Mejoramiento de la Imagen Urbana del Pueblo Mágico de Bacalar: rescate de edificaciones, rehabilitación de fachadas, mejoramiento de los espacios públicos e iluminación.
- Señalización Turística: mejora de la señalización situadas en las vías de acceso, instalar puntos informativos de modo general sobre la ciudad y ubicar señales identificativas de los puntos de interés de la ciudad.

En Inversión en Infraestructura

- Centro de Convenciones: construcción del Centro Internacional de Negocios y Convenciones del Pueblo Mágico.

- Terminal de Autobuses: construcción de la terminal de autobuses de Bacalar.
- Hospital de Segundo Nivel: Construcción de un Hospital de Segundo Nivel.
- Escuela de Gastronomía Maya: conservar el legado de la cocina indígena, administrar la operación de áreas de servicios de alimentos y bebidas tradicionales mayas y conocer las influencias tradicionales de la cultura maya.
- Mercado de Artesanías: ofrecer una ventaja competitiva al destino turístico y al municipio, encontrar diversas áreas de oportunidad, captar nuevos segmentos de mercado, unificar la imagen de los talleres, fábricas, restaurantes y tiendas de artesanías.
- Estación de Bomberos: elaboración del proyecto de una estación de bomberos en la localidad de Bacalar.

En Rescate y Puesta en Valor del Patrimonio

- Apertura de la zona Arqueológica de Ichkabal

En Desarrollo de Productos Turísticos

- Formación de Guías Locales de Turistas: formar guías de turistas altamente capacitados que brinden información veraz y sustentada en investigación académica.
- Oficina de Promoción Turística del Destino Bacalar: creación de una oficina de promoción turística.
- Inventario turístico: recopilación de información, ordenamiento y clasificación de datos, evaluación y jerarquización de los recursos turísticos.
- Programa de Sustitución de Motores en Embarcaciones Turísticas
- Creación de la Policía Turística

- Capacitación de Prestadores de Servicios Turísticos: Taxistas
- Tianguis mensual: venta y compra de productos de comerciantes, artesanos y productores locales de la región.

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

El objetivo del Programa Pueblos Mágicos es “fomentar el desarrollo sustentable de las localidades poseedoras de atributos de singularidad, carácter y autenticidad a través de la puesta en valor de sus atractivos, representados por una marca de exclusividad y prestigio teniendo como referencia las motivaciones y necesidades del viajero actual”

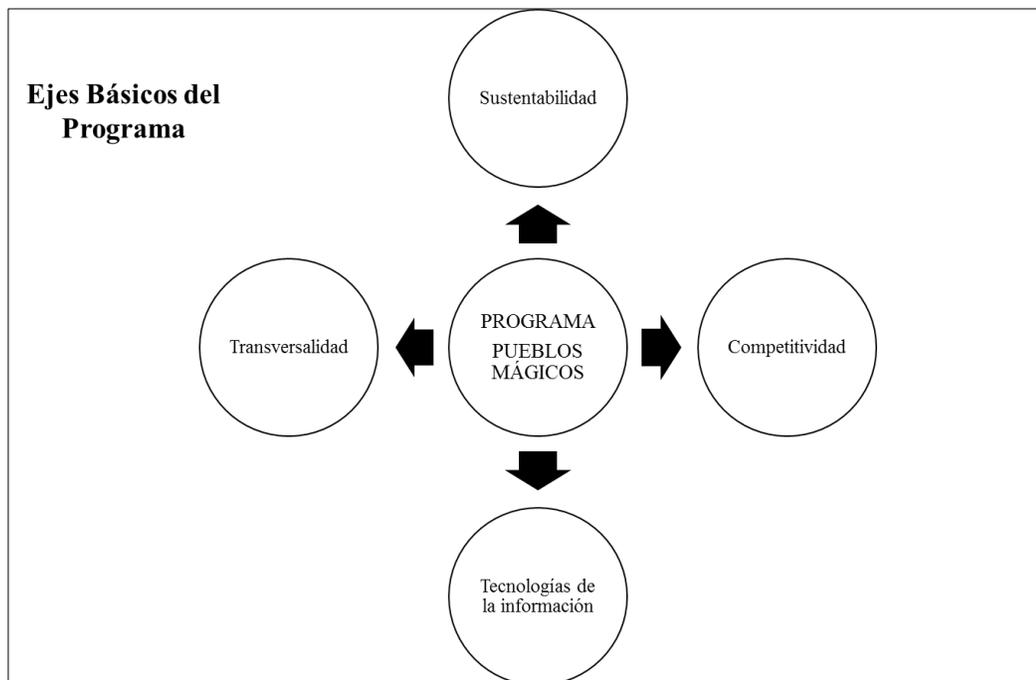
Pueblos Mágicos gira en torno a cuatro ejes básicos que proyectan lo que persigue el programa en sí (Figura: 12):

- Sustentabilidad: el poder conservar y preservar la naturaleza, el integrar a la comunidad en las decisiones o proyectos que se realicen en la localidad y con ello, mejorar la calidad de vida de los pobladores en base a indicadores de sustentabilidad.
- Competitividad: ofrecer una nueva alternativa turística que se diferencie de los destinos turísticos comunes que complementen la oferta turística del país,

así como elevar el nivel de calidad de los servicios, la imagen urbana y el factor humano de la localidad.

- Tecnologías de la Información: apoyarse con las tecnologías de la información para la promoción, difusión del destino turístico y poder contar con los sistemas de información turística.
- Transversalidad: coordinación en todos los niveles de gobierno, iniciativa privada y la participación de la comunidad local en los proyectos y decisiones que se tomen en la localidad.

Figura 122: Ejes básicos del Programa Pueblos Mágicos



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

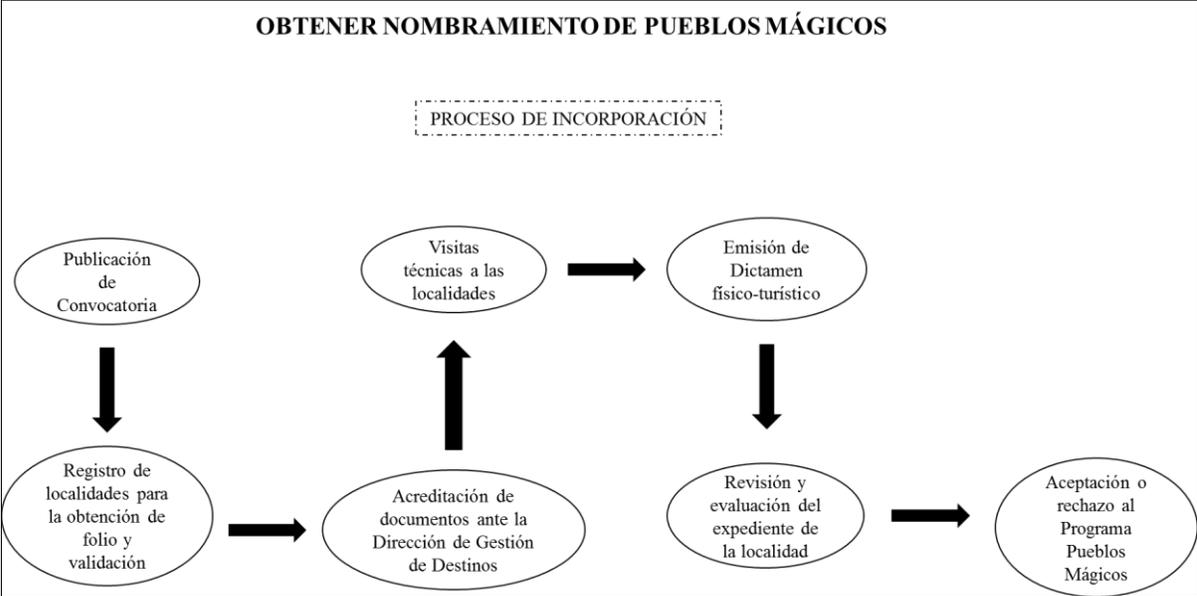
Para ingresar al programa se deben cubrir ciertos requisitos como tener 20,000 habitantes, estar a 200 km o a dos horas de un destino turístico consolidado o de un mercador

emisor importante, sin embargo, si la población o localidad no cuenta con esos 20,000 habitantes, por tener atractivos históricos, culturales y naturales de importancia o representar una atracción turística para las personas puede obtener el nombramiento de Pueblo Mágico. En este caso, la SECTUR es la encargada de otorgar la distinción de Pueblo Mágico a aquellas poblaciones o localidades que presentan su solicitud de incorporación, o bien para mantener su nombramiento. A estos dos procesos se les conoce como:

- Incorporación
- Permanencia

Para el proceso de incorporación los pasos a seguir se exponen en la siguiente figura 13:

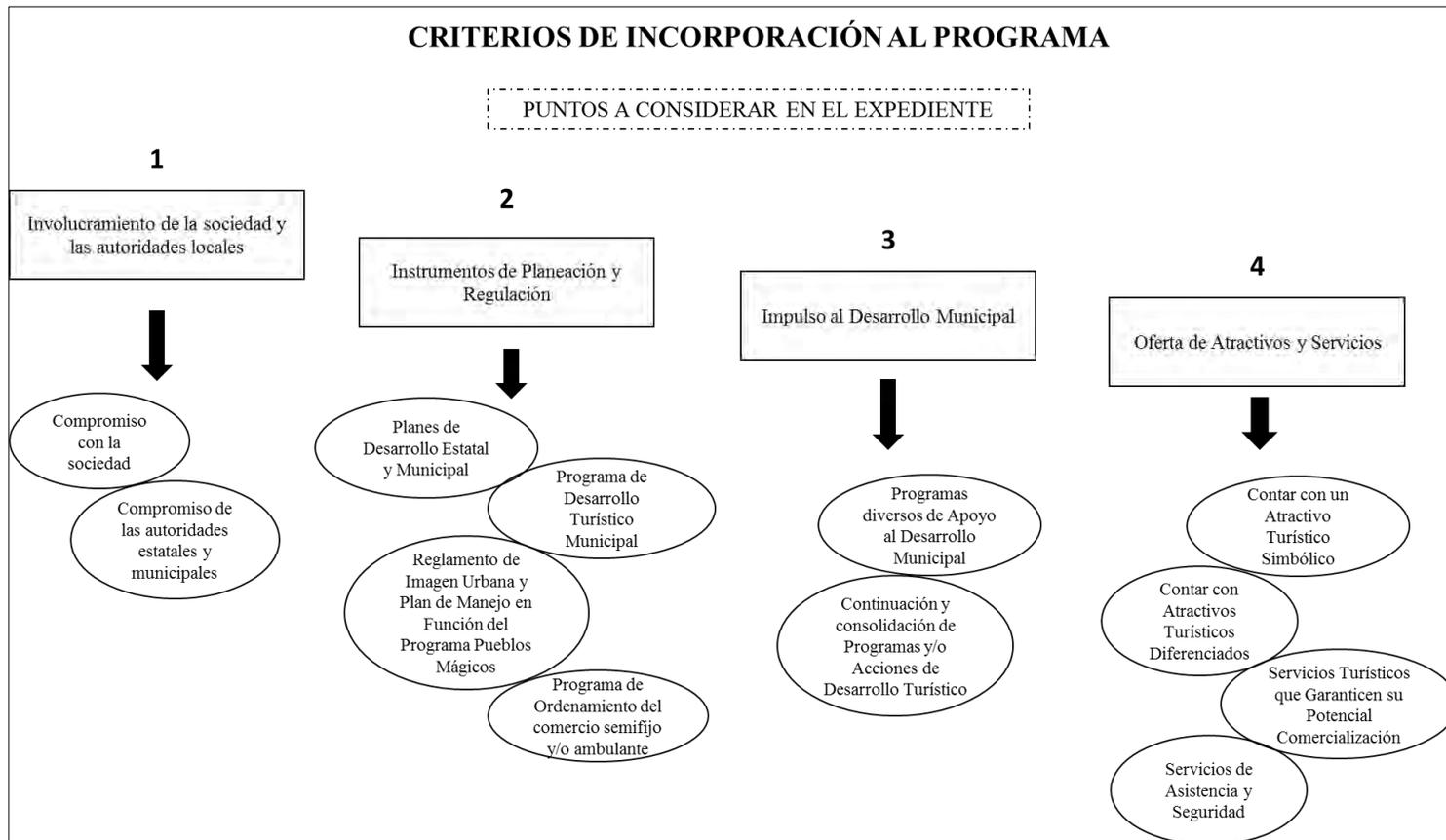
Figura 13: *Pasos del proceso de incorporación al Programa Pueblos Mágicos*



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

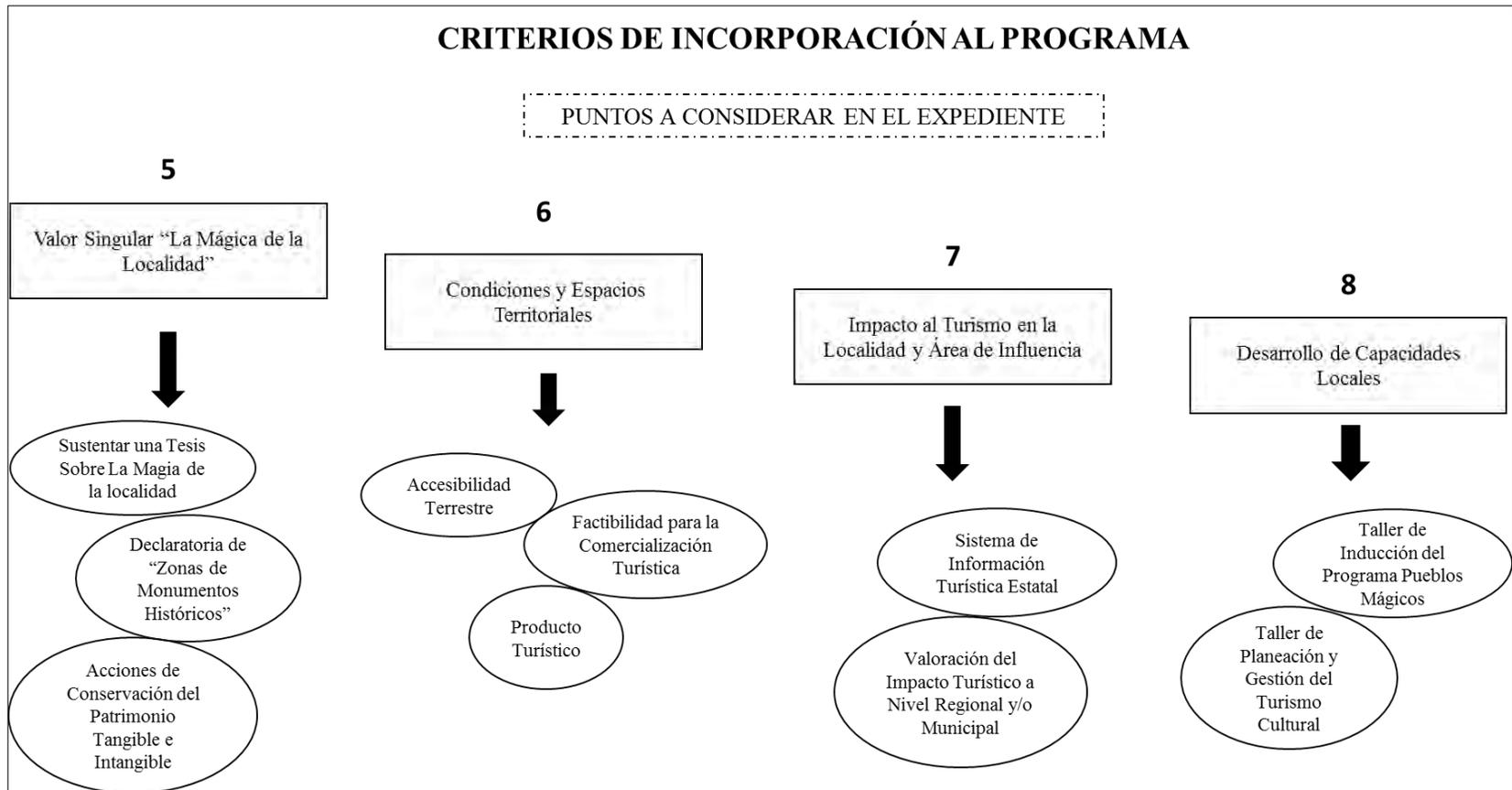
Una vez que la localidad sea aceptada al programa debe integrar un expediente (acreditación de la documentación) que debe contener ciertos requisitos (figura 14 - 15):

Figura 14: Criterios de incorporación al Programa Pueblos Mágicos



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

Figura 15: Criterios de incorporación al Programa Pueblos Mágicos

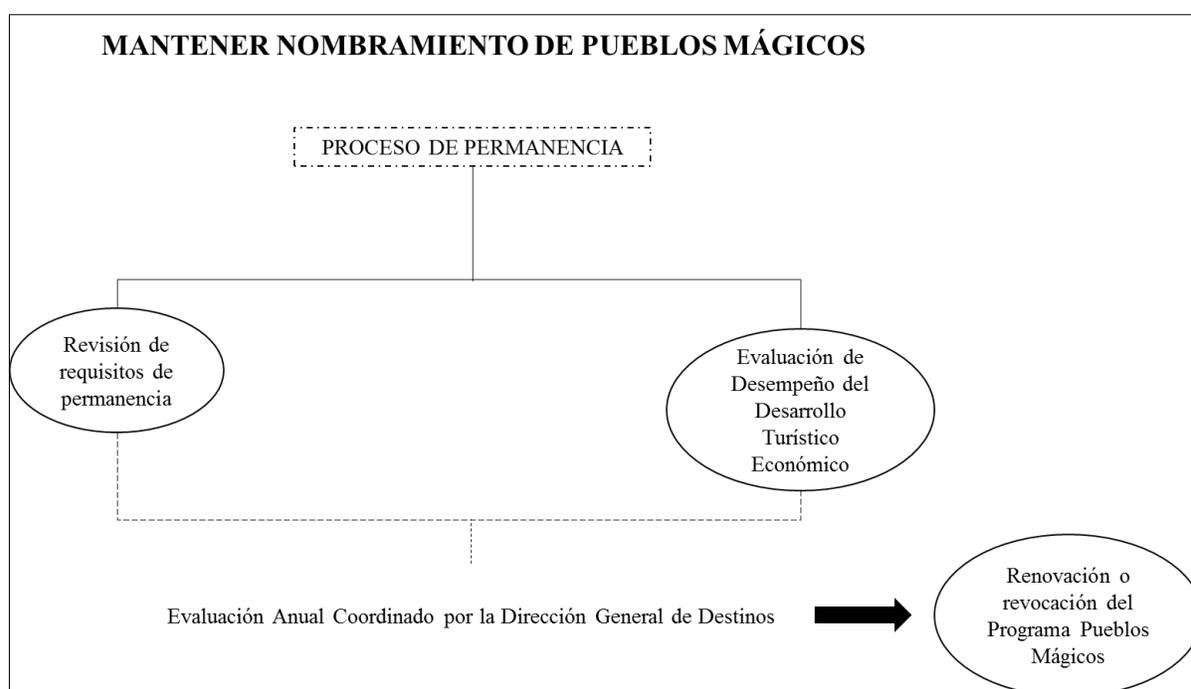


Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

Al cumplir con estos criterios se inician las visitas técnicas, las cuales darán el dictamen físico – turístico de la localidad, siendo el último paso la revisión y evaluación del expediente para posteriormente aceptar o rechazar a la localidad al programa Pueblos Mágicos.

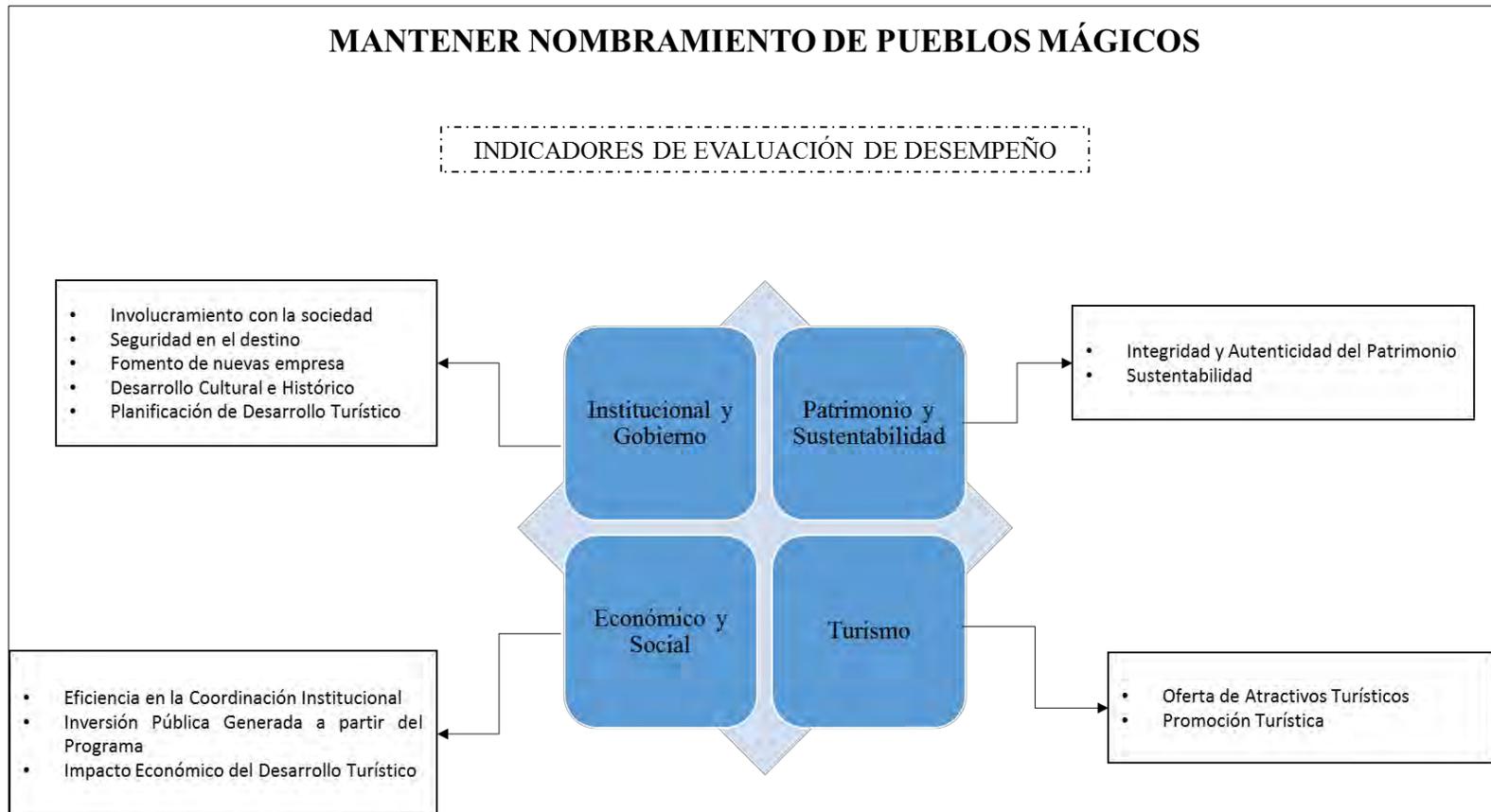
Para el proceso de permanencia (figura: 16) se realiza una evaluación anual, empezando con una revisión en los requisitos del programa, seguido de una evaluación de desempeño del desarrollo turístico de la localidad siendo medidos a través de indicadores de evaluación de desempeño (figura 17).

Figura 16: Pasos del proceso de permanencia



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

Figura 1713: Indicadores de evaluación de desempeño



Fuente: Elaboración propia con datos de SECTUR

Si el Pueblo Mágico no cumple con los requisitos correspondientes, la Dirección General de Destinos (GES), le dará un plazo de 90 días para la corrección de los mismos. En el caso de no cumplir con los indicadores, la GES emitirá el juicio a la SECTUR la cual, en 15 días, mantendrá o revocará el nombramiento de Pueblo Mágico a la localidad. Esta decisión se dará a conocer al presidente del Comité Pueblo Mágico y a las autoridades estatales y municipales.

Además de las autoridades locales y estatales y la Secretaría de Turismo, existe un Comité de Pueblos Mágicos, el cual coordina la participación de las instancias gubernamentales, privadas y sociales. En las reglas de Operación del Programa de Pueblos Mágicos menciona que:

El Comité Pueblo Mágico tendrá la función de ser interlocutor entre los niveles de gobierno y la población de localidad; como instancia de consulta y análisis de los proyectos turísticos que serán sometidos ante la Secretaría de Turismo Federal como parte de apoyo al Programa Pueblos Mágicos.

El objetivo del Comité Pueblo Mágico es “el seguimiento permanente a través de reuniones periódicas de trabajo para coadyuvar en el desempeño de la localidad dentro del Programa Pueblos Mágicos”.

Las reglas de operación también mencionan que el Comité Pueblo Mágico debe estar formado por las siguientes partes, teniendo como máximo 10 representantes que contarán con voz y voto.

- a. Un representante de la Dependencia Estatal de Turismo.
- b. Un representante de la Autoridad Municipal.
- c. Un representante del Instituto Nacional de Antropología e Historia.
- d. Representantes sociales, como pueden ser:

- Asociación de Restauranteros.
- Asociación de Hoteles.
- Asociación de Agencias de Viajes.
- Asociaciones y Cámaras de Comercio.
- Colegio de Arquitectos.
- Artesanos.
- Líderes de opinión

Se ha enfatizado sobre la participación de la comunidad receptora, tanto la directamente relacionada con la actividad turística y negocios afines, como la sociedad civil. El Pueblo Mágico es su gente y por tanto su decidida participación es insoslayable. De tal suerte que el programa prevé para cada localidad la integración de un Comité Turístico Pueblo Mágico y derivado de este, grupos de trabajo, que induzcan la realización de programas de acción específicos. De hecho cada, línea de acción descrita, puede convertirse en un tema, un programa, una estrategia o una acción específica, que, sustentada en proyectos, deberán realizarse o implementarse con el concurso de todos los actores del desarrollo turístico local. En suma, se trata de una alianza entre los tres niveles de gobierno y la sociedad local, que deberá trascender administraciones gubernamentales. (SECTUR, s.f)

En conclusión, Pueblo Mágico es un programa que enfatiza la revalorización de los recursos naturales, culturales e históricos de una localidad al mismo tiempo que permite la participación de la sociedad en coordinación con las autoridades locales para el mejoramiento de la localidad, tanto a nivel infraestructura, servicios y factor humano como para elevar la calidad de vida de los pobladores. Permitiendo al país diversificar su oferta turística y

proporcionando al visitante una nueva alternativa turística que promueva la identidad y cultura de un destino.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los resultados de la investigación se presentan de la siguiente manera: 1) entrevistas a actores claves, 2) gráficas estadísticas de las encuestas hechas a la población local y 3) análisis y matriz FODA de la información obtenida de las entrevistas, encuestas y revisión bibliográfica.

4.1 Entrevistas - Preguntas claves

Se realizaron 5 entrevistas a actores claves del desarrollo turístico de Bacalar teniendo como objetivo principal conocer de qué forma se ha aplicado y/o trabajado con la participación ciudadana en la ciudad de Bacalar. Para esta sección se expusieron las preguntas más relevantes de cada entrevista.

4.1.1 Entrevista con el Director de Planeación.

1. ¿En qué procesos y/o proyectos se ha hecho participación ciudadana?

Como proyecto, proyecto no, nada más piden las necesidades que tienen y en base a eso, nosotros ya realizamos el proyecto.

2. ¿En qué etapas de la planeación se lleva a cabo la participación ciudadana?

Al inicio

O, sea, en la etapa de diagnóstico sería entonces

Si al inicio. Podría ser al inicio, pero es planeación sí, procedimiento constructivo a veces interviene, pero aquí dice planeación y en qué etapa, al inicio.

3. ¿De qué forma la comunidad local se ha organizado por sí sola para solicitar o exigir algún tipo de respuesta con problemas o desacuerdos con las autoridades?

Siempre, nosotros recibimos ya sea al delegado, al comisariado o a su estructura para poder resolver situaciones de demandas que ellos tienen, si viene una gente, o sea un ciudadano, si se le escucha, pero la fuerza la tiene la autoridad, en este caso, son los que ya te dije.

4. ¿Qué obstáculos existen para la realización de la participación ciudadana?

Ninguno, no hay obstáculos.

5. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro consideran ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?

Crear y fortalecer lo que es la dirección de participación ciudadana, no se tiene, tiene otro nombre, pero si Bacalar llega a poner una dirección de participación ciudadana allá se podría dar mucho seguimiento porque yo veo obra, pero de pronto tu vienes a pedir otra cosa, que no sea obra, como agricultura, quieras maíz, que quieras algo diferente a obra, pues es otra instancia, pero esta toda disuelta. Yo creo que, si se hace una dirección de participación ciudadana en donde este que la queja, que la solicitud que llegue se le dé seguimiento pero que sea solo una persona porque a veces lo hace presidencia, lo hace contraloría o lo hacemos nosotros.

4.1.2 Entrevista con el Coordinador de Desarrollo y Gestión Turística.

1. ¿De qué forma se integró el comité de pueblos mágicos?

Bueno el comité de pueblos mágicos se integró por personas, tal como lo marca los lineamientos de pueblos mágicos, se integró tal cual los lineamientos, nosotros nos basamos en ellos, tiene que haber un representante por parte del municipio, que va a ser la secretaria técnica del comité y el secretario técnico va a designar a su suplente, en ese entonces era el presidente municipal que designaba a su suplente, que tenía que ser el director de turismo, tenía que ver un presidente de pueblos mágicos, un vicepresidente, bueno el secretaria técnico, que es el que lleva las minutas del trabajo, y los vocales, que iban a ser cinco vocalías, ahora actualmente, en la última feria que hubo de pueblos mágicos, en Puebla, se determinó que el comité de pueblos mágicos puede crecer en vocalías, los vocales son como representantes de organizaciones, todos son representantes de organizaciones, entonces el comité puede crecer dependiendo de las necesidades que tenga el comité, es decir, ahorita se agregaron tres o cuatro personas más al comité de Bacalar pueblo mágico, que es el comisariado ejidal de Bacalar, puesto que se determinó que el ejido de Bacalar, tiene muchísima gente, tiene más de 100 personas en el ejido, y es uno de los ejido más grandes y es uno de los primeros que hubieron y demás, y está muy entrelazados con lo que es la localidad, también se le invitó que formara parte del comité al rector de la Universidad Politécnica de Bacalar, que es Miguel Fernando Pérez Cetina, como vocal y también está la Asociación Civil Bacalar municipio diez, y también está el presidente de la Asociación de Servicios Náuticos Laguneros de Bacalar, y así es como se encuentra conformado, también dependiendo de cómo se vaya actualizando los lineamientos de pueblos mágicos, pero en primer lugar, en un inicio en el 2006 cuando Bacalar se volvió pueblo mágico, tuvo que intervenir el presidente municipal como secretario técnico y su director de

turismo en ese entonces, y el presidente todos, es gente de la ciudadanía, gente que representa a la ciudadanía mediante organizaciones civiles o gubernamentales, es así como se conformó el comité.

2. ¿De qué manera ha existido la participación ciudadana en Bacalar?

Bueno la gente en realidad participa en las actividades cuando se les notifica, por lo regular, se les notifica vía oficio de manera formal, por ejemplo, cuando se hizo, o cuando les conviene también, cuando sienten que les conviene participan y cuando sienten que no les conviene simple y sencillamente no participan, por ejemplo se hizo hace como un año, un evento que se llamaba turismo social, que se hizo en la laguna y se les pidió el apoyo a los prestadores de servicios náuticos, lancheros para que ellos en coordinación con municipio, municipio daba la gasolina y ellos daban la lancha invitábamos a toda a gente de la comunidad de Bacalar para dar recorridos gratis en toda la laguna un fin de semana como turismo social y como parte de un programa de sensibilización turística para que los niños de Bacalar, porque aunque no lo creas muchísima gente de aquí, de Bacalar, no conoce la laguna, no conoce los cenotes, no conoce la isla de los pájaros, no conoce el canal de los piratas, no conoce la laguna mariscal que esta atrás, no conoce los esteros de la laguna entonces como parte del programa de sensibilización turística se le invito a toda la ciudadanía para dar recorrido puedan conocer lo que es la laguna y puedan ellos también promocionarlo, porque al conocerlo ya lo pueden promocionar, pero por lo regular es cuando les conviene, cuando es gratis algo, por ejemplo cuando hay eventos culturales se les invita y también ha habido participación, se han hecho, en un principio de la administración se hicieron brigadas de limpieza con personal de municipio y personal “civiles”, por decirlo así, que quisieran participar y cada semana se buscaba una locación donde se pudiera ir a limpiar y entre todo el personal se iba y se limpiaba y gente de la comunidad también, y la gente de la comunidad es la que menos participaba por eso te digo que cuando sienten que les conviene ¡ah es gratis, vamos, a pues vamos a limpiar! No participan.

3. ¿En qué etapas de la planeación se lleva a cabo la participación ciudadana?, ¿cuándo hacen diagnóstico, por ejemplo, en un proyecto de diagnóstico, el seguimiento, el control siempre está involucrada la comunidad?

No, a veces.

¿A veces?, ¿Cuándo ustedes involucran a la sociedad?

Tal vez en el diagnóstico, se determina que actividad se puede hacer y cuál puede ser de beneficio para la comunidad, de allí piensan podemos involucrar a tal sector de la comunidad o al sector agrario o al sector del

turismo o a los prestadores de servicios, pero en realidad más que nada se piensa pero no se piensa en ellos y se actúa en base a eso, pero no siempre se, o sea se piensa en ellos pero no se les pregunta, o sea nada más por eso te digo en el diagnóstico nada más, o sea cuando dicen que proyectos podemos hacer, vamos a hacer esto, vamos a hacer el programa, a quiénes vamos a beneficiar a pues a este sector, bueno pues vamos a trabajar con él pero no sé, aquí se piensan todos los beneficios pero no se les comunica “¿a ver gente del sector agrario, general del sector agrario que opinan? queremos hacer esto ¿ustedes están completamente involucrados en esto, qué opinan y qué se puede hacer?”.

4. ¿Qué obstáculos existen para la realización de la participación ciudadana?

Más que nada que la misma ciudadanía no quiera participar en las actividades que se hacen al menos que les convenga o tenga que ver completamente con su trabajo, es decir, en las escuelas si es un concurso de baile que se hace por medio de municipio y se les notifica a las escuelas para participar pues participan, si no se notifica que va a haber un premio por lo regular no quieren participar.

5. ¿Qué estrategias o acciones se llevan a cabo para que la mayoría de la comunidad participe en la planeación?

Se meten oficios de invitación, se meten solicitudes, se vocea, se perifonea en todo lo que es la ciudad de Bacalar y también se pegan lonas, se pegan *flyers*, entre otras cosas más, por ejemplo cuando viene la feria de San Joaquín que es cada año a finales de verano se mandan a hacer lonas muy grandes que se colocan en varias partes de la ciudad para que la gente vea el programa que hay, qué actividades hay, si hay algún concurso y cómo pueden participar, se les dice cómo van a estar las bases.

6. ¿Qué mecanismo de participación ciudadana se llevan a cabo y cada cuándo se realizan?

Nosotros realizamos tipos de encuestas pero son netamente cuestión turística, lo que hace la dirección de desarrollo social, por ejemplo, ellos, nosotros también hacemos cursos, damos pláticas, también damos información, subimos información a las redes sociales y también hacemos el perifoneo y notificamos, pero honestamente es más en el ámbito del turismo, claro que alguna enfermedad también tiene que ver con alguna parte de la seguridad turística, también nos vemos involucrados dependiendo cuál sea el tema o sea la dirección de desarrollo social, por la naturaleza de la dirección ellos manejan otro tipo de apoyos o de programas, por ejemplo, está el de viviendas, tiene apoyo de pie de casa, de baños, y a parte tiene una coordinación de salud y ellos mediante la coordinación de salud notifican si hay alguna problemática como la que te platicué, buscan

enterar a la gente para hacer pláticas, se citan en algún lado que por lo regular es el mirador norte en donde se hacen muchas pláticas, cursos, está la sala de cabildo, las palapas del aserradero y bueno también tienen otra que es de apoyo a la mujer donde se les invita a las mujeres a participar y a los hombres también y se les habla de no a la violencia infantil, no a la violencia a la mujer, no al maltrato de animales, constantemente cuando hay algún programa se le notifica a la ciudadanía para que participe en ese tipo de actividades, de eventos, de cursos, de pláticas.

7. ¿Qué área de la institución se encarga de la recepción, canalización y seguimiento de las quejas y sugerencias?

Mira hay varias coordinaciones en la dirección de turismo, está la coordinación de gestión y desarrollo turístico sustentable, está la coordinación de promoción y comercialización del parque, está la de desarrollo económico y esta la coordinación de cultura turística, en realidad cualquiera de los coordinadores puede hacer los oficios correspondientes o encargarse de solucionar un problema, no hay un área específica, todas trabajan para el bien común, todos hacen oficios, todos son resolutivos, todos en su momento si alguien está ocupado y otra persona puede atender la problemática lo hará, le formal solución, va a realizar los oficios correspondientes, los reportes correspondientes y los va a canalizar con los correspondientes, todos en realidad, en la dirección de turismo, no hay como tal, una coordinación que se encargue específicamente de un área aunque la promoción de comercialización es la que está encargada de ver el módulo de información de que se abra, de que se cierre, que se respete el horario, de que realmente hay material como de promoción como folletos, pancartas, carteles, mapas, nunca hagan falta sobre todo en las temporadas altas donde llega más gente pero en realidad si esta persona está muy ocupada y se tiene que atender algún problema que es de su coordinación lo puede canalizar a cualquiera de las otras coordinaciones y se da formal solución.

8. ¿De qué forma se hace del conocimiento público los resultados de la recepción de quejas y sugerencias?

Se hacen reuniones, se invita a la gente, a veces se invita a los medios, y los medios lo publican en sus redes sociales, que esta mucho de moda o lo pasan en el canal local de Bacalar, eso es muy común, el canal local, que es el canal diez, creo es el canal diez, cuando hay alguna reunión por lo regular llega un representante de comunicación social del municipio, de comunicación social de esta televisora que es Tele cable Bacalar, que es un empresa de aquí de Bacalar, ellos van graban y hacen las entrevista, y lo pasan en su canal, y ahí la gente

puede ver lo que se está haciendo, siempre se sacan estadísticas, esta vez se hicieron encuestas de calidad, en las cuales intervino en coordinación con el municipio y la UPB Universidad Politécnica de Bacalar, se llevaron a cabo unas encuestas y derivado de esas encuestas se hizo una estadística la cual nos arrojó un resultado de cómo esta, de qué opinan de la calidad de servicios de Bacalar, más o menos cuanto consumen al día, cuánto traen para gastar en Bacalar, cuántas noches se quedan hospedados, o sea, si usan o no los servicios, qué servicios hacen.

9. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro consideran ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?

No solamente se tiene que tomar en cuenta en la etapa de diagnóstico, puesto que también se les tiene que generar de algún modo interés para que puedan participar en las actividades que se dan, siempre incentivarlos a que participen, en un ambiente que está muy marcado, si les conviene participan sino les conviene no participan.

4.1.3 Entrevista con la Coordinadora de la Agenda de Competitividad

Turística de Bacalar.

1. ¿Cuál es el objetivo de la Agenda de competitividad de Bacalar?

El objetivo de la Agenda de Bacalar de Competitividad del Pueblo Mágico de Bacalar, es precisamente, promocionar, difundir, generar una cartera de proyectos, de posibles proyectos que sean detonantes para el desarrollo, ser una herramienta que facilite al tomador de decisión, opciones para mejorar las condiciones del propio Pueblo Mágico de Bacalar, o sea, el objetivo es que sea una herramienta de utilidad, de manejo del tomador de decisión en donde pueda ver dentro de esa Agenda posibles productos turísticos que sean, que puedan ser detonantes para mejorar el desarrollo de Bacalar.

2. ¿Qué tipo de planeación se utilizó para la elaboración de la Agenda?

El objetivo de las agendas, la planeación que se manejó puedo señalar dos: una estratégica que tenía todo un formato bastante bien redactado, metodológicamente hablando, y la otra de participación con las instituciones con algunas áreas de interés, que en este caso, los tomadores de decisión, la parte de los directores de turismo municipal se les entrevistó, alguna gente que tiene que ver de alguna u otra manera con el quehacer turístico, o sea, si hubo una posibilidad de que esa agenda sea participativa, o sea, se tomó la opinión, se buscó la opinión

de algunos prestadores de servicios de la localidad que nos dieron, incluso, la pauta de ver qué tipo de segmentos o mejoras podríamos hacer para que Bacalar mantenga su nivel de Pueblo Mágico y lo otro que se promocionará.

3. ¿En qué beneficia la Agenda de competitividad a la comunidad local?

Uno, en que sería un detonante de empleo, de desarrollo, de mejora continua del quehacer turístico de Bacalar, o sea, la Agenda te da la posibilidad de que te dice el qué, el cómo y qué es lo que puedes desarrollar y por qué lo puedes desarrollar, te dice el producto casi que puede obtener, que sea vendible, que sea un generador de empleos, de servicios, de mejora para la comunidad, las agendas son un instrumento de desarrollo, si se manejan como debieran de ser, una agenda es un documento que si no se utiliza, no se saca de la oficina del director, del presidente municipal, hay que difundirlo, hay que mostrárselo a los empresarios, a los desarrolladores, a los interesados en hacer algo por y para el pueblo de Bacalar, la Agenda puede ser una guía para instrumentar algún tipo de desarrollo, en este caso económico.

4. ¿Qué obstáculos considera usted existen para que la comunidad participe junto con las autoridades?

Yo creo que uno de los obstáculos, es precisamente la falta de gestión que debemos tener, incluso los técnicos que elaboran las agendas, la interacción que podamos tener con los directores, con las instituciones tanto federales como locales, gubernamentales más que nada, toda la administración pública, y que nos falta trabajar más también con las asociaciones de hoteleros, las cámaras de la industria de los restauranteros, con los artesanos, o sea, debemos de tener mayor capacidad de gestión, todos los que colaboran con la agenda, para hacer que todos los actores involucrados en el quehacer turístico participen y se sientan partícipes también y se apropien de la agenda porque cuando solo le damos un documento, un plan, un plan de negocios, porque si no participan la gente no se apropia de todas esas posibilidades de desarrollo que hay, entonces debemos aprender a que lo que hagamos debemos de pedir opinión, tenemos que hacer reuniones participativas donde la gente se sienta como parte de las agendas, sean sus agendas también, no sea un documento oficialista sino que ellos lo vean como un documento donde ellos también escribieron o dieron sus opiniones y sus críticas.

5. *¿De qué depende el interés de la comunidad por participar en proyectos/programas/planes que se realizan en su comunidad?*

Pues yo creo que depende, de que todos debemos sentirnos parte, de esa comunidad, debemos tener una identidad propia de donde vivimos, querer ese espacio y tener la posibilidad que con lo que vayamos hacer, en este caso, una agenda, un plan, un desarrollo turístico, la gente que vive allí en ese entorno, conozca lo que se

va hacer, quién lo va hacer, que ellos se sientan parte del desarrollo, o sea, que participen, y para eso tenemos que acercarnos a la gente, y que esa gente se sienta con la confianza de que va ser escuchada, hay que escuchar a la gente que vive allí, no solo al político, al empresario, sino al habitante, al niño, a la señora, a la gente que está allá.

- 6. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro considera ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?*

Pues yo creo, más que nada, mantener la búsqueda que la gente participe, mi herramienta es hacer que la gente conozca todo lo que se está haciendo, que lo municipios, que la política que se genera o los planes de desarrollo que se estén haciendo, realmente la gente conozca hacia dónde va tu poblado, tu localidad, que haya una mejor difusión, promoción de lo que se pretende hacer.

Por último, ¿desea agregar algo más?

Lo que tenemos que hacer, es que trabajemos con un modelo de cuádruple hélice que haya una verdadera vinculación entre la academia, el gobierno, los empresarios y sobretodo estos tres elementos que señale con la sociedad, o sea, que haya realmente una vinculación, una articulación con todos los que de alguna manera tienen que ver con el desarrollo local de algún espacio.

4.1.4 Entrevista con la Coordinadora Técnica de la Agenda de Competitividad

Turística.

- 1. ¿En qué etapas de la elaboración de la Agenda se llevó a cabo el proceso de participación de la comunidad?*

La agenda no implica una participación de la comunidad, la metodología que se utiliza, era realmente un diagnóstico hacia el destino, no se veía, era más desde la parte de proyectos de inversión, era más desde la línea económica, no era tanto desde el punto de vista local.

¿Por qué leía una parte donde trabajaron con la comunidad?

Se hizo un taller participativo, pero para conocer la situación del destino, y la mayoría de las personas que acudieron eran inversionistas, empresarios, de la actividad, la sociedad no participó.

- 2. ¿Qué obstáculos considera usted existen para que la comunidad participe en las decisiones de las autoridades?*

¿Qué obstáculo? Uno te puedo decir, la convocatoria hacia las personas, o sea, poderlas convocar, que acudan, si porque muchas veces es parte de la población que no quiere participar, uno porque ya no cree en los gobiernos, no cree en los resultados que se dan en los talleres, las propuestas o de lo que se piensa hacer, entonces la gente ya bajo esos antecedentes ya no va, ya no acude, ya no participa como tal, no sé, tal vez si se hicieran los talleres en la escuela, en una universidad, en una institución, o sea, por instituciones podría ser.

3. *¿Qué herramientas o estrategias a futuro considera ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?*

A lo mejor ahorita en cuestiones de redes sociales, todo mundo las conoce, ya hasta la gente mayor que digamos no fue de su generación, ya entonces, encuestas, por radio también, encuestas por correo, no sé pero en Estados Unidos las encuestas las envían por correo postal, y trae su mismo sobre para que las vuelvas a depositar, y regrese la encuestas, podría ser una opción, o sea, porque a veces el trabajo es juntarlos, llamarlos, hacer el taller, estar de tras, estar como seria acarreado gente para que puedan ir, pero a lo mejor así, muchos ponen que es mi trabajo, que no puedo salir y entonces, a veces, no tienen el grupo completo de la representatividad de la sociedad, necesitas amas de casa, personas que trabajan, jóvenes, o sea, todo, y a veces en tu taller no.

4.1.5 Entrevista con el Expresidente del comité Pueblo Mágico.

1. *¿Qué procedimiento se llevó a cabo para elegir los proyectos de inversión que apoya el programa pueblo mágico?*

El primer lugar se hicieron estudios analíticos del lugar donde se podía manejar, incluir etapas de mejoramiento de imagen, aplicación del recurso y aquí en primer lugar cuando se inició el pueblo mágico lo primero que se hizo fue el centro histórico en donde está, precisamente, el fuerte de Bacalar que es una atracción visual, en primer lugar, aunado a que en el fondo se ve la laguna de siete colores que es lo bello, de allí se fueron aplicando etapas para aplicar los recursos que manejaba a nivel nacional la secretaria de turismo, entonces se hacían estudios y se proyectaban por etapas, ahorita vamos en la quinta etapa, desde que entro la gestión del presidente de la república hasta ahorita, se manejó otra etapa y se detuvo en el sexenio anterior.

2. *¿Cómo está involucrada la comunidad local en las decisiones que se toman respecto al programa pueblo mágico?*

Involucrada no está, nosotros lo tratamos de involucrar porque son parte del desarrollo, nosotros tenemos que convencer a la gente que concepto pueblos mágicos es importante tanto para los que estamos manejando la

situación del gobierno como ellos como ciudadanos porque también les llega beneficios a toda la sociedad, sobre todo al pueblo, el pueblo que está instalado en el pueblo mágico, no hablemos de la zona del municipio como tal pero también les toca algo porque se está haciendo turismo sustentable, y abarca los ejidos y todo eso porque allí se va a crear un tipo de turismo más al campo pero también va a estar incluido y nace de lo que empezó pueblo mágico.

3. ¿De qué forma se practica la participación de la comunidad en el programa?

Pues se van creando muchas situaciones en el sentido de limpiar la población, convencer a la población de crear una imagen muy bonita del pueblo, de que cada quien en su casa limpie su frente, que todo mundo participe pues creando tratando bien a los turistas que vengan, darles una sonrisa, tratándolos bien para que vengan, de esa forma participa la ciudadanía, creándoles un concepto de participar en el sentido de que, ellos mismo deben de cambiar su actitud hacia ellos porque son la voz que cuando se van a su lugar de origen hablan de lo bien o de lo mal que los trataron en ese lugar. Entonces, el ciudadano debe entender, porque son parte vital de ese proceso, tanto ellos porque bueno, yo soy ciudadano, yo nací en Bacalar, y a mí me gustaría que venga mucho turismo, porque si viene mucho turismo pues se desarrolla económicamente el pueblo y va a haber crecimiento asegurado.

4. *¿Qué herramientas o estrategias a futuro considera serían las mejores para utilizarlas en el programa pueblo mágico?*

De hecho se está haciendo, estamos trabajando coordinadamente con la dirección de turismo municipal, estamos muy ligados con ellos, el comité, y lógicamente nosotros estamos haciendo, acciones para que se dé la formalidad que se quiere, de acuerdo al reglamento de pueblo mágico, porque el comité pueblo mágico tiene su propio reglamento, donde es vital buscar la manera de cómo venga el turismo, hacer eventos, mejorar la situación, buscar de qué manera hablar con quién tengas que hablar para que pueda incluirse dentro de concepto, y pues todos debemos estar involucrados en esto, entonces las herramientas que buscamos pues es la participación de todos los líderes, manejar los liderazgos para que trabajen a sus grupos, pues hacerlo participe, naturalmente, con todo esto, con el desarrollo de Bacalar, y lo hemos estado haciendo porque del 2006 hasta la fecha, ya son 9 años, hemos avanzado mucho lentamente, pero hemos avanzado. Entonces, ahorita lo que estamos tratando de buscar es que la participación de la estructura gubernamental municipal apoye más, este más metido en esto, porque de hecho sin ellos no podemos hacer nada, porque nosotros como comité de pueblo

mágico, desde que tengo memoria, desde que estamos en el comité no manejamos ningún presupuesto, el presupuesto lo maneja directamente la secretaria de turismo nacional con la secretaria de turismo estatal no municipal, no llega el recurso efectivo aquí solo se maneja cuando se aprueba la etapa, se aprueba el recurso, lo licitan allí compañías que van a hacer trabajos y nosotros solo vigilamos que se aplique el trabajo que se está haciendo, en el proyecto de la etapa, o sea, que todo lo que se esté trabajando en la obra, estemos siempre pendientes que no se desvíe de lo que ya está proyectado, del plano que ya este proyectado así que nosotros para eso servimos, para ser vigilantes tanto de las obras de las etapas como el desarrollo de la imagen, buscar todos los elementos para tener una aceptación a nivel pueblos mágicos en México, porque nos ponen en una tabla de participación para que puedan estar ingresados en el programa pueblos mágicos sino, no nos metemos a tener ese nivel, se puede perder ese concepto de Bacalar, de que sea Bacalar pueblo mágico, por eso estamos ahorita, haciendo reuniones cada mes para que podamos definir cosas y unir acciones, y hacer todo lo que compete para que vayamos avanzando, y ahorita todos están unidos, la asociación de hoteles, están unidos todas las organizaciones para que nos aporten y nos apoyen, estamos tratando poco a poco de meterlos porque no entendían como estaba, ahora si estamos viendo que hay un progreso y creo que eso nos va a dar la pauta para seguir adelante.

Las entrevistas hechas fueron el primer paso para la obtención de resultados, los cuales nos proporcionaron la dimensión de los agentes encargados de dirigir y controlar la actividad turística en la ciudad de Bacalar. Por tanto, para comparar y/o corroborar esta información, se trabajó con la dimensión social, específicamente con los residentes locales, para conocer su percepción respecto a la participación que como ciudadanos tienen en la planeación del desarrollo turístico de Bacalar.

4.2 Encuestas

Las encuestas se aplicaron a los residentes locales de la ciudad de Bacalar, tomando en consideración el índice de rezago social 2010 de Quintana Roo, se dividió a la población en tres zonas: rezago social alto, rezago social medio y rezago social bajo. Estas encuestas tuvieron como objetivo: conocer la percepción de la gente en el tema de participación ciudadana. Las gráficas y tablas que se presentan a continuación son un breve resumen de las encuestas hechas y corresponden a preguntas claves

1. ¿Las decisiones que toma las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local?

Rezago social bajo:

¿Las decisiones que toman las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	30	41.1	41.1	41.1
	Nunca	38	52.1	52.1	93.2
	No sabe	5	6.8	6.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 52 % de las personas nunca han sido consultadas para la toma de decisiones mientras que un 41 % mencionó que a veces son consultados, el 7 % restante contestó que no sabe.

Rezago social medio:

¿Las decisiones que toman las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	7	17.5	17.5	17.5
	Nunca	24	60.0	60.0	77.5
	No sabe	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 60 % mencionó que nunca ha sido consultado, el 23 % respondió que no sabe y el 17 % mencionó que a veces se le consulta.

Rezago social alto:

¿Las decisiones que toman las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	2.5	2.5	2.5
	A veces	11	27.5	27.5	30.0
	Nunca	23	57.5	57.5	87.5
	No sabe	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 58 % respondió que nunca, el 27 % mencionó que a veces, el 13 % no sabe y el 2 % contestó siempre.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Las decisiones que toman las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	.7	.7	.7
	A veces	48	31.4	31.4	32.0
	Nunca	85	55.6	55.6	87.6
	No sabe	19	12.4	12.4	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Agrupando los tres sectores de rezago social, la gráfica quedó de la siguiente manera: un 56 % de los encuestados no han sido consultados para la toma de decisiones con respecto a la actividad turística, el 31 % respondió que a veces es consultado, el 12 % no sabe y el 1 % restante corresponde a las personas que dijeron que siempre son consultadas.

2. ¿Qué puntos considera son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo del turismo en Bacalar? Enumere por orden de importancia.

Rezago social bajo

¿QUÉ PUNTOS CONSIDERA SON DE IMPORTANCIA PARA ESTABLECER ACCIONES O DECISIONES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN BACALAR?						
Posición	Recursos naturales	Paisaje	Recursos culturales	Comunidad local	Infraestructura	Otro
1	24	0	21	28	0	0
2	28	0	18	17	10	0
3	18	1	24	20	10	0
4	2	25	10	8	30	0
5	1	47	0	0	23	0

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Comunidad local	28
2	Recursos naturales	28
3	Recursos culturales	24
4	Infraestructura	30
5	Paisaje	47

Los puntos de importancia del rezago social bajo para las acciones del desarrollo del turismo son: en primera posición se encuentra la comunidad local con 28 personas, en el segundo lugar 28 personas indicaron que son los recursos naturales, 24 personas mencionaron que los recursos culturales ocupen el tercer puesto, en la cuarta posición se encuentra la infraestructura y el último puesto es para el paisaje con 47 personas.



Rezago social medio:

¿QUÉ PUNTOS CONSIDERA SON DE IMPORTANCIA PARA ESTABLECER ACCIONES O DECISIONES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO EN BACALAR?						
Posición	Recursos naturales	Paisaje	Recursos culturales	Comunidad local	Infraestructura	Otro
1	1	0	3	36	0	0
2	22	1	1	3	14	0
3	14	1	9	1	15	0
4	3	7	22	0	7	0
5	0	31	5	0	4	0
6	0	0	0	0	0	0

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Comunidad local	36
2	Recursos naturales	22
3	Infraestructura	15
4	Recursos culturales	22
5	Paisaje	31

Para el rezago social medio la posición número uno la ocupa la comunidad local, seguida de los recursos naturales con 22 personas, en tercer puesto se encuentra la

infraestructura con 15 personas, en la cuarta posición están los recursos naturales y en el último puesto se encuentra el paisaje con 31 personas.



Rezago social alto:

Posición	Recursos naturales	Paisaje	Recursos culturales	Comunidad local	Infraestructura	Otro
1	6	0	6	20	0	0
2	12	2	11	6	1	0
3	12	3	6	4	7	0
4	1	11	6	2	12	0
5	1	16	3	0	12	0

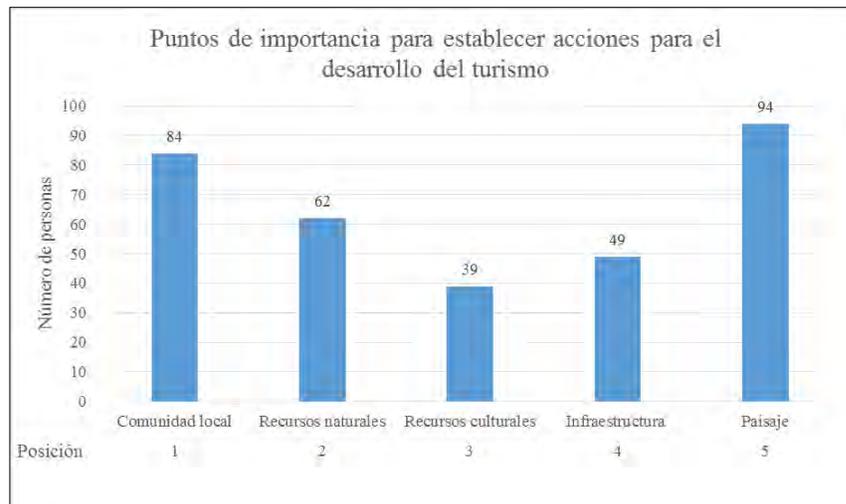
Posición	Aspecto	Número de personas
1	Comunidad local	20
2	Recursos naturales	12
3	Recursos culturales	12
4	Infraestructura	12
5	Paisaje	16

Se puede observar que la posición número uno la ocupa la comunidad local, la dos los recursos naturales con 12, seguido de los recursos culturales, la infraestructura se encuentra en la cuarta posición y en el lugar cinco está el paisaje con 16 personas.



Rezago social bajo, medio y alto:

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Comunidad local	84
2	Recursos naturales	62
3	Recursos culturales	39
4	Infraestructura	49
5	Paisaje	94



Generalizando, los puntos de importancia para establecer acciones para el desarrollo del turismo son: la comunidad local con 84 personas en la primera posición, los recursos naturales con 62 personas en la segunda posición, con 39 personas en el tercer puesto se encuentran los recursos culturales, la infraestructura con 49 personas en la posición número cuatro y por último está el paisaje con 97 personas.

3. ¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?

Rezago social bajo:

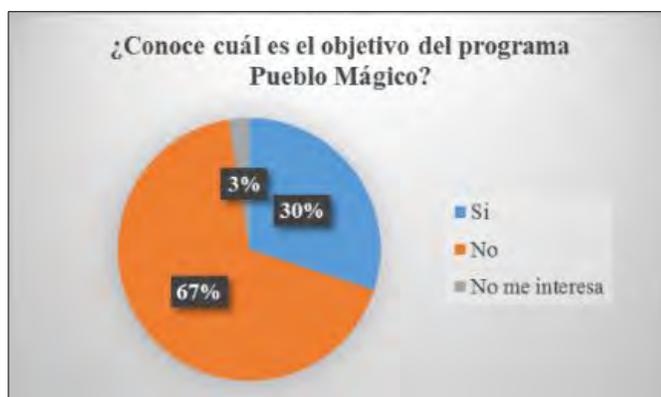
¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	21	28.8	28.8	28.8
	No	52	71.2	71.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Con respecto al conocimiento del objetivo de pueblo mágico, en el sector de rezago social bajo, se observa que el 71 % no conoce cuál es mientras que el 29 % si lo conoce.

Rezago social medio:

¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	12	30.0	30.0	30.0
	No	27	67.5	67.5	97.5
	No me interesa	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se observa que el 67 % menciono no, el 30 % contestó si y el 3 % mencionaron que no le interesa.

Rezago social alto:

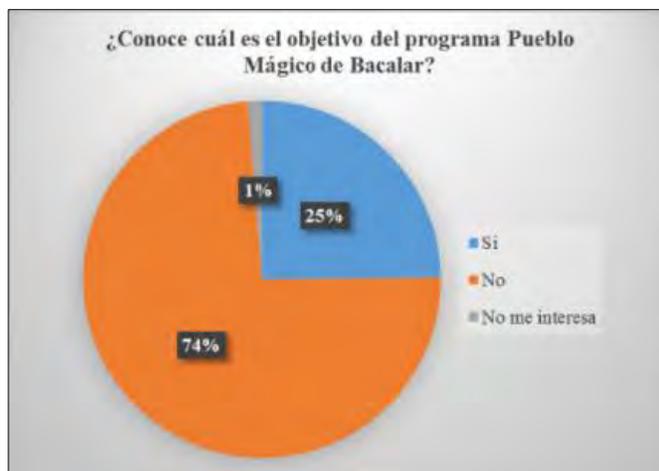
¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	5	12.5	12.5	12.5
	No	34	85.0	85.0	97.5
	No me interesa	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 85 % mencionó que no conoce el objetivo, el 12 % contestó si y el 3 % mencionó que no le interesa conocer el objetivo.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	38	24.8	24.8	24.8
	No	113	73.9	73.9	98.7
	No me interesa	2	1.3	1.3	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Se observa que los tres sectores, el 74 % de los encuestados mencionaron que no conocen el objetivo mientras que el 25 % mencionó que si lo conoce, el 1 % restante corresponde a las personas que contestaron no me interesa.

4. ¿Cuántas reglas de operación del programa Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

Rezago social bajo:

¿Cuántas reglas de operación del programa Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	5	6.8	6.8	6.8
	Ninguna	65	89.0	89.0	95.9
	No me interesa	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 89 % de los encuestados mencionaron que no conocen ninguna regla de operación, el 7 % menciono que algunas y el 4 % mencionaron que no le interesa.

Rezago social medio:

¿Cuántas reglas de operación del programa Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguna	38	95.0	95.0	95.0
	No me interesa	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 95 % mencionó que no conoce ninguna regla de operación y el otro 5 % contestó no me interesa.

Rezago social alto:

¿Cuántas reglas de operación del programa Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	1	2.5	2.5	2.5
	Ninguna	33	82.5	82.5	85.0
	No me interesa	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En este caso, los encuestadores respondieron con un 83 % ninguna, con un 15 % no me interesa y con un 2 % algunas.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántas reglas de operación del programa Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	6	3.9	3.9	3.9
	Ninguna	136	88.9	88.9	92.8
	No me interesa	11	7.2	7.2	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

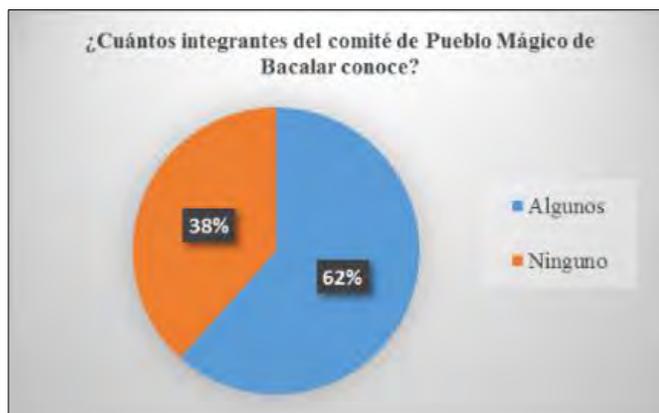


Se puede observar que el 89 % de las personas encuestadas no conoce ninguna regla de operación, el 7 % no le interesa conocer las reglas y el 4 % respondió que conoce algunas.

5. ¿Cuántos integrantes del comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

Rezago social bajo:

¿Cuántos integrantes del comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	45	61.6	61.6	61.6
	Ninguno	28	38.4	38.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 62 % de los encuestados conocen a algunos de los integrantes del comité mientras que el 38 % no conoce a ninguno.

Rezago social medio:

¿Cuántos integrantes del comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	28	70.0	70.0	70.0
	Ninguno	11	27.5	27.5	97.5
	No me interesa	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En este sector, las respuestas quedaron de la siguiente forma: 70 % algunos, el 27 % contestó que ninguno y el 3 % respondió no me interesa.

Rezago social alto:

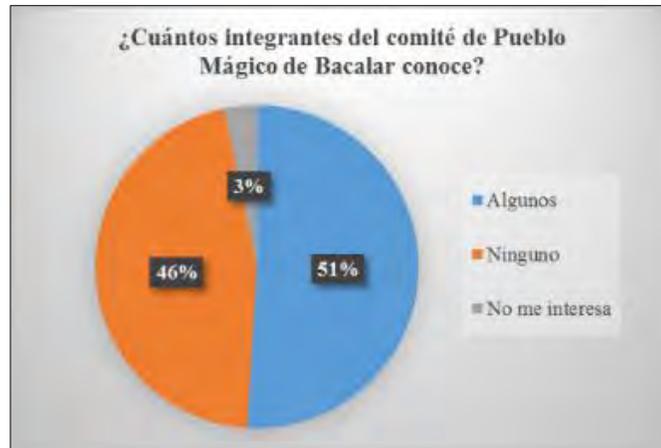
¿Cuántos integrantes del comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	5	12.5	12.5	12.5
	Ninguno	31	77.5	77.5	90.0
	No me interesa	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 78 % de los encuestados respondieron que no conocen a ningún integrante, el 12 % conoce a algunos y el 10 % no les interesa conocer a los integrantes del comité.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántos integrantes del comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	78	51.0	51.0	51.0
	Ninguno	70	45.8	45.8	96.7
	No me interesa	5	3.3	3.3	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Para los tres sectores de rezago social la gráfica expresa lo siguiente: con un 51 % las personas encuestadas conocen a algunos de los integrantes, el 46 % no conoce a ningún integrante y el 3 % respondió que no le interesa conocer a los integrantes del comité de pueblo mágico.

6. ¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

Rezago social bajo:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	26	35.6	35.6	35.6
	Ninguna	46	63.0	63.0	98.6
	No me interesa	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 63 % de las personas no conoce ninguna función del comité, el 36 % conoce algunas funciones y el 1 % restante respondió que no le interesa.

Rezago social medio:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	1	2.5	2.5	2.5
	Ninguna	37	92.5	92.5	95.0
	No me interesa	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La gráfica expresa que el 93 % de las personas no conoce ninguna función o actividad, el 5 % respondió no me interesa y solo el 2 % contestaron que conoce algunas funciones o actividades del comité.

Rezago social alto:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	1	2.5	2.5	2.5
	Ninguna	33	82.5	82.5	85.0
	No me interesa	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se puede observar que el 83 % de las personas encuestadas mencionó que no conoce ninguna función o actividad, e 15 % contestó no me interesa y el 2 % restante respondió que conoce algunas de las funciones o actividades que realiza el comité.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité de Pueblo Mágico de Bacalar conoce?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	28	18.3	18.3	18.3
	Ninguna	116	75.8	75.8	94.1
	No me interesa	9	5.9	5.9	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

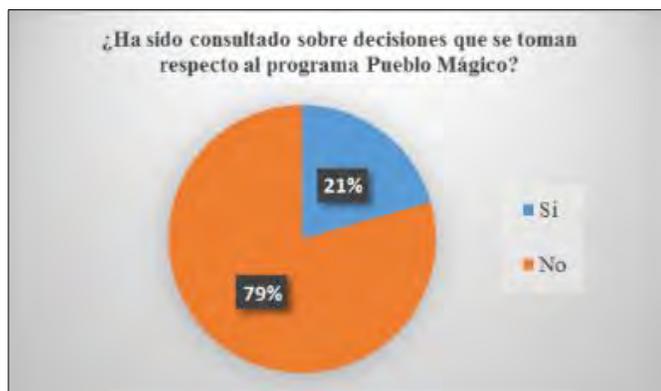


El 76 % de las personas contestaron que no conocen ninguna función, el 18 % conocen algunas funciones y el 6 % restante contestó no me interesa.

7. ¿Ha sido consultado (a) sobre decisiones que se toman respecto al programa Pueblo Mágico de Bacalar?

Rezago social bajo:

¿Ha sido consultado sobre decisiones que se toman respecto al programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	20.5	20.5	20.5
	No	58	79.5	79.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 79 % de los encuestados contestaron que no mientras que el 21 % contestó que han sido consultados sobre decisiones que se toman respecto al programa pueblo mágico.

Rezago social medio:

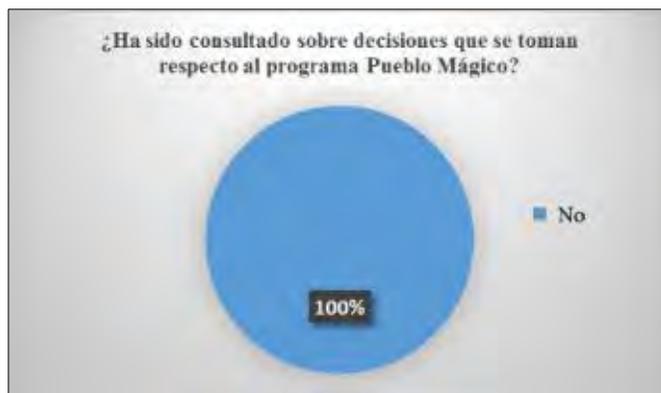
¿Ha sido consultado sobre decisiones que se toman respecto al programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	17.5	17.5	17.5
	No	33	82.5	82.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La gráfica expresa que el 83 % de las personas mencionó que no han sido consultados y el otro 17 % mencionó que han sido consultados.

Rezago social alto:

¿Ha sido consultado sobre decisiones que se toman respecto al programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	40	100.0	100.0	100.0



En este caso se observa que el 100 % de los encuestados no han sido consultados.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Ha sido consultado sobre decisiones que se toman respecto al programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	22	14.4	14.4	14.4
	No	131	85.6	85.6	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

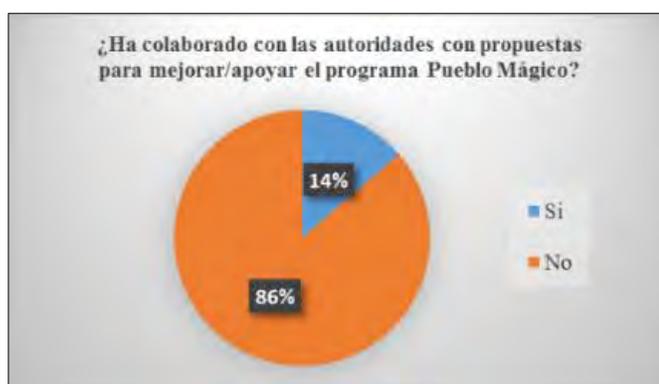


Se explica que el 86 % de las personas encuestadas en todos los sectores no han sido consultadas mientras que el 14 % si han sido consultadas.

8. ¿Ha colaborado con las autoridades con propuestas para mejorar/apoyar el programa Pueblo Mágico?

Rezago social bajo:

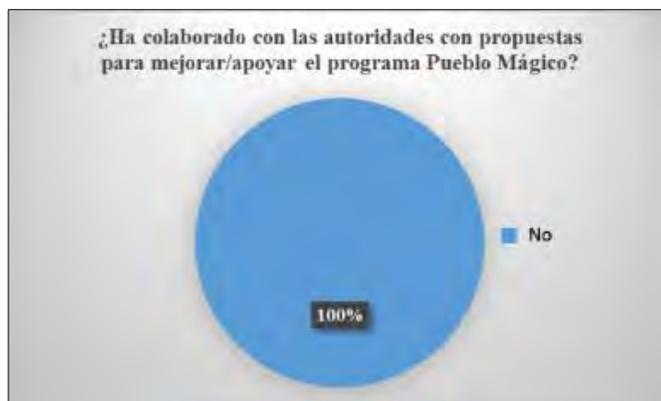
¿Ha colaborado con las autoridades con propuestas para mejorar/apoyar el programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	10	13.7	13.7	13.7
	No	63	86.3	86.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



La gráfica expresa que el 86 % de los encuestados han colaborado con las autoridades en propuestas para apoyar/mejorar el programa Pueblo Mágico mientras que el 14 % no lo ha hecho.

Rezago social medio:

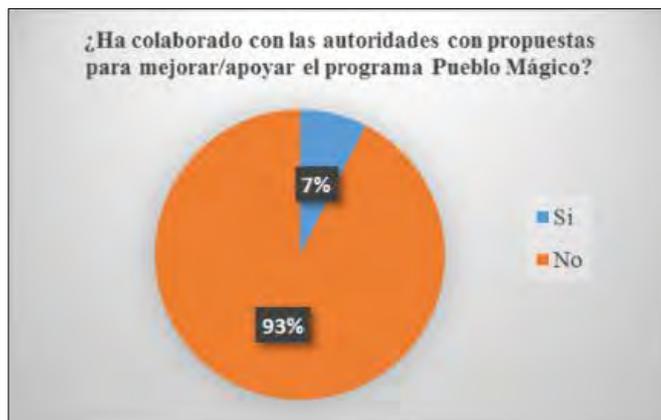
¿Ha colaborado con las autoridades con propuestas para mejorar/apoyar el programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	40	100.0	100.0	100.0



Se observa que el 100 % de las personas no han colaborado con las autoridades.

Rezago social alto:

¿Ha colaborado con las autoridades con propuestas para mejorar/apoyar el programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	7.5	7.5	7.5
	No	37	92.5	92.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se observa que el 93 % de las personas no han colaborado con las autoridades mientras que el 7 % si lo ha hecho.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Ha colaborado con las autoridades con propuestas para mejorar/apoyar el programa Pueblo Mágico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	13	8.5	8.5	8.5
	No	140	91.5	91.5	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



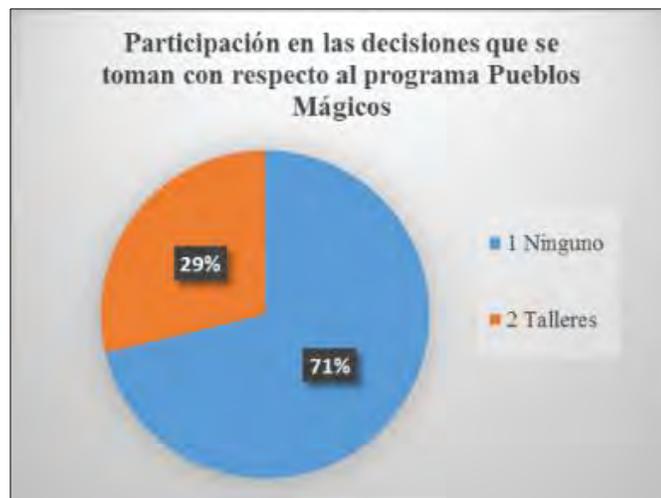
El 92 % de las personas no han sido consultadas mientras que el 8 % si han colaborado con propuestas para mejorar/apoyar el programa pueblo mágico.

9. ¿Cómo ha participado en las decisiones que se toman respecto al programa Pueblos Mágicos? Puede marcar más de una opción.

Rezago social bajo:

¿CÓMO HA PARTICIPADO EN LAS DECISIONES QUE SE TOMAN RESPECTO AL PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS?							
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Talleres	Toma de decisiones	Evaluación de resultados	Otro	Ninguno
0	0	0	21	0	0	0	52

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	52
2	Talleres	21



Se determina que más de la mitad de las personas que corresponden al rezago social bajo 71 % no participan en las decisiones que se toman con respeto al programa Pueblos Mágicos, únicamente 29 % se involucran en estas decisiones

Rezago social medio:

¿CÓMO HA PARTICIPADO EN LAS DECISIONES QUE SE TOMAN RESPECTO AL PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS?							
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Talleres	Toma de decisiones	Evaluación de resultados	Otro	Ninguno
0	0	0	6	0	0	0	34

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	34
2	Talleres	6



En base a la gráfica se documenta que solo 15 % de las personas de rezago social medio participa en las decisiones del programa Pueblos Mágicos por medio de talleres.

Rezago social alto:

¿CÓMO HA PARTICIPADO EN LAS DECISIONES QUE SE TOMAN RESPECTO AL PROGRAMA PUEBLOS MÁGICOS?							
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Talleres	Toma de decisiones	Evaluación de resultados	Otro	Ninguno
1	1	4	0	1	0	1	33

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	33
2	Reuniones de trabajo	4
3	Charlas introductorias/trabajo en grupos/toma de decisiones/otro	1



Se puede observar que 87 % de las personas de rezago social alto no se involucran en las decisiones del programa Pueblos Mágicos, mientras que el resto de las personas participa

por medio de diversas herramientas de participación, 10 % por medio de reuniones de trabajo y los demás participando activamente en charlas introductorias/trabajo en grupos/toma de decisiones/otro.

Rezago social bajo, medio y alto:

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	119
2	Talleres	27
3	Reuniones de trabajo	4
4	Charlas introductorias/trabajo en grupos/toma de decisiones/otra	1

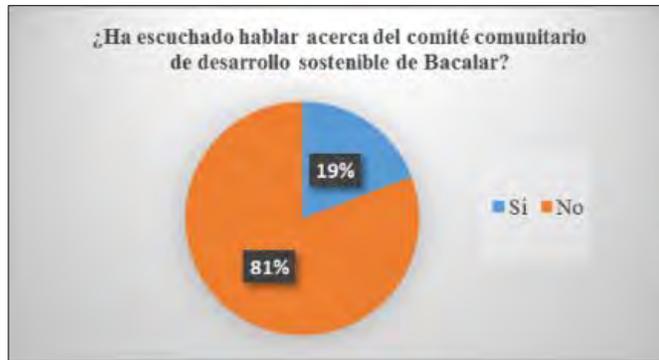


Se puede concluir que pocos habitantes de la comunidad de Bacalar, es decir 21 %, participan en las decisiones que se toman con respecto al programa pueblos mágicos.

10. ¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?

Rezago social bajo:

¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	19.2	19.2	19.2
	No	59	80.8	80.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



Se observa en la gráfica que la mayoría de las personas del rezago social bajo, 81 %, desconocen de la existencia del comité comunitario de desarrollo sostenible con el que cuenta su comunidad.

Rezago social medio:

¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	35.0	35.0	35.0
	No	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se registra que solamente 35 % de los habitantes que pertenecen al rezago social medio tienen conocimiento de que cuentan con un comité comunitario de desarrollo sostenible en su comunidad.

Rezago social alto:

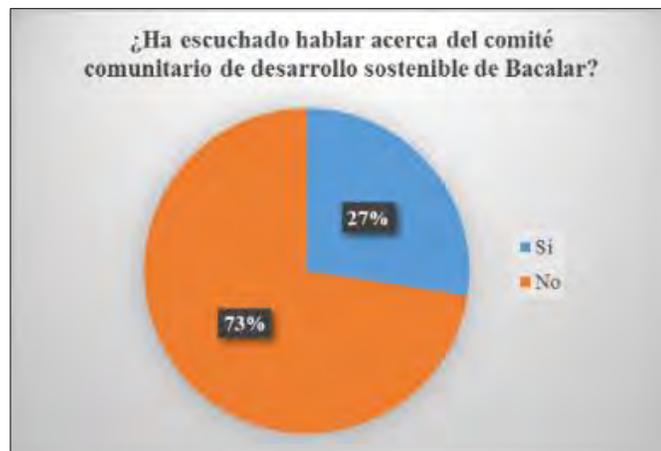
¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	14	35.0	35.0	35.0
	No	26	65.0	65.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



De acuerdo a la gráfica se determina que poco más de la mitad de las personas que se encuentran en rezago social alto, es decir 65 %, desconocen que su comunidad cuenta con un comité comunitario de desarrollo sostenible y solo 35 % ha escuchado hablar del mismo.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	42	27.5	27.5	27.5
	No	111	72.5	72.5	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Se observa que pocas personas de los diferentes rezagos sociales tienen conocimiento de la existencia de un comité comunitario de desarrollo sostenible en Bacalar y el resto no ha escuchado hablar de dicho comité.

11. ¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?

Rezago social bajo:

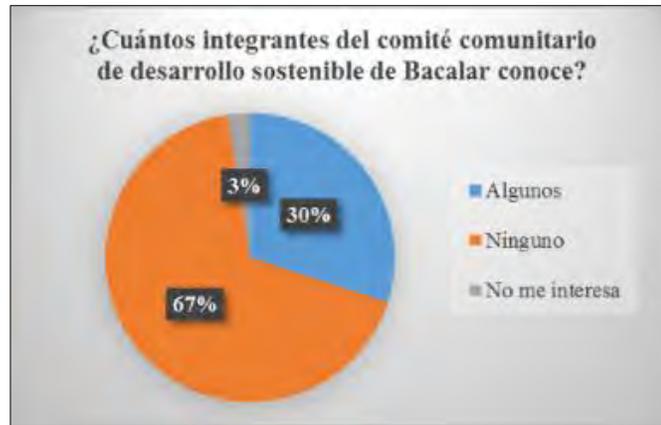
¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	7	9.6	9.6	9.6
	Ninguno	66	90.4	90.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



La gráfica registro que únicamente 10 % de las personas del rezago social bajo conocen a alguno de los integrantes del comité de desarrollo sostenible de la comunidad de Bacalar.

Rezago social medio:

¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	12	30.0	30.0	30.0
	Ninguno	27	67.5	67.5	97.5
	No me interesa	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

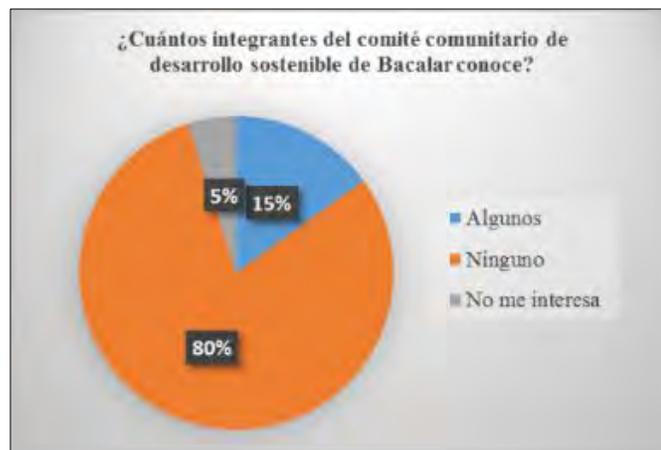


Se registró que la mayoría de las personas del rezago social medio, es decir 67 %, no conocen a los integrantes del comité comunitarios de desarrollo sostenible de su comunidad, 30% conoce a algunos de los integrantes de dicho comité y el resto no tiene interés de los integrantes del mismo.

Rezago social alto:

¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?

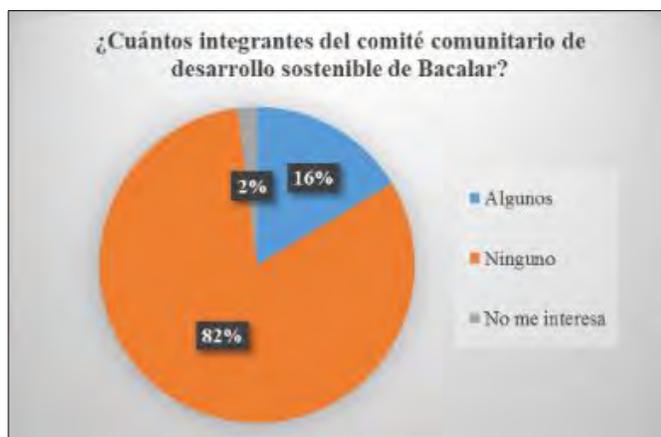
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	6	15.0	15.0	15.0
	Ninguno	32	80.0	80.0	95.0
	No me interesa	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se puede determinar que solo 15 % de los habitantes que pertenecen al rezago social alto conoce a alguno de los integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de su localidad, al 5 % no le interesa y el resto no conoce a ningún miembro de dicho comité.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	25	16.3	16.3	16.3
	Ninguno	125	81.7	81.7	98.0
	No me interesa	3	2.0	2.0	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



La mayoría de las personas de los diferentes rezagos sociales de la comunidad de Bacalar no conoce a alguno de los integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de su localidad, solamente 16 % de las personas conoce a algunos de los integrantes del mismo y al resto de los habitantes no les interesa.

12. ¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?

Rezago social bajo:

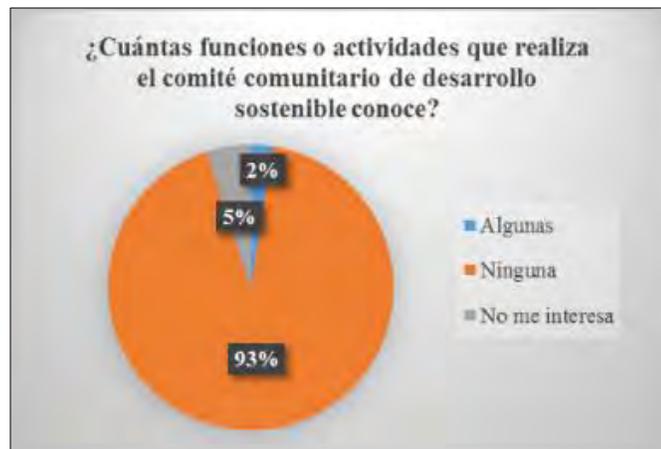
¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	4	5.5	5.5	5.5
	Ninguna	68	93.2	93.2	98.6
	No me interesa	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



En la gráfica se puede observar que la mayor parte de las personas que pertenecen al rezago social bajo desconocen de las funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de su localidad, solo 6 % tiene conocimiento de lo ya mencionado y al resto de la gente no le interesa.

Rezago social medio:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	1	2.5	2.5	2.5
	Ninguna	37	92.5	92.5	95.0
	No me interesa	2	5.0	5.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La grafica registró que solo 2 % de las personas del rezago social medio tiene conocimiento de las funciones o actividades que desarrolla el comité comunitario de desarrollo sostenible de su localidad, 5 % no tiene interés de este tema y el resto desconoce del mismo.

Rezago social alto:

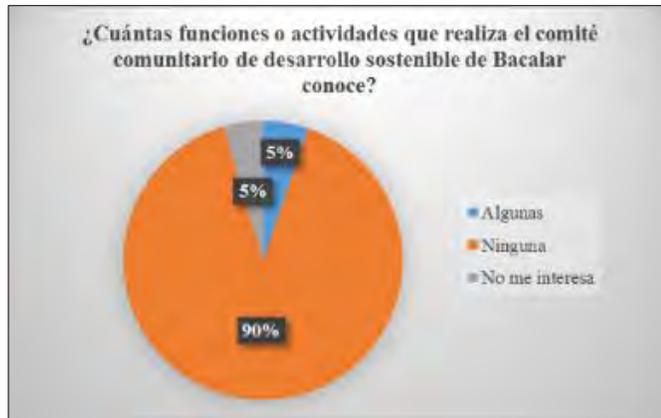
¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	3	7.5	7.5	7.5
	Ninguna	33	82.5	82.5	90.0
	No me interesa	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se puede determinar que únicamente el 7 % de los habitantes del rezago social alto tienen conocimiento de las funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de su localidad, 83 % desconoce del dicho tema y al resto no le interesa.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas	8	5.2	5.2	5.2
	Ninguna	138	90.2	90.2	95.4
	No me interesa	7	4.6	4.6	100.0
	Total	153	100.0	100.0	

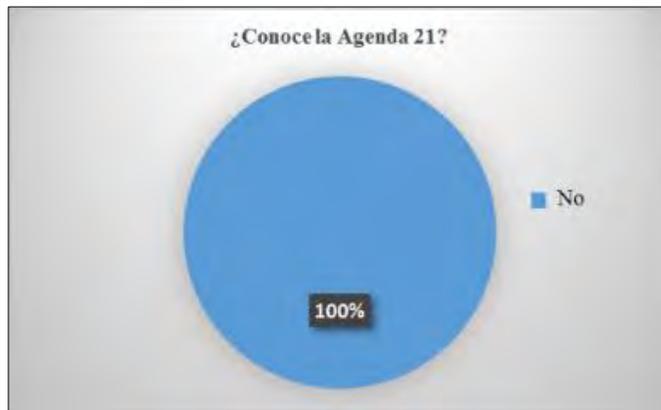


El 90 % desconoce de las funciones o actividades que desarrolla el comité comunitario de desarrollo de su comunidad Bacalar, solo 5 % tiene conocimiento de ello y el resto no tiene interés del tema.

13. ¿Conoce la Agenda 21 de Bacalar?

Rezago social bajo:

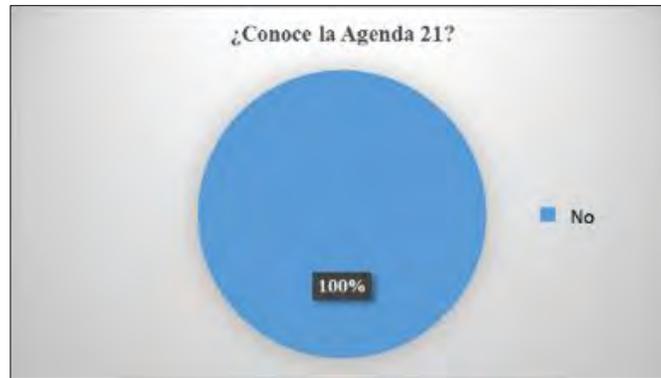
Conoce la Agenda 21					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	73	100.0	100.0	100.0



La grafica registró que ningún habitante del rezago social bajo de la comunidad de Bacalar tiene conocimiento de la Agenda 21 de su localidad.

Rezago social medio:

¿Conoce la Agenda 21?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	40	100.0	100.0	100.0



En base a la gráfica se determina que ningún habitante del rezago social medio de la comunidad de Bacalar tiene conocimiento de la Agenda 21 de su localidad.

Rezago social alto:

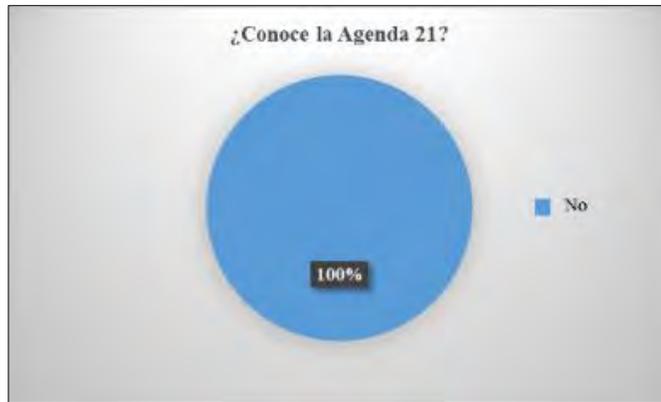
¿Conoce la Agenda 21?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	40	100.0	100.0	100.0



Se puede observar que ninguno de los habitante del rezago social bajo de la comunidad de Bacalar tiene conocimiento de la Agenda 21 de su localidad.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Conoce la Agenda 21?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	153	100.0	100.0	100.0



En base a la gráfica se concluye que ningún habitante de los diferentes rezagos sociales tiene conocimiento de la agenda 21 de Bacalar

14. ¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?

Rezago social bajo:

¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	73	100.0	100.0	100.0



Se determina que ningún habitante del rezago social bajo de la comunidad de Bacalar trabajó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la agenda 21 de su comunidad.

Rezago social medio:

¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ninguno	40	100.0	100.0	100.0



Se puede observar en la gráfica que ningún habitante del rezago social medio de la comunidad de Bacalar trabajó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la agenda 21 de su comunidad.

Rezago social alto:

¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	1	2.5	2.5	2.5
	Ninguno	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La grafica refleja que solo 2 % habitante del rezago social alto de la comunidad de Bacalar trabajó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la agenda 21 de su comunidad.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	1	.7	.7	.7
	Ninguno	152	99.3	99.3	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



De las personas de los 3 grupos de rezagos sociales de Bacalar, solo el 1% trabajó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la agenda 21 de su comunidad.

15. ¿En qué talleres o actividades participó en la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar? Puede marcar más de una opción.

Rezago social bajo:

¿EN QUÉ TALLERES O ACTIVIDADES PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA 21 DE BACALAR?					
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Toma de decisiones	Evaluación de resultados	Otro
0	0	0	0	0	73

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Otro (ninguno)	73



En la gráfica se puede observar que ninguna habitante del rezago social bajo de Bacalar participó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de su localidad.

Rezago social medio:

¿EN QUÉ TALLERES O ACTIVIDADES PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA 21 DE BACALAR?					
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Toma de decisiones	Evaluación de resultados	Otro
0	0	0	0	0	40

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Otro (ninguno)	40



Se determina que ninguna habitante del rezago social medio de la comunidad de Bacalar participó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de su localidad.

Rezago social alto:

¿EN QUÉ TALLERES O ACTIVIDADES PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN DE LA AGENDA 21 DE BACALAR?					
Charlas introductorias	Trabajo en grupos	Reuniones de trabajo	Toma de desiciones	Evaluación de resultados	Otro
4	0	2	0	0	34

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Otro (ninguno)	34
2	Charlas introductorias	4
3	Reuniones de trabajo	2



Se puede observar en la gráfica que solo 15 % de los habitantes del rezago social alto de la comunidad de Bacalar participó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de su localidad, de los cuales, 10 % por medio de reuniones de trabajo y el resto con charlas introductorias.

Rezago social bajo, medio y alto:

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Otro (ninguno)	147
2	Charlas introductorias	4
3	Reuniones de trabajo	2



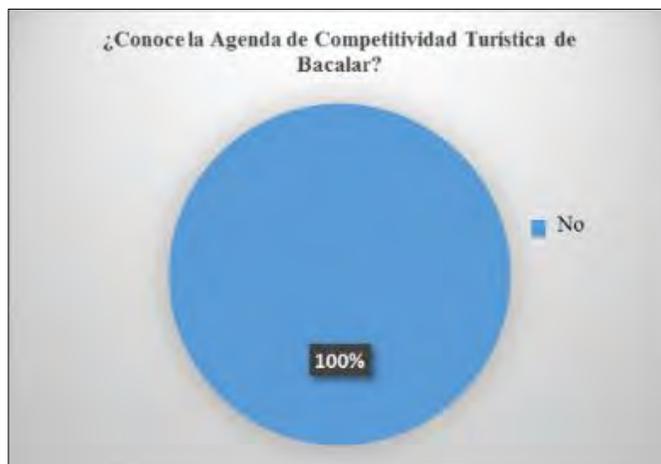
Únicamente 4 % de todos los habitantes de los rezagos sociales de la comunidad de Bacalar participó en alguno de los talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21

de su localidad, de los cuales 3 % por medio de reuniones de trabajo y el resto con charlas introductorias

16. ¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?

Rezago social bajo:

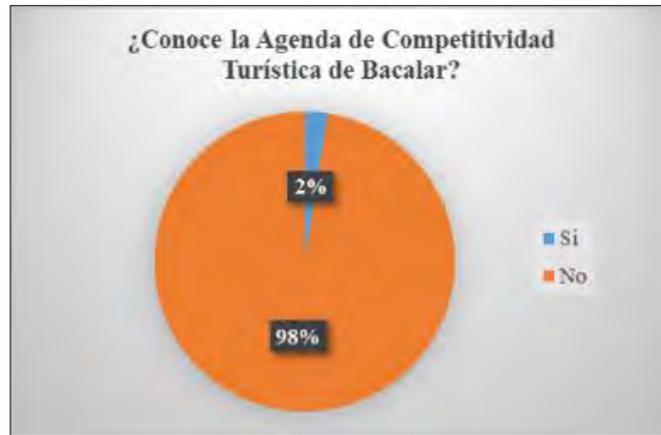
¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	73	100.0	100.0	100.0



Se puede observar que ninguno de los habitantes del rezago social bajo de la comunidad de Bacalar tiene conocimiento de la Agenda de Competitividad Turística de su localidad.

Rezago social medio:

¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	2.5	2.5	2.5
	No	39	97.5	97.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Con base a la gráfica se determina que solo 2 % de los habitantes del rezago social medio de la comunidad de Bacalar tiene conocimiento de la Agenda de Competitividad Turística de su localidad.

Rezago social alto:

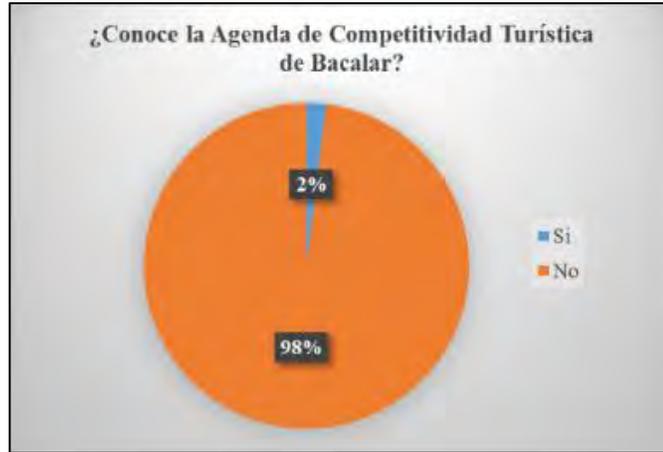
¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	2	5.0	5.0	5.0
	No	38	95.0	95.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se registró que la mayoría los habitantes del rezago social alto de la comunidad de Bacalar, es decir 95 %, desconocen de la Agenda de Competitividad Turística de su localidad.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	3	2.0	2.0	2.0
	No	150	98.0	98.0	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



El 2 %, tiene conocimiento de la Agenda de Competitividad Turística de su comunidad.

17. ¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?

Rezago social bajo:

¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	45	61.6	61.6	61.6
	Nunca	25	34.2	34.2	95.9
	No sabe	3	4.1	4.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



En la gráfica se puede observar que la mayoría de los habitantes de rezago social bajo de la comunidad de Bacalar, es decir 62 %, considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades de su localidad, 34 % considera que no existe dicha participación y el resto lo desconoce.

Rezago socia medio:

¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	8	20.0	20.0	20.0
	Nunca	27	67.5	67.5	87.5
	No sabe	5	12.5	12.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En base a la gráfica se puede determinar que solo 20 % de los habitantes de rezago social medio de la comunidad de Bacalar considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades de su localidad, mientras que 67 % considera que no existe dicha participación y el resto lo desconoce.

Rezago social alto:

¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	14	35.0	35.0	35.0
	Nunca	20	50.0	50.0	85.0
	No sabe	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En la gráfica se puede observar que la mitad de los habitantes de rezago social alto de la comunidad de Bacalar, considera que no existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades de su localidad, 35 % considera que si existe dicha participación y el resto lo desconoce.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A veces	67	43.8	43.8	43.8
	Nunca	72	47.1	47.1	90.8
	No sabe	14	9.2	9.2	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Poco menos de la mitad de los habitantes de todos los rezagos sociales de la comunidad de Bacalar, considera que no existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades de su localidad, 44 % considera que si existe dicha participación y 9 % lo desconoce.

18. ¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conocen?

Rezago social bajo:

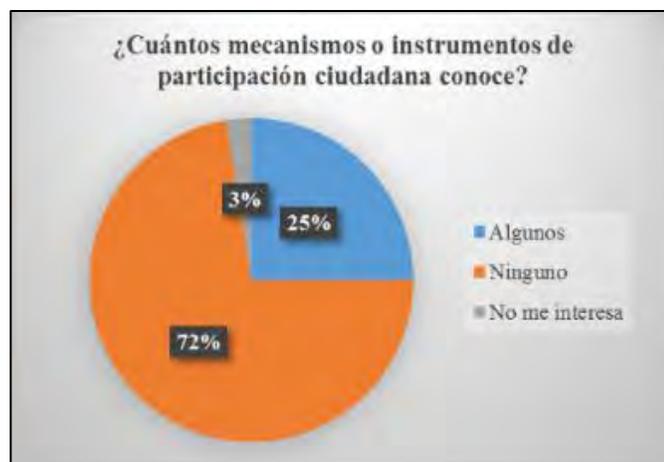
¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	25	34.2	34.2	34.2
	Ninguno	48	65.8	65.8	100.0
Total		73	100.0	100.0	



Se puede observar que el 66 % de las personas encuestadas no conocen ningún mecanismo de participación ciudadana mientras que 34 % solo algunos conocen estos mecanismos.

Rezago social medio:

¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	10	25.0	25.0	25.0
	Ninguno	29	72.5	72.5	97.5
	No me interesa	1	2.5	2.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La gráfica expresa que el 72 % de las personas contestaron que no conocen ninguno, el 25 % algunos y el 3 % restante contestó no me interesa.

Rezago social alto:

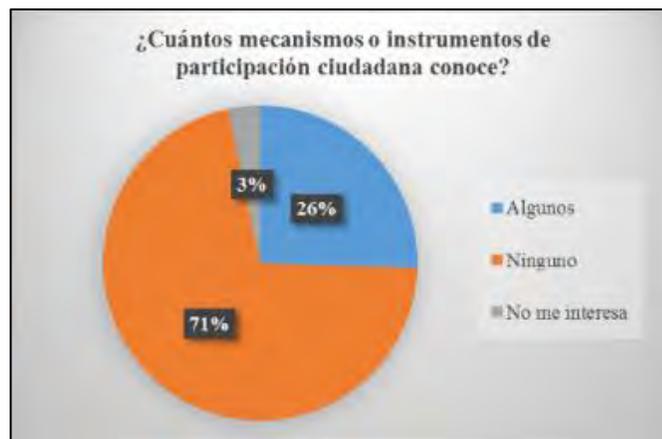
¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	4	10.0	10.0	10.0
	Ninguno	32	80.0	80.0	90.0
	No me interesa	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



El 80 % de las personas encuestadas respondieron ninguno mientras que el 10 % respondió que conoce algunos de los mecanismos de participación ciudadana.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conoce?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunos	39	25.5	25.5	25.5
	Ninguno	109	71.2	71.2	96.7
	No me interesa	5	3.3	3.3	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



De los tres sectores el 71 % no conoce ningún mecanismo, el 26 % conoce algunos y el 3 % restante respondió no me interesa.

19. ¿Ha participado en algunos de estos mecanismos de participación ciudadana? Puede marcar más de una opción.

Rezago social bajo:

¿HA PARTICIPADO EN ALGUNOS DE ESTOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?						
Foros de consulta	Diálogos ciudadanos	Encuestas y sondeos	Buzón de opinión	Consejos consultivos	Otro	Ninguno
1	0	53	1	0	0	20

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Encuestas y sondeos	53
2	Ninguno	20
3	Foros de consulta y buzón de opinión	1



La gráfica expresa que el 72 % de las personas participaron en encuestas y sondeos, el 27 % no ha participado en ninguno y el 3 % restante ha participado en foros de consulta y buzón de opinión.

Rezago social medio:

¿HA PARTICIPADO EN ALGUNOS DE ESTOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?						
Foros de consulta	Diálogos ciudadanos	Encuestas y sondeos	Buzón de opinión	Consejos consultivos	Otro	Ninguno
3	0	9	0	0	0	31

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	31
2	Encuestas y sondeos	9
3	Foros de consulta	3

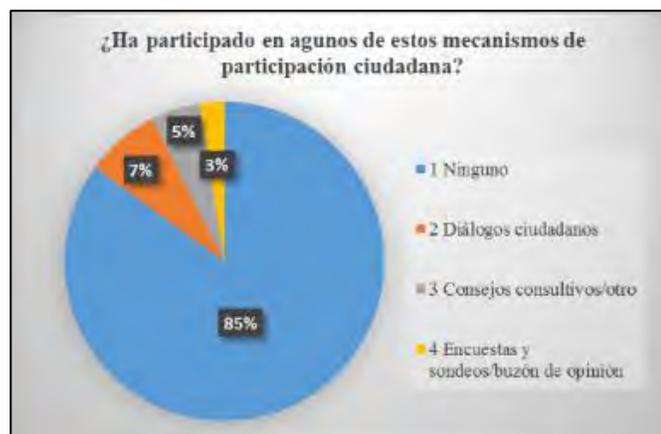


El 72 % de las personas en este sector no han participado en ningún mecanismo, mientras que el 21 % ha realizado encuestas/sondeos y el 7 % ha participado en foros de consulta.

Rezago social alto:

¿HA PARTICIPADO EN ALGUNOS DE ESTOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA?						
Foros de consulta	Diálogos ciudadanos	Encuestas y sondeos	Buzón de opinión	Consejos consultivos	Otro	Ninguno
0	3	1	1	2	2	34

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	34
2	Diálogos ciudadanos	3
3	Consejos consultivos/otro	2
4	Encuestas y sondeos/buzón de opinión	1



Se puede observar que el 85 % de los encuestados no ha participado en ningún mecanismo, el 7 % solo ha participado en diálogos ciudadanos, el 5 % en consejos consultivos y el 3 % restante participo en encuestas/sondeos y buzón de opinión.

Rezago social bajo, medio y bajo:

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	85
2	Encuestas y sondeos	63
3	Foros de consulta	4
4	Diálogos ciudadanos	3
5	Buzón de opinión/consejos consultivos	2



Para los tres sectores de rezago social, se observa que el 54 % de las personas no ha participado, el 40 % ha hecho encuestas/sondeos, el 3 % participo en foros de consulta, el 2 % lo hizo en diálogos ciudadanos y el 1 % restante participo en buzón de opinión/consejos consultivos.

20. ¿De qué mecanismo de atención al público y atención de sugerencias/quejas ha hecho uso? Puede marcar más de una opción.

Rezago social bajo:

¿DE QUÉ MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS/QUEJAS HA HECHO USO?						
Línea telefónica	Módulo de atención	Correo electrónico	Formulario para presentar sugerencias o quejas	Página web	Otro	Ninguno
33	23	0	0	0	0	34

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Ninguno	34
2	Línea telefónica	33
3	Módulo de atención	23

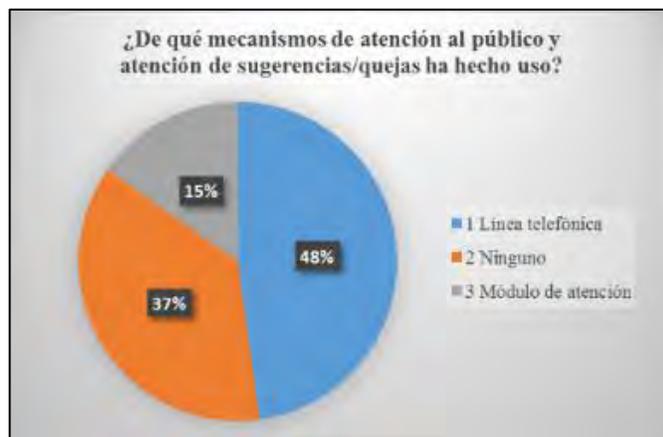


Los mecanismos que más utiliza este rezago bajo son: con un 37 % la línea telefónica y con un 25 % el módulo de atención. El 38 % no ha hecho uso de ninguno.

Rezago social medio:

¿DE QUÉ MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS/QUEJAS HA HECHO USO?						
Línea telefónica	Módulo de atención	Correo electrónico	Formulario para presentar sugerencias o quejas	Página web	Otro	Ninguno
22	7	0	0	0	0	17

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Línea telefónica	22
2	Ninguno	17
3	Módulo de atención	7



El 48 % de las personas utilizan la línea telefónica mientras que el 15 % ha hecho uso del módulo de atención. El 37 % restante no ha empleado ningún tipo de mecanismos de atención.

Rezago social alto:

¿DE QUÉ MECANISMOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS/QUEJAS HA HECHO USO?						
Línea telefónica	Módulo de atención	Correo electrónico	Formulario para presentar sugerencias o quejas	Página web	Otro	Ninguno
23	9	0	0	0	0	11

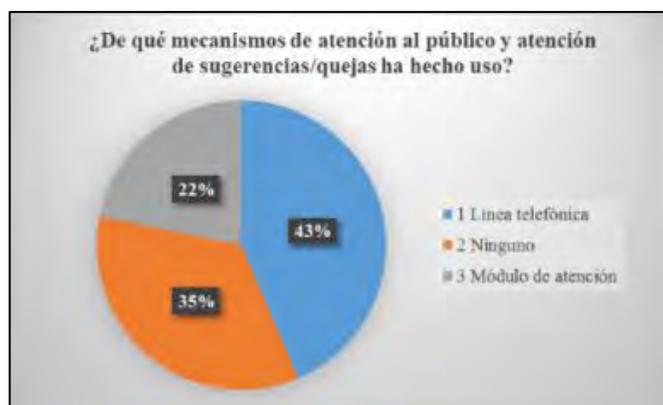
Posición	Aspecto	Número de personas
1	Línea telefónica	23
2	Ninguno	11
3	Módulo de atención	9



La gráfica expresa que el 53 % de las personas han hecho uso de la línea telefónica y el 21 % del módulo de atención.

Rezago social bajo, medio y alto:

Posición	Aspecto	Número de personas
1	Línea telefónica	78
2	Ninguno	62
3	Módulo de atención	39

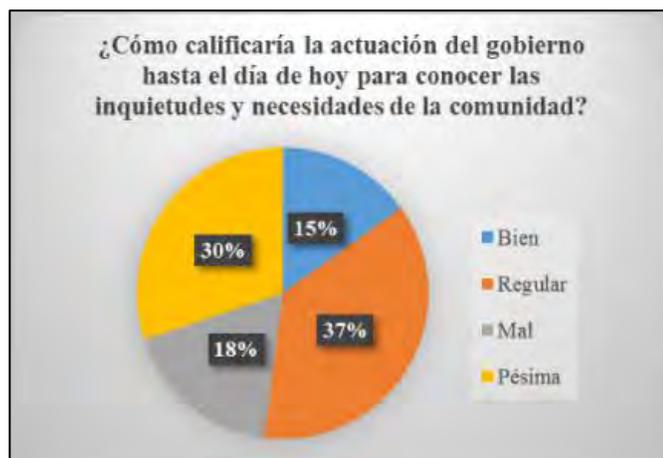


El conjunto de los tres sectores de rezago se expresa de la siguiente forma: el 43 % de los encuestados han utilizado la línea telefónica, el 35 % no ha hecho uso de ningún mecanismo de atención y el 21 % ha utilizado un módulo de atención.

21. ¿Cómo calificaría la actuación del gobierno, hasta el día de hoy, para conocer las inquietudes y necesidades de la comunidad?

Rezago social bajo:

¿Cómo calificaría la actuación del gobierno hasta el día de hoy para conocer las inquietudes y necesidades de la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	15.1	15.1	15.1
	Regular	27	37.0	37.0	52.1
	Mal	13	17.8	17.8	69.9
	Pésima	22	30.1	30.1	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



El 37 % respondió que regular, el 30 % mencionó que pésima, el 18 % mal y el 15 % bien.

Rezago social medio:

¿Cómo calificaría la actuación del gobierno hasta el día de hoy para conocer las inquietudes y necesidades de la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7.5	7.5	7.5
	Mal	5	12.5	12.5	20.0
	Pésima	32	80.0	80.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



La gráfica expresa que el 80 % de los encuestados contestaron pésima, el 13 % mal y el 7 % regular.

Rezago social alto:

¿Cómo calificaría la actuación del gobierno hasta el día de hoy para conocer las inquietudes y necesidades de la comunidad?

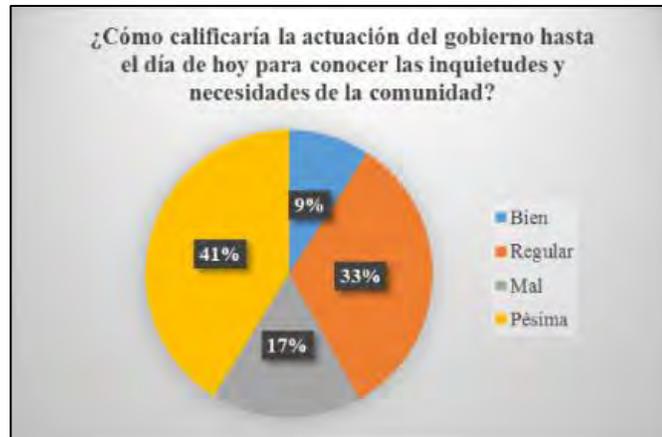
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	7.5	7.5	7.5
	Regular	20	50.0	50.0	57.5
	Mal	8	20.0	20.0	77.5
	Pésima	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En este caso, el 50 % contestó que regular, el 20 % mal, el 23 % pésima y el 7 % restante bien.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Cómo calificaría la actuación del gobierno hasta el día de hoy para conocer las inquietudes y necesidades de la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	9.2	9.2	9.2
	Regular	50	32.7	32.7	41.8
	Mal	26	17.0	17.0	58.8
	Pésima	63	41.2	41.2	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Para los tres sectores se observa que el 41 % calificó la actuación del gobierno para conocer las inquietudes y necesidades de la gente como pésima, el 33 % mencionó regular, el 17 % respondió mal y el 9 % bien.

22. ¿Considera que sus propuestas/sugerencias/quejas son tomadas en cuenta por las autoridades de la ciudad de Bacalar?

Rezago social bajo:

¿Considera que sus propuestas/sugerencias/quejas son tomadas en cuenta por las autoridades de la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	29	39.7	39.7	39.7
	No	44	60.3	60.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	



El 60 % respondió no mientras que el 40 % contestó si son consideradas sus propuestas/sugerencias/quejas.

Rezago social medio:

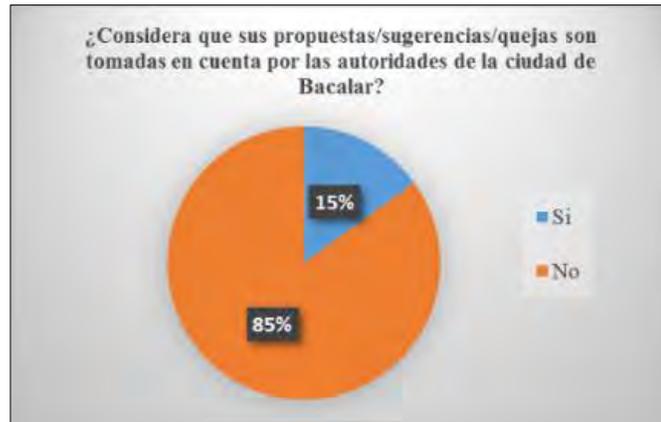
¿Considera que sus propuestas/sugerencias/quejas son tomadas en cuenta por las autoridades de la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	15.0	15.0	15.0
	No	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



En este sector los encuestados respondieron con un 85 % no mientras que el 15 % mencionó sí.

Rezago social alto:

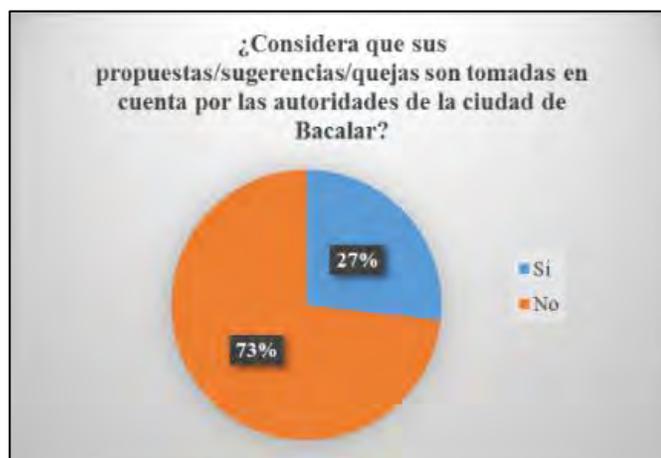
¿Considera que sus propuestas/sugerencias/quejas son tomadas en cuenta por las autoridades de la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	6	15.0	15.0	15.0
	No	34	85.0	85.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	



Se puede observar que el 85 % mencionó no.

Rezago social bajo, medio y alto:

¿Considera que sus propuestas/sugerencias/quejas son tomadas en cuenta por las autoridades de la ciudad de Bacalar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	41	26.8	26.8	26.8
	No	112	73.2	73.2	100.0
	Total	153	100.0	100.0	



Englobando los tres sectores de rezago social la gráfica se expresa de la siguiente manera: el 73 % de los encuetados mencionaron que no mientras que el 27 % contestó que las autoridades si consideran sus sugerencias/quejas/propuestas.

23. ¿Qué obstáculos considera NO permiten la participación de la comunidad en la toma de decisiones? Pregunta abierta.

Rezago social bajo:

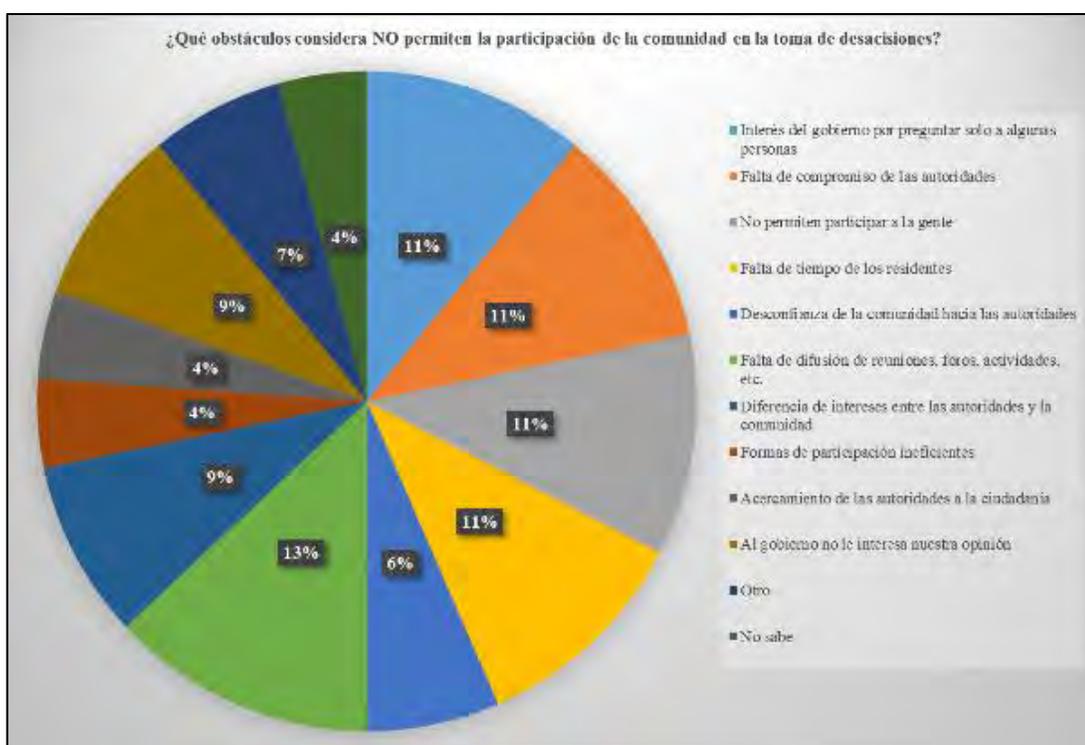
Aspecto	Número de personas
Interés del gobierno por preguntar solo a algunas personas	3
Falta de compromiso de las autoridades	21
No permiten participar a la gente	11
Falta de tiempo de los residentes	3
Desconfianza de la comunidad hacia las autoridades	6
Falta de difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	4
Diferencia de intereses entre las autoridades y la comunidad	14
Acercamiento de las autoridades a la ciudadanía	10
Al gobierno no le interesa nuestra opinión	3
Falta de información de los trabajos que se realizará	5
Otro	4



Los obstáculos principales para el rezago social bajo son: la falta de compromiso de las autoridades con un 25 % que representa el porcentaje mayor, la diferencia de interés con un 17 % y la no participación de la gente con 13 %.

Rezago social medio:

Aspecto	Número de personas
Interés del gobierno por preguntar solo a algunas personas	5
Falta de compromiso de las autoridades	5
No permiten participar a la gente	5
Falta de tiempo de los residentes	5
Desconfianza de la comunidad hacia las autoridades	3
Falta de difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	6
Diferencia de intereses entre las autoridades y la comunidad	4
Formas de participación ineficientes	2
Acercamiento de las autoridades a la ciudadanía	2
Al gobierno no le interesa nuestra opinión	4
Otro	3
No sabe	2



Se observa que la falta de difusión de reuniones, foros y actividades es el primer obstáculo representado con un 13 %, seguido de la falta de tiempo de los residentes, la no participación de la gente, la falta de compromiso de las autoridades y el interés del gobierno por preguntar solo a algunas personas, estos cuatros todos con un 11 % cada uno.

Rezago social alto:

Aspecto	Número de personas
Al gobierno no le interesa nuestra opinión	12
Falta de tiempo de los residentes	12
Formas de participación ineficientes	2
Falta de difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	4
Otro	10
Ninguno	2



Para este sector el obstáculo más grande es la falta de tiempo de los residentes con un 29 % y con un 28 % el aspecto de que al gobierno no le interesa la opinión de la gente.

Rezago social bajo, medio y alto:

Aspecto	Número de personas
Interés del gobierno por preguntar solo a algunas personas	7
Falta de compromiso de las autoridades	21
No permiten participar a la gente	16
Falta de tiempo de los residentes	20
Desconfianza de la comunidad hacia las autoridades	9
Falta de difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	14
Diferencia de intereses entre las autoridades y la comunidad	18
Acercamiento de las autoridades a la ciudadanía	12
Al gobierno no le interesa nuestra opinión	19
Falta de información de los trabajos que se realizará	5

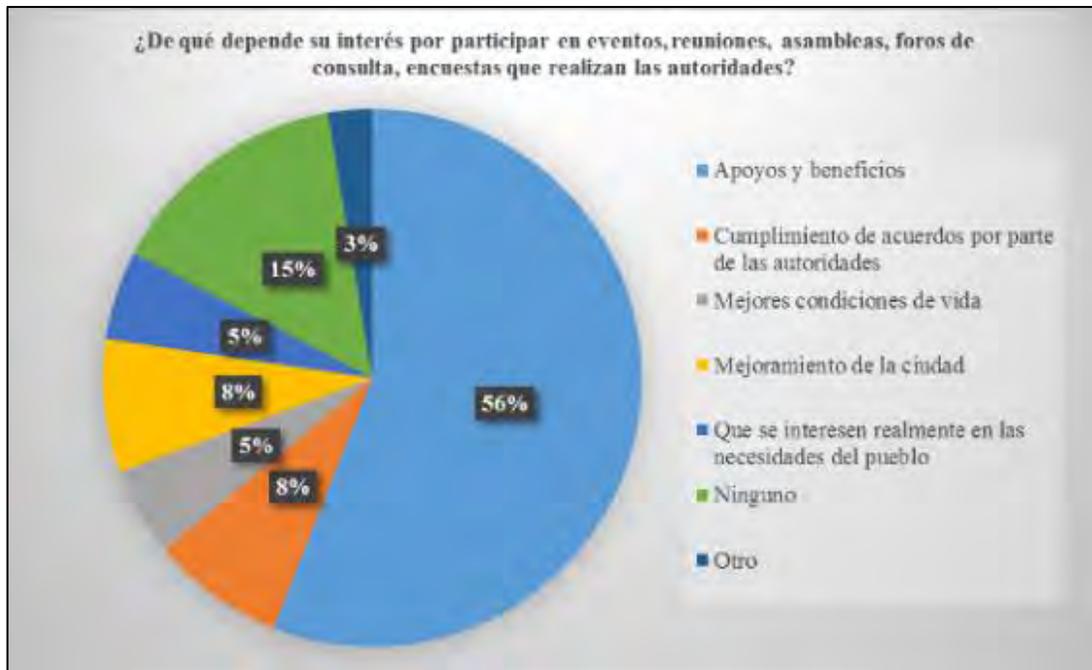


Se puede observar que para los tres sectores de rezago, el obstáculo con mayor porcentaje es la falta de compromiso de las autoridades, seguido de la falta de tiempo de los residentes con un 14 %, el que menos represento un obstáculo fue la falta de información de los trabajos que se realizan con un 4 %.

24. ¿De qué depende su interés por participar en eventos, reuniones, asambleas, foros de consulta, encuestas que realizan las autoridades? Pregunta abierta.

Rezago social bajo:

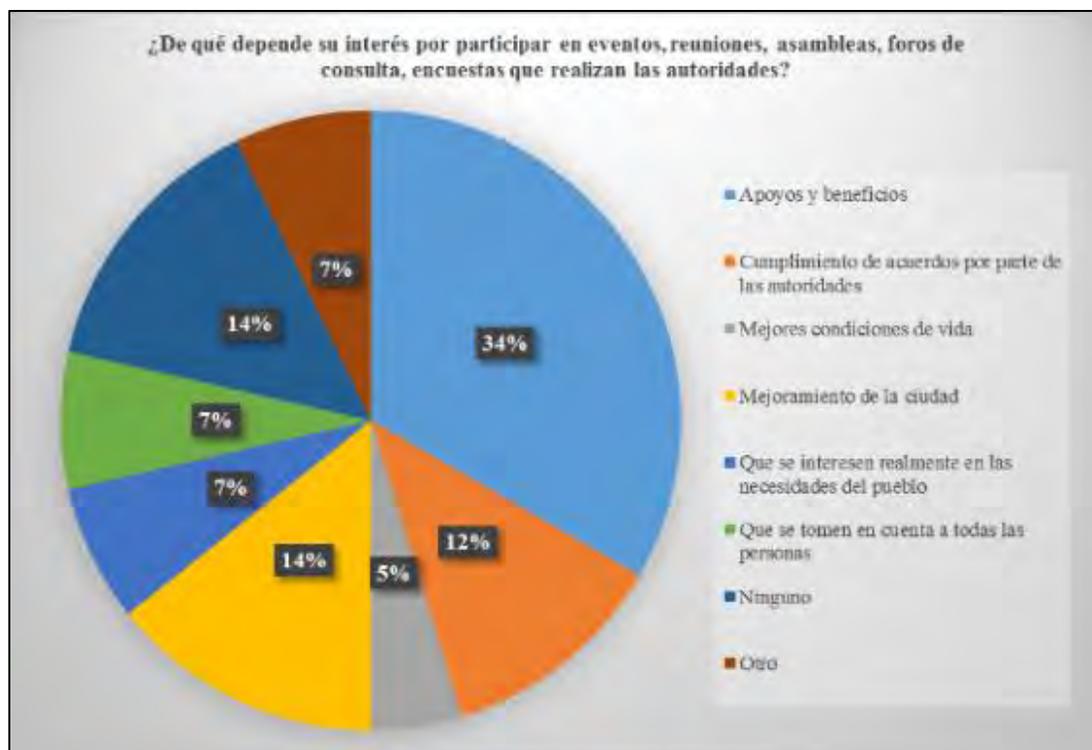
Aspecto	Número de personas
Apoyos y beneficios	42
Cumplimiento de acuerdos por parte de las autoridades	6
Mejores condiciones de vida	4
Mejoramiento de la ciudad	6
Que se interesen realmente en las necesidades del pueblo	4
Ninguno	11
Otro	2



Se puede observar que el 56 % de los encuestados respondió que su interés depende de los apoyos y beneficios.

Rezago social medio:

Aspecto	Número de personas
Apoyos y beneficios	14
Cumplimiento de acuerdos por parte de las autoridades	5
Mejores condiciones de vida	2
Mejoramiento de la ciudad	6
Que se interesen realmente en las necesidades del pueblo	3
Que se tomen en cuenta a todas las personas	3
Ninguno	6
Otro	3



En este sector, los apoyos y beneficios ocuparon el primer lugar con un 34 %, seguido del mejoramiento de la ciudad con un 14 % mientras que en el último puesto con un 5 % se encuentra el aspecto de mejores condiciones de vida.

Rezago social alto:

Aspecto	Número de personas
Apoyos y beneficios	13
Dar a conocer necesidades del pueblo	3
Cumplimiento de acuerdos por parte de las autoridades	6
No me interesa	3
Que den a conocer sus planes y objetivos	2
Mejoramiento de la ciudad	3
Que se tomen en cuenta a todas las personas	5
Otro	11



En este sector se registró que el 28% refirió que su interés por participar en actividades que realizan las autoridades dependía de los apoyos y beneficios, y de lo que menos depende su interés por participar con un 4% es que den a conocer sus planes y objetivos.

Rezago social bajo, medio y alto:

Aspecto	Número de personas
Apoyos y beneficios	69
Cumplimiento de acuerdos por parte de las autoridades	17
Mejoramiento de la ciudad	15
Ninguno	17

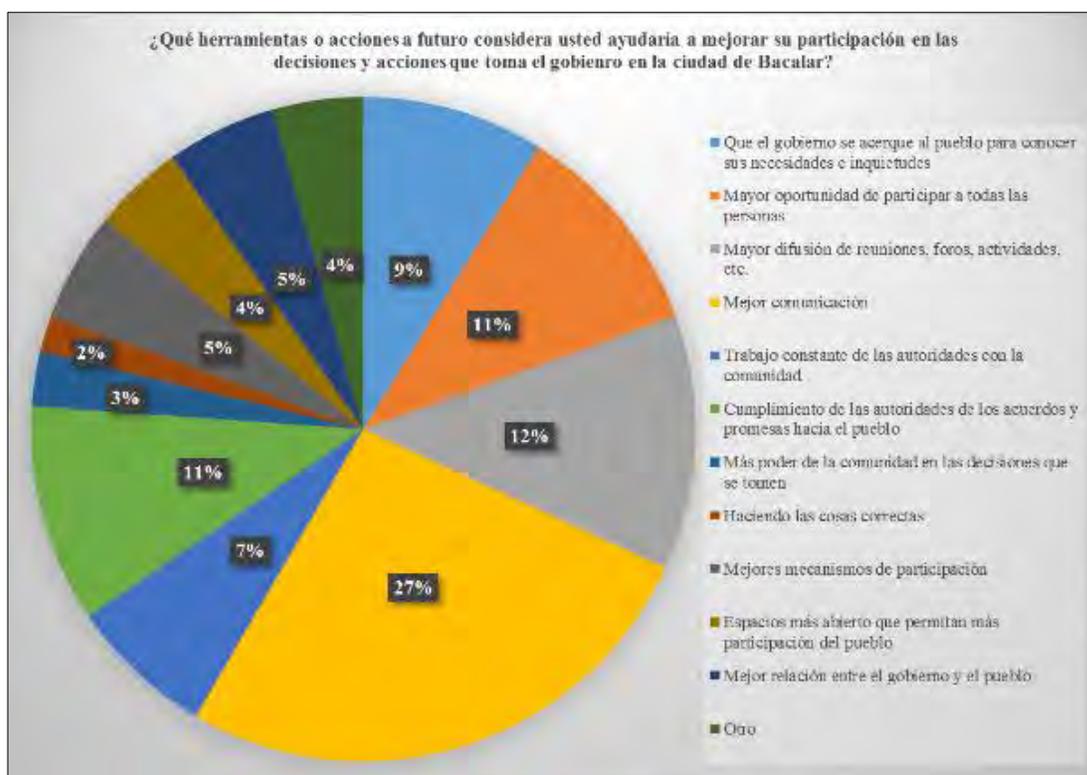


Más de la mitad de los habitantes de todos los sectores de rezago, es decir 59%, refirieron que su interés por participar en las actividades que realizan las autoridades depende de los apoyos y beneficios que den, y el menor porcentaje fue de 13%, quienes refirieron que su interés depende del mejoramiento de la ciudad.

25. ¿Qué herramientas o acciones a futuro considera usted ayudaría a mejorar su participación en las decisiones y acciones que toma el gobierno en la ciudad de Bacalar? Pregunta abierta.

Rezago social bajo:

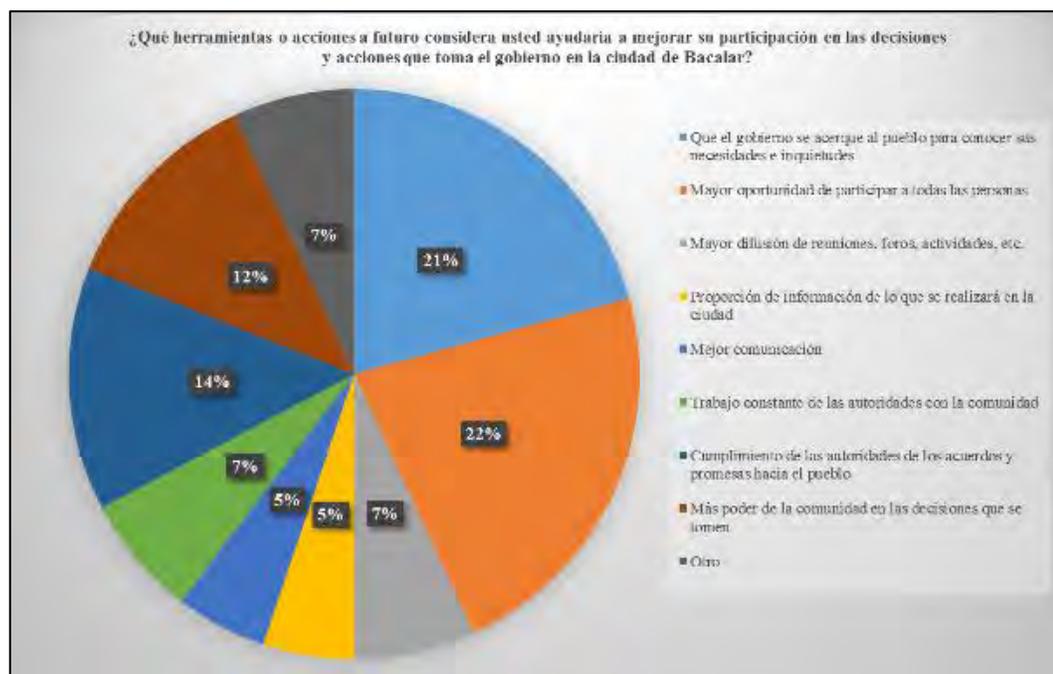
Aspecto	Número de personas
Que el gobierno se acerque al pueblo para conocer sus necesidades e inquietudes	10
Mayor oportunidad de participar a todas las personas	12
Mayor difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	14
Mejor comunicación	30
Trabajo constante de las autoridades con la comunidad	8
Cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo	12
Más poder de la comunidad en las decisiones que se tomen	3
Haciendo las cosas correctas	2
Mejores mecanismos de participación	6
Espacios más abierto que permitan más participación del pueblo	5
Mejor relación entre el gobierno y el pueblo	6
Otro	5



En este sector de rezago social la gráfica se expresa de la siguiente forma: con un 27 %, en primer lugar, para mejorar la participación sería mejorar la comunicación, seguido de una mayor difusión mientras que el porcentaje más bajo, con un 2 %, es hacer las cosas correctas.

Rezago social medio:

Aspecto	Número de personas
Que el gobierno se acerque al pueblo para conocer sus necesidades e inquietudes	12
Mayor oportunidad de participar a todas las personas	13
Mayor difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	4
Proporción de información de lo que se realizará en la ciudad	3
Mejor comunicación	3
Trabajo constante de las autoridades con la comunidad	4
Cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo	8
Más poder de la comunidad en las decisiones que se tomen	7
Otro	4



En primer puesto, con un 22 %, está una mayor oportunidad de participar a todas las personas, seguido de un 21 % que representa el aspecto que el gobierno se acerque al pueblo para conocer sus necesidades e inquietudes mientras que los porcentajes más bajo, con 5 % cada uno corresponden a proporción de información de lo que se realizará en la ciudad y mejor comunicación.

Rezago social alto:

Aspecto	Número de personas
Cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo	13
Mejores empleos	4
Que el gobierno se acerque al pueblo para conocer sus necesidades e inquietudes	5
Mejor comunicación	2
Más poder de la comunidad en las decisiones que se tomen	8
Mayor difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	6
Otro	10



En este caso, el primer puesto lo ocupa el cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo con un 27 % mientras que el más bajo le corresponde a una mejor comunicación con un 4 %.

Rezago socia bajo, medio y alto:

Aspecto	Número de personas
Que el gobierno se acerque al pueblo para conocer sus necesidades e inquietudes	23
Mayor oportunidad de participar a todas las personas	25
Mayor difusión de reuniones, foros, actividades, etc.	24
Mejor comunicación	35
Trabajo constante de las autoridades con la comunidad	12
Cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo	33
Más poder de la comunidad en las decisiones que se tomen	18



Englobando los tres sectores de rezago social, la herramienta que ayudaría a mejorar la participación ciudadana le corresponde a una mejor comunicación con un 21 %, seguido del cumplimiento de las autoridades de los acuerdos y promesas hacia el pueblo, y el porcentaje más bajo, con un 7 % le corresponde al trabajo constante de las autoridades con la comunidad.

El siguiente cuadro muestra una inferencia comparando las tres zonas de rezago social.

Pregunta	Nivel de rezago social		
	Bajo	Medio	Alto
¿Qué puntos considera son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo del turismo en Bacalar?			
Aspectos			
Comunidad local	(38.4%) 28	(90%) 36	(62.5%) 20
Recursos naturales	(32.9%) 24	(2.5%) 1	(18.8%) 6
Recursos culturales	(28.8%) 21	(7.5%) 3	(18.8%) 6
Total	73	40	32

Se observa que, para las tres zonas, la comunidad local es el aspecto más importante para la toma de decisiones y acciones del turismo, este aspecto fue percibido por la comunidad, como el ingreso económico que a partir del turismo se genera para el bien de la población. También se distingue la diferencia que existe entre una zona y otra. La zona de rezago social bajo determinó que la comunidad local, los recursos naturales y culturales forman parte de un proceso integral en el desarrollo de la actividad turística, ya que no existe una gran diferencia numérica entre uno y otro aspecto, a comparación de las zonas de rezago social medio y alto, las cuales consideraron que los recursos naturales y culturales no son aspectos que ayuden a mejorar las decisiones y acciones del desarrollo del turismo en la ciudad de Bacalar.

Cabe mencionar que las respuestas de la población son, únicamente, su percepción y su experiencia en temas de participación.

CAPÍTULO V: ESTRATEGIAS PARTICIPATIVAS

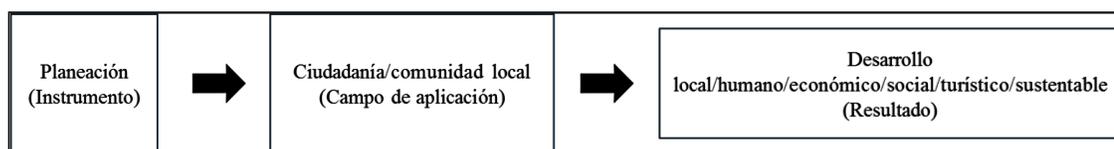
En este capítulo se expondrán una serie de estrategias para fomentar la buena práctica participativa entre los actores sociales de la ciudad de Bacalar, y con el fin de adentrarse en el tema de estrategias, se abordará brevemente lo qué es y cómo se formula una estrategia.

El instrumento principal de la planeación estratégica son las estrategias, su origen se remonta al campo militar, donde se utilizaron como maniobras para vencer a los opositores. En palabras de Münch (1999) “las estrategias son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas” (p. 83). Es decir, son ventajas que permiten hacer diferencia y avanzar a una posición mejor de donde se encuentra, y con ello lograr, con mayor grado de eficiencia y eficacia, el objetivo que se planteó. En general, las organizaciones y/o grupos de personas no buscan solo una estrategia, al contrario, se reúne cierto número de estrategias con el propósito de seleccionar la más óptima y realizable para obtener lo deseado. Dichas estrategias son formuladas a partir de un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) el cual permite evaluar cómo estamos, en qué fallamos y qué debemos mejorar. En resumen, las estrategias son o pueden ser caminos inteligentes y efectivos que mejoran y fortalecen estructuras organizacionales o sociales.

A partir de los resultados obtenidos del trabajo de campo se explicará tanto el proceso de planeación (qué, para qué y qué se obtiene), las dimensiones (proceso, participación, información y actores sociales) y líneas de acción de las estrategias de participación ciudadana para el desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar.

5.1 Proceso de Planeación

Figura 18: Proceso de planeación



Fuente: Elaboración propia

La figura 17 representa el proceso de planeación. Este proceso es para el gobierno un instrumento que se aplica para y con la ciudadanía, es decir, es un proceso colaborativo, coordinado y participativo con todos los sectores sociales, el cual conduce a un desarrollo de tipo local, humano, económico, social, turístico o sustentable como resultado dependiendo de cuál sea el fin principal de las autoridades a cargo. Para esta investigación la figura (18) se traduce de la siguiente forma:

1. La planeación se utiliza como instrumento para alcanzar un desarrollo turístico en la ciudad de Bacalar.
2. Esta planeación, para lograr su objetivo principal, debe ser un proceso colaborativo, coordinado y sobre todo participativo, donde el protagonista principal es la comunidad local de la ciudad de Bacalar.
3. El resultado que se obtendrá con este proceso es un desarrollo turístico sustentable pues permite la participación activa de la comunidad local y por la cual se aplica este proceso de planeación.

Es decir, el proceso se convierte en un modelo integral y valorativo pues todos los actores que habitan en la ciudad (autoridades, habitantes, académicos, empresarios, estudiantes, etc.) son los constructores que determinan su propio desarrollo para elevar su nivel y calidad de vida.

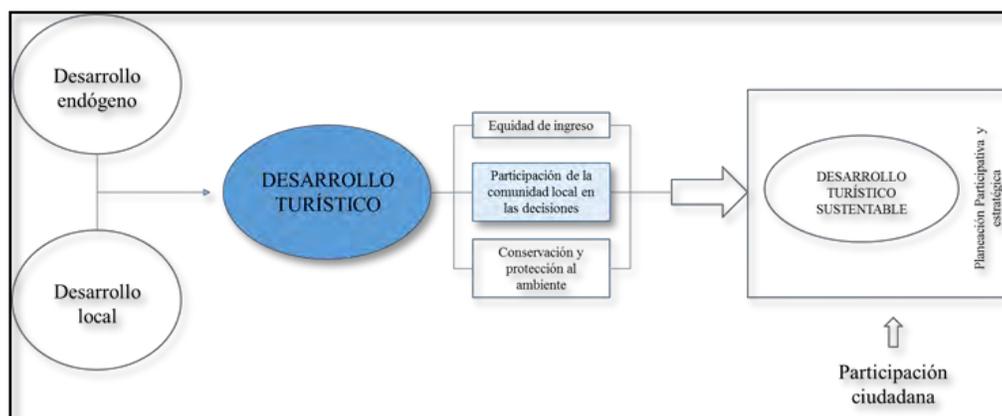
5.2 El desarrollo sustentable y la práctica de la participación ciudadana

El desarrollo que permite la buena práctica de la participación ciudadana en un destino turístico es el desarrollo sustentable. Este tipo de desarrollo se puede originar a partir del desarrollo endógeno y el desarrollo local que se caracterizan por el esfuerzo fundamental de la población nativa en la producción y en el fortalecimiento de las relaciones humanas con todos los actores sociales locales para avanzar hacia un progreso o bienestar social y económico. Lo que se considera el primer nivel para poner en marcha cuestiones de participación e involucramiento de la comunidad en asuntos sociales, económicos, culturales, etc. Esto es, un grupo social, es más sólido, comprometido, unido y considerado cuando ellos mismos son el principal motor de producción y comunicación.

Lo importante del desarrollo sustentable es el papel que juegan la comunidad pues son partícipes en la elección de decisiones y/o acciones que se toman, es decir, se unen con un equipo de trabajo (planificadores) donde colaboran, cooperan, innovan, proponen y resuelven. Es decir, los planificadores se apoyan de la comunidad, existe un consenso, lo que permite que esta juzgue, analice, genere, demande y responda a diferentes cuestionamientos para el bien común.

El siguiente esquema (figura 19) explica el proceso de desarrollo que permite la práctica de la participación ciudadana en un destino turístico:

Figura 14: *Desarrollo turístico sustentable*



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo de un territorio está condicionado por sus recursos y sus habitantes, es decir, sus recursos son la pauta que permiten identificar en que sector o industria se tendrá más potencial o en cuales se pudiera tener éxito, y los habitantes son los encargados de conducir esos recursos de forma eficiente. Sin embargo, se entra en conflicto en el tema de desarrollo porque existe, mayormente, una diferencia de intereses por parte de las autoridades y de la sociedad, lo que provoca que los beneficios no sean los esperados ni deseados por las personas. El desarrollo tendrá éxito si se trabaja en equipo, es decir, todos los actores sociales deben participar e influir en las decisiones o acciones que las autoridades elijan, y en dado caso, que los actores no desearan participar, es deber de las autoridades impulsar y promover la práctica de la participación ciudadana, esto con el fin de lograr un avance en términos económicos, sociales, ambientales y tecnológicos, que aseguren un futuro prometedor y sobretodo un presente mejor para la sociedad local.

5.3 Análisis interno y externo de la participación ciudadana.

El análisis de la situación interna y el análisis del entorno externo, es producto de una etapa de la planeación estratégica, la cual permite conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), de una investigación, en este caso, del tema de participación ciudadana en el desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar, con ello crear o diseñar estrategias, que sirven como líneas de acción, para lograr un objetivo en particular. Sobre esto, se trabajó con los resultados que se obtuvieron de la revisión bibliográfica y el trabajo en campo, del cual se desprenden los siguientes dos productos:

5.3.1 Análisis FODA

El análisis FODA es un listado de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se encontraron en el trabajo bibliográfico y en campo, y que a continuación se presentan:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Es un municipio joven: nuevas ideas, nuevas metodologías, nuevos pensamientos. • Se cuenta con instrumentos basados en la planeación participativa: plan municipal, Agenda 21 y Agenda de Competitividad Turística. • Cuenta con la distinción del programa Pueblo Mágico. • Apoyo de la Universidad Politécnica de Bacalar en realizar investigaciones y aplicar instrumentos de planeación participativa. • Existe la formación de comités y sus respectivos representantes para solicitar/sugerir propuestas, sugerencias y quejas. • Hay redes sociales y medios de comunicación del municipio para proporcionar información a la comunidad. • Se cuenta con infraestructura de espacios abiertos para realizar foros, reuniones, talleres, actividades, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • El acercamiento a la comunidad por parte de las autoridades en el proceso de planeación, se da únicamente en la etapa de diagnóstico. • No existe consulta con la comunidad de las actividades que se realizarán en Bacalar. • Las instituciones (dirección de planeación y dirección de turismo) no cuentan con un área específica para la atención al público. • No existe una dirección de participación ciudadana en el municipio. • La ciudadanía no participa en eventos, actividades, talleres, etc. • La falta de compromiso de las autoridades con acuerdos hecho con la comunidad local. • Existe desconfianza de la comunidad hacia autoridades. • Falta de trabajo y coordinación con todos los sectores sociales.

<ul style="list-style-type: none"> • La Dirección de Turismo trabaja con mecanismos de participación ciudadana y atención al público. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de difusión de programas, actividades, funciones e integrantes de comités y de instrumentos de planeación participativa.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La tendencia del mercado de Desarrollo Turístico Sustentable, la cual permite trabajar e involucrar a la comunidad de forma activa en el desarrollo de un destino turístico. • Emplear nuevas metodologías participativas e instrumentos de planeación participativa como la IAP (Investigación-acción participativa), agendas de competitividad, agendas 21 y demás. • Nuevos programas federales que fomenten la colaboración, coordinación y participación de la comunidad como el Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, Redes Jóvenes Moviendo a México, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • El cambio de administración de gobierno, el cual puede no continuar con avances en actividades y trabajos que fomentan la participación de la comunidad. • Desconfianza social hacia el gobierno por temas como corrupción e inseguridad. • La no actualización en leyes y reglamentos de participación que obstaculice la eficiencia y eficacia del proceso de planeación. • La contaminación de la Laguna de Bacalar por actividades turísticas, visitantes y la propia comunidad.

Este listado sirvió como base para la estructuración de la matriz FODA, que presenta el listado de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, pero a diferencia del análisis FODA, esta anexa estrategias que se diseñan a partir de minimizar los puntos negativos (debilidades y amenazas) y maximizar los puntos positivos (fortalezas y oportunidades), la matriz FODA se expone a continuación:

5.3.2 Matriz FODA

<p style="text-align: center;">MATRIZ FODA</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Municipio joven: nuevas ideas, nuevas metodologías, nuevos pensamientos, nuevas visiones. Se cuenta con instrumentos basados en la planeación participativa: plan municipal, Agenda 21 y la Agenda de Competitividad Turística. Contar con la distinción del programa Pueblo Mágico. Apoyo de la Universidad Politécnica de Bacalar en realizar investigaciones y aplicar instrumentos de planeación participativa. Formación de comités y sus respectivos representantes para solicitar/sugerir propuestas, sugerencias y quejas. Redes sociales y medios de comunicación del municipio para proporcionar información a la comunidad. Se cuenta con infraestructura de espacios abiertos para realizar foros, reuniones, talleres, actividades, etc. La Dirección de Turismo trabaja con mecanismos de participación ciudadana y atención al público. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> El acercamiento a la comunidad, por parte de las autoridades en el proceso de planeación, se da únicamente en la etapa de diagnóstico. No existe consulta con la comunidad de las actividades que se realizan en Bacalar. Las instituciones (dirección de Planeación y la Dirección de Turismo) no cuentan con un área en específico de atención al público. No existe una dirección de participación ciudadana en el municipio. La ciudadanía no participa en eventos, actividades, talleres, etc. El comité de Pueblo Mágico no maneja ningún presupuesto solo vigilan que se aplique en el programa ya establecido (la SECTUR federal y estatal son los encargados de manejar el presupuesto). La falta de compromiso de las autoridades. Desconfianza de la comunidad hacia las autoridades. Falta de trabajo y coordinación con todos los sectores sociales. Falta de difusión de programas, actividades, funciones e integrantes de comités y de instrumentos de planeación participativa.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> La tendencia del mercado del Desarrollo Turístico Sustentable, la cual permite trabajar e involucrar a la comunidad en el desarrollo de un destino turístico. Emplear nuevas metodologías participativas e instrumentos de planeación participativa como la IAP (Investigación-acción participativa), agendas de competitividad, agendas 21 y demás. Nuevos programas federales que fomenten la colaboración, coordinación y la participación de la comunidad como Programa para el Desarrollo de Zonas Prioritarias, Redes Jóvenes Moviendo a México, etc. 	<p style="text-align: center;">FO</p> <ol style="list-style-type: none"> Fortalecer el uso de instrumentos y herramientas participativas en planes de gobierno y programas turísticos (F2, F3, F4, F8, O1, O2, O3). Reforzar el uso de medios de comunicación y redes sociales para promover, anunciar, difundir y divulgar información de los instrumentos y metodologías de planeación participativa. (F2, F3, F6, F8, O2, O3). Impulsar proyectos turísticos sustentables innovadores que fortalezcan las acciones y trabajos del programa Pueblo Mágico. (F3, O1). La participación de los jóvenes universitarios en programas, planes y /o proyectos turísticos con el fin de impulsar e integrar ideas nuevas e innovadoras que mejoren o ayuden las acciones y decisiones de las autoridades. (F1, F2, F3, F4, O1, O2, O3). 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ol style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación de comunicación y trabajo de la comunidad y las autoridades. (D1, D2, D4, D5, D7, D8, D9, O1, O2) Desarrollar proyectos o programas turísticos comprometidos con el desarrollo sustentable, enfocados a promover la participación ciudadana o comunitaria (D1, D5, D9, O1, O2, O3). Aplicar metodologías participativas como el presupuesto participativo para fomentar la comunicación, coordinación y decisión de la comunidad. (D6, O2).
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> El cambio de administración de gobierno el cual puede no continuar con avances en actividades y trabajos que fomentan la participación de la comunidad. Desconfianza social hacia el gobierno por temas de corrupción e inseguridad. LA no actualización en leyes y reglamentos de participación que obstaculice la eficiencia y eficacia del proceso de planeación. 	<p style="text-align: center;">FA</p> <ol style="list-style-type: none"> Promover la participación ciudadana en aspectos políticos, sociales, ambientales turísticos en el municipio. (F2, F3, F4, F6, F8, A1, A2, A3). Trabajar con instrumentos participativos que permitan reforzar la confianza de la sociedad con las autoridades. (F2, F3, A1) Consolidar el uso de instrumentos participativos en programas, proyectos y planes turísticos. (F1, F2, F3, F8, A1) 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ol style="list-style-type: none"> Fortalecer los lazos entre sector gobierno y social mediante la reestructura de la planeación de desarrollo, una estructura más participativa, comprometida y flexible. (D1, D2, D4, D5, D7, D8, D9, D10, A1, A2, A3).

Con la realización de estos dos productos, que sirvieron como base, se hizo la construcción y estructuración de las estrategias de participación ciudadana que se exponen en el siguiente apartado.

5.4 Estrategias Participativas

5.4.1 Objetivo

Elaborar una propuesta de estrategias para mejorar la participación ciudadana en los procesos de planeación del desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar.

5.4.2 Estructura

Dado los resultados obtenidos del trabajo bibliográfico y de campo, se agrupó la información en 4 temas que corresponden a las 4 grandes dimensiones de las estrategias participativas:

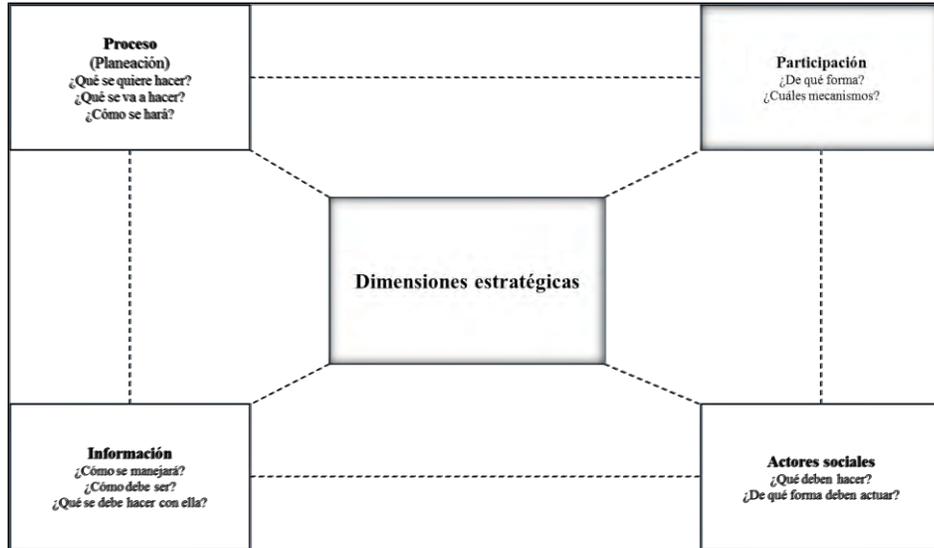
- Proceso (planeación)
- Participación
- Información
- Actores Sociales

Cada una de las dimensiones está compuesta por ejes estratégicos de los cuales se desprendieron diversas líneas de acción (tanto los ejes estratégicos y las líneas de acción están vinculados con el objetivo de cada dimensión) para la realización de los mismos. Con ello se pretende aportar y ayudar sobre todo a la mejor práctica de la participación ciudadana en el desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar.

A continuación se presentará una por una las dimensiones estratégicas con sus respectivos ejes estratégicos y sus correspondientes líneas de acción.

La siguiente figura (20) presenta las dimensiones estratégicas con las que se trabajará:

Figura 15: Dimensiones estratégicas



Fuente: Elaboración propia

5.5.1 Primera Dimensión: Proceso

Esta dimensión corresponde al proceso de planeación y responde las siguientes tres preguntas:

1. ¿Qué se quiere hacer?
2. ¿Qué se va a hacer?
3. ¿Cómo se hará?

Las interrogantes anteriores forman las bases para el eje estratégico y líneas de acción de esta dimensión.

5.5.1.1 Eje estratégico.

Optimizar el proceso de planeación haciéndolo más eficiente, eficaz, participativo, descentralizado, constructivo y con miras hacia un mejor futuro, con el fin de buscar la inclusión de todos los actores sociales en cada una de las etapas de la planeación, es decir, un proceso integral para lograr un desarrollo turístico sustentable.

5.5.1.2 Líneas de acción.

- Reestructurar la planeación de desarrollo haciendo un proceso más participativo, comprometido, valorativo y constructivo entre las autoridades y la comunidad local, donde esta última sea la prioridad
- Establecer una planeación estratégica y participativa que permita la inclusión de todos los actores sociales de la ciudad de Bacalar en los planes municipales, programas y proyectos turísticos.
- Promover acciones y actividades participativas, incluyentes, transversales, coordinadas y colaborativas entre los actores sociales de Bacalar en el proceso de planeación.

- Establecer procedimientos participativos eficientes y eficaces que optimicen el proceso de planeación de desarrollo de la ciudad de Bacalar.
- Establecer modos de trabajo de forma organizada, estructurada y colaborativa, esto es, que se determine: qué se realizará, quiénes integrarán el equipo de trabajo, qué actividades corresponde realizar al personal de trabajo, para qué se trabajará y qué resultados se esperan obtener con todo esto.
- Incluir en las diferentes etapas del proceso de planeación a la comunidad local de la ciudad de Bacalar, esto es, que tenga participación activa y sea un integrante fundamental en las etapas de diagnóstico, diseño, análisis, ejecución, control y evaluación.
- Actualizar el marco normativo permitiendo mayor apertura y participación a la comunidad de Bacalar.
- Volver el proceso de planeación un modelo transversal y continuo sin obstaculizar o dar por terminados avances o trabajos con metodologías participativas en el desarrollo de la ciudad de Bacalar.
- Monitorear y evaluar la transparencia de la gestión administrativa y de los planes, programas o proyectos turísticos que consideren la participación ciudadana.
- Promover la efectiva implementación de planes, programas o proyectos turísticos con metodologías estratégicas y participativas.

5.5.2 Segunda Dimensión: Participación

Esta dimensión se constituye por dos preguntas:

1. ¿De qué forma será la participación?
2. ¿Cuáles mecanismos se emplearán para lograr la participación ciudadana?

Conforma a estas dos preguntas se estableció lo siguiente:

5.5.2.1 Eje estratégico.

Transformar de manera activa, democrática, dinámica e interactiva la práctica de la participación ciudadana a través de instrumentos, procedimientos y/o mecanismos que permitan elaborar planes y proyectos que beneficien colectiva e individualmente la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Bacalar.

5.5.2.2 Líneas de acción.

- Fomentar una práctica que garantice la activa participación de las personas, el respeto de cada uno de los integrantes, el compromiso y la valoración de las opiniones, sugerencias o quejas de la comunidad local para la toma de decisiones.
- Establecer la participación ciudadana como detonante en los planes, programas y proyectos turísticos.
- Garantizar la participación de todos los actores sociales de la comunidad de Bacalar, a través de liderazgos o grupos de trabajo.
- Fortalecer el uso de instrumentos y mecanismos participativos en planes de gobierno, programas y proyectos turísticos.
- Fortalecer la colaboración, cooperación y liderazgo entre todos los actores sociales de Bacalar.

- Continuar empleando planes, proyectos o programas que utilicen metodologías participativas como el Programa Pueblos Mágicos, Agendas de Competitividad y Agendas 2.
- Proponer, renovar o implementar nuevas metodologías participativas que optimicen la práctica de la participación ciudadana como el presupuesto participativo, el cual fomenta la comunicación, coordinación y la toma de decisión de la comunidad de Bacalar.
- Buscar espacios amplios y acondicionados para organizar reuniones, talleres y/o cursos que permitan la mayoría de asistencia de la comunidad de Bacalar.
- Elaborar proyectos o programas turísticos comprometidos con el desarrollo sustentable y enfocado a motivar y aplicar la participación ciudadana, social y comunitaria.
- Toda acción y actividades que se concluyan deberán ser aprobadas y decididas en apoyo con la comunidad de la ciudad de Bacalar.
- Crear indicadores que evalúen la práctica de la participación ciudadana para reestructurarla y mejorarla.
- Crear la Dirección de Participación ciudadana del municipio de Bacalar.
- Fomentar y promover el uso de mecanismos participativos.
- Consolidar la práctica de la participación ciudadana en planes, programas y proyectos turísticos.

5.5.3 Tercera Dimensión: Información

Esta dimensión se compone por las siguientes preguntas que sirvieron para desarrollar el eje estratégico y las líneas de acción:

1. ¿Cómo se manejará la información?
2. ¿Cómo debe ser la información?
3. ¿Qué se debe hacer con la información?

5.5.3.1 Eje estratégico.

La información que se maneje en el proceso de planeación estratégica participativa debe ser gestionada de forma eficiente y eficaz, con altos índices de calidad, para obtener resultados positivos entre las autoridades y la comunidad local de la ciudad de Bacalar.

5.5.3.2 Líneas de acción.

- Creación de una red de información social integrada por todos los actores sociales de la ciudad de Bacalar.
- La información que se recolecte en reuniones, talleres, cursos y foros deberá de estar organizada, estructurada por orden de importancia y grupo de trabajo.
- La información debe ser clara, sencilla, puntual y objetiva con el fin de optimizar el tiempo de trabajo para cada una de las etapas de la planeación.
- Todos los acuerdos entre autoridades y comunidad local debe estar redactado en un documento oficial que contenga: fecha, firmas, nombre, proyectos/planes/programas a realizar, fechas establecidas para checar avances, fecha establecida de entrega, presupuesto, equipo de trabajo, forma de trabajo, fecha de reuniones, etc.

- Promover una cultura participativa entre la comunidad local de la ciudad de Bacalar.
- Aplicar una comunicación transversal que permita el intercambio de ideas y/o información en la creación, seguimiento, control y evaluación de planes, programas y proyectos turísticos.
- La información de los planes, programas, proyectos, instrumentos o eventos participativos debe ser promovida y difundida en todos los sectores sociales de la ciudad de Bacalar.
- Los actores sociales, especialmente las autoridades, deben estar altamente capacitadas para prestar servicios que ayuden a mejorar y dirigir la práctica de la participación ciudadana.
- Asesorar a la comunidad local para que esté informada y actualizada en temas de importancia social en reuniones, talleres, cursos o foros ciudadanos.
- Promoción y difusión de los diferentes instrumentos de planeación participativa que se realizan en la ciudad de Bacalar como la Agenda de Competitividad, Agenda 21 y el Programa Pueblo Mágico.
- Seguir fomentando el uso correcto de las redes sociales para dar a conocer información relevante en temas de interés social.
- Innovar en técnicas o herramientas publicitarias y de promoción para dar a conocer información de temas de interés social a la comunidad de la ciudad de Bacalar.
- Seguir utilizando los medios de comunicación como la televisión y/o radio como principal promotor de información.

5.5.4 Cuarta Dimensión: Actores Sociales

Esta dimensión responde a las preguntas:

1. ¿Qué deben hacer?
2. ¿De qué forma deben actuar?
3. ¿Cómo debe hacerse?

Con estas dos preguntas se generó lo siguiente:

5.5.4.1 Eje estratégico.

La participación de todos los actores sociales en el desarrollo turístico de Bacalar.

5.5.4.2 Líneas de acción.

- Propiciar un ambiente de trabajo que enfatice el respeto, el compañerismo, la responsabilidad, el compromiso, la reciprocidad, la honestidad, la buena convivencia, la cooperación, la comprensión, el entendimiento, la participación y la eficacia entre los integrantes, es decir, entre las autoridades locales y la comunidad local de Bacalar.
- Crear un equipo de trabajo respetuoso, comprometido, responsable, eficiente, eficaz, decidido, colaborativo, coordinado, honesto, confiable y tolerante entre las autoridades y la comunidad local de la ciudad de Bacalar.
- Promover una cultura política de democracia participativa en todos los actores sociales de la ciudad de Bacalar.
- Poner en práctica la concertación en la toma de decisiones, acciones y acuerdos entre las autoridades y la comunidad de la ciudad de Bacalar para el desarrollo turístico.

- Buscar líderes sociales para dirigir comités de trabajo, es decir, representantes locales que tengan buena relación y comunicación con las personas de la comunidad de la ciudad de Bacalar.
- Crear redes de información entre los actores sociales de la comunidad.
- Garantizar sinergia y articulación en la comunicación y el trabajo entre todos los actores sociales que participen en el proceso de planeación.

5.5.4.2.1 Autoridades

- Mejorar los servicios de atención al público tanto en eficiencia y eficacia implementando una nueva de gestión pública.
- Promover capacitación a empleados de gobierno en temas de planeación estratégica participativa.
- Brindar apoyo, asesoría y capacitación a la comunidad local, esto es, proporcionar información y resolver dudas en temas sociales a tratar en mecanismos de participación ciudadana.
- Elevar el grado de apertura y articulación del gobierno con la comunidad local y medios de comunicación mediante nuevas formas o métodos de relación y comunicación.
- Garantizar el uso de instrumentos de planeación participativa como las Agendas de Competitividad y la Agenda 21.
- Fomentar la participación de la comunidad local y grupos de trabajo en planes, programas y proyectos turísticos por medio de metodologías participativas.
- Revalorizar a la comunidad local como eje principal del desarrollo de la ciudad de Bacalar.

5.5.4.2.2 Comunidad local y grupos de trabajo (prestadores de servicio, organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles y grupos académicos).

- Fortalecer la identidad cultural como habitantes de la ciudad de Bacalar por medio de la Secretaria de Turismo a través de programas turísticos como el programa Pueblo Mágico.
- Desarrollar las fortalezas y potencialidades de la comunidad local como equipo de trabajo a través de programas, proyectos y/o planes turísticos y sociales que pongan a prueba las destrezas y habilidades individuales y colectivas de los habitantes.
- Crear y desarrollar una imagen colaborativa, cooperativa, responsable, comprometida y valorativa ante el gobierno.
- Desarrollar la autodependencia que se tienen como comunidad.
- Crear, desarrollar y fomentar una cultura política participativa a través de nuevos proyectos de trabajo turísticos y sociales, que promuevan la participación e importancia de la comunidad local y grupos de trabajo para el desarrollo social y económico de la ciudad de Bacalar.
- Buscar, proponer y trabajar con líderes de la comunidad para ser representados en los comités de trabajo.
- Impulsar la organización y el establecimiento de grupos de trabajo con objetivos, metas y plan de actividades ya establecidos.
- Desarrollar una buena comunicación con el gobierno, grupos de trabajo e integrantes de la propia comunidad mediante el establecimiento de estrategias

de comunicación que fomente la confianza, respeto y honestidad, a través de talleres de trabajos, pláticas, proyectos, etc.

El uso de herramientas o instrumentos que permitan un mejor proceso en la planeación deben ser consideradas, en este caso, el uso de las estrategias participativas puede proporcionar ayuda en temas de desarrollo para los planificadores porque admite la inclusión de los habitantes que conocen las verdaderas realidades sociales que existen en su territorio. Esto permite que una comunidad pueda resolver o estar involucrada de manera formal y significativa en las decisiones y/o acciones que se tomen para el bien colectivo en un proceso “complejo” como es la planeación de desarrollo.

Conclusiones y recomendaciones

Conclusión:

El tema de participación ciudadana es complejo. El descentralizar el poder de las autoridades y otorgarlo a la sociedad para la toma de decisiones es un proceso de largo plazo que amerita esfuerzo, paciencia, trabajo y organización. El hecho de pensar que la sociedad pueda tomar decisiones y establecer acciones importantes sobre el territorio aún genera dudas al respecto. Sin embargo, existen casos de éxito en localidades y regiones de países como Argentina (Popovich, M y Toselli, C, 2006), Venezuela (Camacho, M. 2012) y Colombia (Gómez, E., Vásquez, G., Lenti, A., Franco, M., Herrera, G., Aguirre, G. y Giraldo, R., 2012) que demuestran que el trabajo en equipo, la cooperación, la colaboración, el liderazgo, la responsabilidad y la confianza puesta en la sociedad logra resultados positivos al desarrollo social y económico de un territorio.

La planeación como medio para lograr el desarrollo es crucial para emprender esfuerzos que faciliten la práctica participativa de la sociedad. Cambiar el rumbo tradicional de este proceso, es entrar a nuevos pensamientos, nuevas ideas y sobretodo nuevos y mejores resultados en favor del fortalecimiento, desarrollo y crecimiento de un territorio. Lo que la sociedad brinda al proceso es el conocimiento y la experiencia del modo de vida, de los problemas y ausencias que pueden existir en una sociedad y su territorio. En sí, la sociedad muestra y fundamenta la realidad de lo que las autoridades y/o planificadores omiten como las preocupaciones, aspiraciones, necesidades y consideraciones de los ciudadanos cuando formulan e implementan planes, programas y proyectos.

Para consolidar la participación de los ciudadanos en las decisiones y a lo largo del proceso de planeación se requiere de un gran esfuerzo, el fin es lograr acuerdos que

beneficien colectivamente a la sociedad, esto es, llegar a consensos entre autoridades y comunidad, lo que condiciona el poner en practica valores como el respeto, la colaboración, la coordinación, la responsabilidad y la justicia por ambas partes, sin olvidar que el principal protagonista y beneficiario de las decisiones y acciones que se tomen es la sociedad misma.

Sobre esto, podemos responder a la pregunta de investigación, que se planteó anteriormente, y mencionar, en el caso de la ciudad de Bacalar, la participación ciudadana aun es incipiente, a pesar de formar parte del programa Pueblos Mágicos y contar con las Agendas 21 y la Agenda de Competitividad Turística que fomentan la participación de la comunidad en el desarrollo turístico de la localidad, no existe un gran avance en este proceso. Las autoridades aún no incorporan e involucran a la gente como debe ser, se piensa en ella más no se les pregunta y no participan en el proceso de planeación, solo en la parte del diagnóstico. Sin embargo, por ser un municipio en pleno crecimiento y relativamente nuevo, esta práctica se puede consolidar si se trabaja constantemente y se ponen en marcha transformaciones como menciona García (2011, p. 141), enfocados a desarrollar:

- a. La voluntad política de los actores.
- b. La planificación estratégica.
- c. La elaboración de instrumentos de desarrollo (políticas públicas).
- d. La transparencia en la administración de los recursos del municipio.
- e. La elaboración y apropiamiento de los planes (institucionalización).
- f. La visión compartida con todos los actores, siendo el Alcalde y el Concejo, facilitadores, promotores y dinamizadores de la gestión en el municipio.

También es destacado mencionar otro factor que complementa la participación ciudadana como la existencia de la comunicación en forma de red o transversal que generan un eficiente y articulado sistema de información, es decir, un intercambio de ideas más fluido

y cooperativo, lo que permite avanzar y trabajar más eficiente y eficazmente con los actores sociales. Esto es provechoso para el programa pueblos mágicos pues trabaja con varios comités quienes podrían proponer, sugerir, interactuar, intercambiar y aportar información valiosa para el desarrollo turístico de la localidad.

Sobre la hipótesis de la investigación, se pudo comprobar que, si las autoridades requieren, para su propio beneficio, escuchar a las personas, lo hacen, pero no es promesa que las peticiones, necesidades o sugerencias sean registradas o anotadas en los planes o proyectos a implementar. Esto se comprobó, en las entrevistas hechas a las autoridades donde mencionaron que solo en la etapa de diagnóstico se consulta, o se piensa en los ciudadanos se considera lo que es bueno para la comunidad y se diseñan y efectúan dichos trabajos. Asimismo, la estrategia de turismo “Pueblo Mágico”, solicita la participación de la comunidad, sin embargo, la duda sería ¿Si el programa no requiere la participación de la comunidad, las autoridades consultarían a los ciudadanos?, por lo que se llega a deducir, que, dependiendo de los programas y los requerimientos de los mismo, se realizan las acciones y decisiones correspondientes. La adaptabilidad supera la elección.

El objetivo de la investigación se logró efectuando una lista de **estrategias** que se dividió en cuatro **dimensiones**, considerando estos cuatro fragmentos, focos de atención donde se debería trabajar más para realizar una buena práctica de **participación**, estas **dimensiones** fueron: proceso, participación, información y actores claves. Lo esencial de estas **estrategias** es poder entrelazar cada una de ellas para lograr efectuar eficaz y eficientemente la **participación ciudadana** en el desarrollo turístico de la ciudad de Bacalar.

Con esto, se puede concluir diciendo, que el proceso de planeación del desarrollo es complejo, lo cual amerita que se realice de manera detallada y minuciosa para lograr resultados positivos para la sociedad, ya que el desarrollo se genera a partir de la reciprocidad

y el respeto mutuo entre autoridades y comunidad, siendo esta última, pieza clave para conseguir el progreso social y el crecimiento económico. Por esto, se debe confiar más en los ciudadanos, en sus sugerencias y opiniones antes de realizar o implementar un plan o proyecto. Por lo que se debe incorporar a la sociedad en el diseño, seguimiento y evaluación en la construcción de la planeación de desarrollo de un territorio.

Recomendaciones:

Las recomendaciones que permitirían mejorar y profundizar en el tema de este proyecto de investigación serían:

- Realizar nuevas entrevistas a actores claves de la nueva administración de gobierno para conocer su plan de trabajo y si está enfocado a una planeación estratégica participativa.
- Realizar encuestas a prestadoras de servicios, académicos y a la comunidad local que permitan conocer avances en el tema de participación y medir el grado de participación de estos.
- Realizar entrevistas y/o encuestas a cada uno de los comités que conforman el programa pueblos mágicos, saber que funciones tiene cada integrante, qué aportan al programa, etc.
- Participar en foros o diálogos ciudadanos que realizan para la elaboración del plan de desarrollo municipal.
- Medir el grado de participación ciudadana de la sociedad: si forma parte de algún comité u organización, si asiste a talleres, cuántas veces, de qué forma participa en los talleres. Aquí sería profundizar más el tema de participación.

- Realizar un taller participativo: conocer el comportamiento, la actitud y perspectiva de la gente que participa.
- Realizar entrevistas a las coordinadoras de la Agenda 21 y al Director de Turismo, que no se llevaron a cabo por falta de disponibilidad de su parte en el transcurso de la presente investigación.

Anexos

Entrevistas a actores claves

Anexo 1: Entrevista Director de Planeación y Coordinador de Gestión Turística



OBJETIVO: recabar información para el proyecto de tesis “Estrategias de Participación Ciudadana en la Planeación del Desarrollo Turístico de la Ciudad de Bacalar”

INSTRUCCIONES: la siguiente entrevista está dividida en 3 apartados que buscarán identificar tanto los antecedentes, la situación actual y las posibles soluciones al tema correspondiente

1. Preguntas Generales
2. Participación ciudadana en los procesos de planeación del desarrollo turístico de la localidad de Bacalar
3. Estrategias de participación ciudadana en el desarrollo turístico de la localidad de Bacalar

Datos del entrevistado

Nombre	
Cargo	
Institución o Secretaría	
Número de encuesta	

ENTREVISTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (SECTOR GOBIERNO)

7. ¿Explique por qué se considera importante el Desarrollo Sustentable para el desarrollo del turismo?
8. ¿Explique por qué el turismo se considera una opción para mejorar el nivel de vida de la comunidad local?
9. ¿Qué puntos son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo del turismo?
10. ¿De qué forma han colaborado con la comunidad para crear propuestas o soluciones para el desarrollo del turismo?
11. ¿De qué forma la comunidad local participa en los eventos turísticos que se realizan en la ciudad de Bacalar?
12. ¿Con base a qué información se decidió entrar al programa Pueblos Mágicos?
13. ¿Cómo se consultó la decisión de ingresar al programa Pueblos Mágicos con la comunidad de Bacalar?
14. ¿De qué forma se integró el comité de Pueblos Mágicos?

¿Cómo se ha dado la participación ciudadana en los procesos de planeación del desarrollo de la localidad de Bacalar, principalmente en el turístico?

1. ¿De qué manera ha existido la participación ciudadana en Bacalar?
2. ¿En qué procesos y/o proyectos se ha hecho participación ciudadana?
3. ¿En qué etapas de la planeación se lleva a cabo la participación ciudadana?
4. ¿A qué sector de la comunidad local se le otorga más prioridad en la toma de decisiones y ejecución de acciones?
5. ¿Qué porcentaje de la comunidad participa en el proceso de planeación?
6. ¿De qué forma la comunidad local se ha organizado por si sola para solicitar o exigir algún tipo de respuesta con problemas o desacuerdos con las autoridades?
7. ¿Qué obstáculos existen para la realización de la participación ciudadana?

¿Cuáles serían las estrategias para mejorar las formas de participación ciudadana en el desarrollo turístico de la localidad de Bacalar?

1. ¿De qué depende el interés de la comunidad por participar en reuniones, foros, consultas, eventos, talleres?
2. ¿Qué estrategias o acciones se llevan a cabo para que la mayoría de la comunidad participe en la planeación?
3. ¿Qué ayuda se proporciona a la comunidad local para que esté informada de los progresos y problemáticas que existen en Bacalar para que su participación sea la más adecuada posible?
4. ¿Qué mecanismo de participación ciudadana se llevan a cabo y cada cuándo se realizan?
5. ¿Qué mecanismos utiliza la institución para informar a la ciudadanía de los resultados de su gestión?
6. ¿Con que mecanismos de atención al público y atención de quejas cuenta la institución? (líneas telefónicas, módulo de atención, buzones, correo electrónico, formulario para presentar quejas o sugerencias en página web, otro, ninguno)
7. ¿Qué área de la institución se encarga de la recepción, canalización y seguimiento de las quejas y sugerencias?
8. ¿De qué forma se hace del conocimiento público los resultados de la atención de sugerencias y quejas?
9. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro consideran ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?

Por último, ¿desea agregar algo más?

Anexo 2: Entrevista: Coordinadoras de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar.



OBJETIVO: recabar información para el proyecto de tesis “Estrategias de Participación Ciudadana en la Planeación del Desarrollo Turístico de la Ciudad de Bacalar”	
<i>Datos del entrevistado</i>	
Nombre	
Cargo	
Institución o Secretaria	

ENTREVISTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (AGENDA 21 y AGENDA DE COMPETITIVIDAD)

1. ¿Explique por qué se considera que el turismo es una opción para mejorar el nivel de vida de la comunidad local?
2. En términos turísticos, ¿Qué puntos son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo de esta actividad?
3. ¿En qué etapas de elaboración de la Agenda se llevó a cabo el proceso de participación de la comunidad?
4. ¿De qué forma se llevó a cabo la metodología (tiempo, actividades y participantes) de la Agenda?

5. ¿Qué ayuda se le proporcionó a la comunidad local para que esté informada de los progresos y problemáticas que existen en Bacalar para que su participación sea la más adecuada posible?
6. ¿De qué manera ayudó el gobierno para la elaboración de la Agenda?
7. ¿Qué porcentaje de la comunidad participó en la elaboración de la Agenda?
8. ¿Qué obstáculos existieron para la participación de la comunidad en la Agenda?
9. ¿De qué depende el interés de la comunidad por participar en proyectos/programas/planes que se realizan en su comunidad?
10. ¿Qué ventajas y desventajas considera se tienen al implementar una planeación participativa?
11. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro considera ayudarían a mejorar el proceso de planeación participativa?

Por último, ¿desea agregar algo más?

Anexo 3: Entrevista: expresidente Pueblo Mágico



OBJETIVO: recabar información para el proyecto de tesis “Estrategias de Participación Ciudadana en la Planeación del Desarrollo Turístico de la Ciudad de Bacalar”	
<i>Datos del entrevistado</i>	
Nombre	
Cargo	
Institución o Secretaria	

ENTREVISTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PROGRAMA PUEBLO MÁGICO)

1. ¿Explique por qué se considera que el turismo es una opción para mejorar el nivel de vida de la comunidad local?
2. En términos turísticos, ¿Qué puntos son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo de esta actividad?
3. ¿Por qué es importante el programa pueblo mágico?
4. ¿Cómo se llevó a cabo el proceso de incorporación al programa pueblo mágico?
5. ¿Qué beneficios genera el programa pueblo mágico?
6. ¿Qué procedimiento se llevó a cabo para elegir los proyectos de inversión que apoya el programa pueblo mágico?
7. ¿Cómo se integró el comité de pueblo mágico?
8. ¿Cómo está involucrada la comunidad local en las decisiones que se toman respecto al programa pueblo mágico?
9. ¿De qué forma se practica la participación de la comunidad en el programa?
10. ¿Qué herramientas o estrategias a futuro considera serían las mejores para utilizarlas en el programa pueblo mágico?

Por último, ¿desea agregar algo más?

Anexo 6: Encuesta a comunidad local



OBJETIVO: recabar información para el proyecto de tesis “Estrategias de Participación Ciudadana en la Planeación del Desarrollo Turístico de la Ciudad de Bacalar”

Datos del entrevistado

Nombre	
Ocupación	
Edad	
Género	Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>

ENCUESTA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SECTOR SOCIAL

12. ¿Qué aspecto considera es el más importante de la ciudad de Bacalar? Enumere en orden de importancia del 1 al 7 (donde el número 1 es el de mayor importancia)

- a) Educación ____
- b) Turismo ____
- c) Empleo/ingresos ____
- d) Seguridad ____
- e) Protección ambiental ____
- f) Mejora de áreas públicas (alumbrado, banquetas, parques, etc.) ____
- g) Limpieza de ciudad (recolección de basura, contenedores de basura, etc.) ____
- h) Otro, ¿Cuál? : _____

13. ¿Considera que el turismo beneficia económicamente a la población ciudad de Bacalar?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

14. ¿Considera que el turismo protege y cuida el medio natural de la ciudad de Bacalar?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

15. ¿Qué elementos positivos considera que genera el turismo en la ciudad de Bacalar? Puede marcar más de una opción.

- a) Mejora en servicios públicos (educación, salud, etc.) ____
- b) Mejora/construcción en infraestructura (calles, parques, etc.) ____
- c) Promoción de la ciudad ____
- d) Rescate de la cultura/monumentos históricos ____
- e) Otro ¿Cuál?: _____

16. ¿Qué elementos negativos considera que genera el turismo en la ciudad de Bacalar? Puede marcar más de una opción.

- a) Inseguridad ____

- b) Crecimiento de la población ____
- c) Enfermedades y vicios ____
- d) Perdida de cultura ____
- e) Otra ¿Cuál?: _____

17. ¿Ha colaborado con las autoridades para crear propuestas o soluciones para la protección del ambiente de la ciudad de Bacalar? Si responde NO pase a la pregunta 8.

- a) Si
- b) No

18. ¿De qué forma a colaborado para crear propuestas o soluciones para la protección del ambiente de la ciudad de Bacalar?

19. ¿Considera que el turismo es la mejor opción para mejorar su nivel o calidad de vida?

- a) Si
- b) No
- c) No sabe

20. Las decisiones que toma las autoridades de Bacalar con respecto a la actividad turística son consultadas con la comunidad local

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- d) No sabe

21. ¿Qué puntos considera son de importancia para establecer acciones o decisiones para el desarrollo del turismo en Bacalar? Enumere por orden de importancia del 1 al 5 (donde el número 1 es el de mayor importancia)

- a) Recursos naturales ____
- b) Paisaje ____
- c) Recursos culturales ____
- d) Comunidad local ____
- e) Infraestructura (museos, parques, etc.) ____
- f) Otro, ¿Cuál? _____

22. ¿Participa en los eventos turísticos que se realizan en la ciudad de Bacalar? Si responde NO pase a la pregunta 14.

- a) Si
- b) No

23. ¿De qué forma ha participado en los eventos turísticos? _____

24. ¿Con qué frecuencia participa en los eventos turísticos? _____

25. ¿Conoce cuál es el objetivo del programa Pueblo Mágico de Bacalar?

- f) Evaluación de resultados ____
- g) Otro, ¿Cuál?: _____
- h) Ninguna ____
- 33.** ¿Ha escuchado hablar acerca del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar?
- a) Si
- b) No
- 34.** ¿Cuántos integrantes del comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?
- a) Todos
- b) Algunos
- c) Ninguno
- d) No me interesa
- 35.** ¿Cuántas funciones o actividades que realiza el comité comunitario de desarrollo sostenible de Bacalar conoce?
- a) Todas
- b) Algunas
- c) Ninguna
- d) No me interesa
- 36.** ¿Conoce la Agenda 21 de Bacalar?
- a) Sí
- b) No
- 37.** ¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar trabajó?
- a) Todos
- b) Algunos
- c) Ninguno
- 38.** ¿En qué talleres o actividades participó en la elaboración de la Agenda 21 de Bacalar? Puede marcar más de una opción.
- a) Charlas introductorias ____
- b) Trabajo en grupos (contestación a preguntas clave) ____
- c) Reuniones de trabajo ____
- d) Toma de decisiones ____
- e) Evaluación de resultados ____
- f) Otro, ¿Cuál?: _____
- 39.** ¿Conoce la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar?
- a) Si
- b) No
- 40.** ¿En cuántos talleres o actividades para la elaboración de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar trabajó?
- a) Todos

- b) Algunos
- c) Ninguno

41. ¿En qué talleres o actividades participó para la elaboración de la Agenda de Competitividad Turística de Bacalar? Puede marcar más de una opción.

- a) Charlas introductorias ____
- b) Trabajo en grupos (contestación a preguntas clave) ____
- c) Reuniones de trabajo ____
- d) Talleres ____
- e) Toma de decisiones ____
- f) Evaluación de resultados ____
- g) Otro, ¿Cuál?: _____

42. ¿Considera que existe participación de la comunidad en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- d) No sabe

43. ¿Cómo calificaría la participación de la población en las decisiones que toman las autoridades en la ciudad de Bacalar?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala
- e) Pésima

44. ¿Cuántos mecanismos o instrumentos de participación ciudadana conoce?

- a) Todo
- b) Algunos
- c) Ninguno
- d) No me interesa

45. ¿Ha participado en algunos de estos mecanismos de participación ciudadana? Puede marcar más de una opción.

- a) Foros de consulta ____
- b) Diálogos ciudadanos ____
- c) Encuestas y sondeos ____
- d) Buzón de opinión ____
- e) Consejos consultivos ____
- f) Otros, ¿Cuál?: _____
- g) Ninguno ____

46. ¿Cuántas veces ha participado en estos mecanismos?

Referencias

- Armijo, M. (2009). *Manual de planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. CEPAL. Recuperado de:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- Arnstein, S. (1969). *A Ladder of citizen participation*. Recuperado de:
<https://www.planning.org/pas/memo/2007/mar/pdf/JAPA35No4.pdf>
- Arriola, O. (2003). *Evaluación de la Sustentabilidad Turística. En Contribuciones académicas del Ier congreso internacional, Desarrollo Sustentable del Turismo* (pp. 19 - 30). Chetumal: Universidad de Quintana Roo.
- Balente, O., Díaz, J., y Parra, M. (2012). *Los determinantes del desarrollo local. Un estudio de caso en Chiapas, México*. Recuperado de:
<http://www.colpos.mx/asyd/volumen9/numero3/asd-12-001.pdf>
- Bigné, J., Font, X., y Andreu, L.(2000). *Marketing de Destinos Turísticos. Análisis y Estrategias de Desarrollo*. Madrid: ESIC.
- Camacho, M. (2012). *Lineamientos para el desarrollo del turismo desde la participación ciudadana*. Universidad de Zulia.
- Cuervo, L. (2010). El desarrollo leído en clave de planeación: piezas para la reinención del concepto. CEPAL. Recuperado de:
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/40352/planeacion_del_desarrollo.pdf
- Fernández, J. (2006). *Planificación estratégica de ciudades: nuevos instrumentos y procesos*. Barcelona: Reverté.

- Flores, Ramiro (2012). *Incorporando desarrollo sustentable y gobernanza a la gestión y planificación de áreas verdes urbanas*. Recuperado de:
<http://www.colef.mx/fronteranorte/articulos/FN48/7-f48.pdf>
- Friedman, John (1991). *Planificación en el ámbito público*. Madrid: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. Recuperado de:
http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf
- García, S. (2011). La participación ciudadana en la gestión de las públicas sociales: el caso de Pachalum, Quiché. En 3° y 4° Seminario Internacional de Política Social. *Políticas Públicas y Participación Ciudadana para el Desarrollo Territorial*. (pp. 135 - 141). Konrad Adenauer Stiftung: Guatemala.
- Gómez, E., Vásquez, G., Lenti, A., Franco, M., Herrera, G., Aguirre, G. y Giraldo, R. (2012). *Planeación participativa: realidades y retos*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia.
- Guerra, C. (2002). *Turismo y desarrollo sostenible*. Colombia: Universidad Externado de Colombia.
- Gurría, M. (1991). *Introducción al turismo*. México: Trillas.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. (p. 544). México. McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Geografía y Estadística, INEGI (2010). *Censo de Población y Vivienda*. Chetumal, Quintana Roo.
- Ken, C. (2014). *Desarrollo regional y gestión pública*. Chetumal: Maporrúa.

Lira, L. (2006). *Revalorización de la planificación del desarrollo*. CEPAL. Recuperado de:
<http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/36340/lira2006.pdf>

Llinares, J. (s.f.). *El quinto paradigma*. Recuperado de: <http://www.ogov.eu/el-quinto-paradigma/>

Molina, S. (1997). *Turismo. Metodología para su implementación*. México: Trillas .

Molina, S. y Rodríguez, S. (1991). *Planificación integral del turismo. Un enfoque para latinoamérica*. México: Trillas.

Morales, J. (2008). *Bacalar: Dieciséis Siglos de Historia. Chetumal*: Secretaría de Cultura del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

Münch, L. (1999). *Fundamentos de la Administración*. México: Trillas.

Novelo, O. A. (2003). Evaluación de la Sustentabilidad Turística. En A. P. Muñoz, *Desarrollo Sustentable del Turismo* . Chetumal : Universidad de Quintana Roo

Olalla, P. (2013). *Los dispositivos institucionales y la cultura política como factor de la participación y el desarrollo a escala local*. Recuperado de:

<http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CB4QFjAAahUKEwig1MX75dTHAhUInoAKHeNsD8M&url=http%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4732480.pdf&ei=bg7lVaDIDYi8ggTj2b2YDA&usg=AFQjCNHHKbwc6rYjbAh7wUmm0vU3PRXBzQ&sig2=Gf-zhz4mDEHSER8qAwwb2w>

Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Entender el turismo: glosario básico*. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Organización Mundial de Turismo. (s.f.). *Introducción al turismo*. Recuperado de:

<http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBwQFjAA&url=http%3A%2F%2Fspace.universia.net%2Fbitstream%2F2024>

%2F1043%2F1%2FINTRODUCCION%2BAL%2BTURISMO%2BOMT.pdf&ei=
E5swVcq-

NsbPsAXb5YGACw&usg=AFQjCNFMO2GzEiWzMPmU5Vv8mCsuXvOjqg&si

Paredes, P. (2009). *Desarrollo local: gestión, estrategia, elementos, características, dimensiones y agentes*. Recuperado de:

<http://old.voxlocalis.net//revistas/num23/doc/percy.pdf>

Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico: su planificación y ubicación geográfica*. México: Trillas.

Periodico Oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo. (24 de Septiembre de 2007).

Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo. Recuperado de:

http://gestionpublica.qroo.gob.mx/portal/UCE.coplade/Doctos/3_LeyPlaneacion.pdf

Reyes A. (2007). *Administración moderna*. México: Limusa.

Ramírez, A. (2002). *Modernización de la gestión pública, participación ciudadana y generación de capital social: lecciones y aprendizajes de la experiencia del plan de desarrollo comunal en Chile*. Recuperado de:

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043503.pdf>

Ramírez, J. (2013). *La Participación ciudadana en la democracia*. México: Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Jalisco.

Rentería, M. (2013). Tipos y modos de la participación ciudadana en los procesos de ordenación del territorio: dos casos para su ilustración. En M. Aguilar, E. Delgado, V. Vázquez y O. Reyes. *Ordenamiento territorial y participación social: problemas y posibilidades* (pp. 447 - 469). México: Instituto de Geografía.

- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el desarrollo turístico local*. Recuperado de:
<http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>
- Rodríguez, J. (2009). La dialéctica entre la participación y la construcción ciudadana. En A. Orellana, L. Fuentes, M. Gaviria, F. Ocampo, C. Duque, R. Pineda, F. Velásquez, P. Santana... N. Uribe. *Los conflictos, la gobernabilidad y la participación*. Cuadernos de clases número 03 (pp. 31 - 46). Manizales: Universidad Autónoma de Manizales.
- Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación Argentina (2008). *Estrategia de turismo sustentable*. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación Argentina.
- Secretaría de Turismo, SECTUR (2014). *Guía de Incorporación y Permanencia. Pueblos Mágicos*. México.
- Secretaría de Turismo, SECTUR (s.f.). *Programa Pueblos Mágicos*. México.
- Secretaría de Turismo, SECTUR (2014). *Lineamientos Generales para la Incorporación y Permanencia al Programa Pueblos Mágicos*. México.
- Secretaría de Turismo, SECTUR (s.f.). *Reglas de Operación Pueblos Mágicos*. México.
- Universidad de Quintana Roo (2013). *Estudio de Competitividad Turística del Destino Bacalar*. Agenda de Competitividad de los Destinos Turísticos de México. Chetumal, Quintana Roo, México.
- Vázquez, A. (2007). *Desarrollo endógeno. Teoría y políticas de desarrollo territorial*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/289/28901109.pdf>
- Vázquez, G. (2014). *El Bacalar colonial. Una villa en los confines de Yucatán*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=159132242004>

- Velásquez, F. (2009). Desarrollo local y participación ciudadana: notas sobre el caso colombiano. En A. Orellana, L. Fuentes, M. Gaviria, F. Ocampo, C. Duque, R. Pineda, F. Velásquez, P. Santana... N. Uribe. *Los conflictos, la gobernabilidad y la participación* (pp. 187 - 204). Manizales: Universidad Autónoma de Manizales.
- Ziccardi, A. (2004). Claves para el análisis de la participación ciudadana y las políticas sociales del espacio local. En A. Ziccardi. *Participación Ciudadana y Políticas Sociales en el Ámbito Local* (pp. 9 - 19). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ziccardi, A. (2004). Espacios e instrumentos de participación ciudadana para las políticas sociales del ámbito local. En A. Ziccardi. *Participación Ciudadana y Políticas Sociales en el Ámbito Local* (pp. 245 - 272). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Ziccardi, A. (2008). La participación ciudadana del ámbito local: fundamentos y diseño de espacios e instrumentos. En E. Cabrero y A. Carrera. *Innovación Local en América Latina* (pp. 38 - 57). México: CIDE.