



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

*No hace falta renunciar al pasado al entrar en el porvenir.
Al cambiar las cosas no es necesario perderlas.*

John Cage (1912-1992)

Dedicatorias y agradecimientos.

Gracias a la vida por brindarme la oportunidad de pisar esta Máxima Casa de Estudios. Agradezco a la UNAM por su confianza y apoyo durante la investigación al otorgarme la beca.

A mis padres, por guiarme y apoyarme siempre, mostrándome en cada paso que doy su amor incondicional.

A mi hermano, por ser un ejemplo de coraje e impulso.

A mi abuelita, por su cariño incondicional.

A mis amigos, por estar siempre presentes no importando la distancia ni las circunstancias.

A mis tutores y guías Mtra. Belén Negrete y Mtra. Celia Luz González Fernández:

Mtra. Belén Negrete, le agradezco el haberme aceptado como su tesista a destiempo así como su amistad brindada. Esas pláticas tan enriquecedoras las llevo en mi memoria.

Mtra. Celia Luz González Fernández, profundamente agradecida por sus consejos y por el apoyo que me dio para concluir esta tesis.

A mi coordinador, Dr. Adrián Méndez Salvatorio, por darme su apoyo en todo momento, especialmente cuando más lo necesité.

A todos mis compañeros, porque hicieron esta experiencia única con cada momento compartido dentro y fuera del aula.

Resumen

El patrimonio cultural puede ser utilizado como producto comercial dentro del turismo, siempre y cuando se considere su valor patrimonial dentro de una planificación integrada y una óptima gestión cultural.

El presente trabajo es un análisis sobre el impacto que generan las políticas públicas en la administración turística del Estado de Puebla. De igual manera, se establece una relación entre el flujo migratorio y el crecimiento de masificación con el que contiene la entidad.

Palabras clave: patrimonio cultural, migración, administración turística, políticas públicas, identidad.

INTRODUCCIÓN.....	7
1. EL ORIGEN DEL TURISMO.....	11
1.1 EL TURISMO EN MÉXICO.....	14
1.2 EL ESTADO DE PUEBLA.....	16
1.2.1 BREVE HISTORIA.....	18
1.2.1.1 <i>Historia Prehispánica</i>	18
1.2.1.2 <i>La Colonia</i>	18
1.2.1.3 <i>Época independiente</i>	20
1.2.1.4 <i>Época Contemporánea</i>	21
1.3 EL TURISMO EN LA CIUDAD DE PUEBLA	21
1.4 LA MIGRACIÓN EN MÉXICO.	30
1.4.1 <i>El fenómeno migratorio en Puebla</i>	34
1.5 LAS POLÍTICAS PÚBLICAS	39
1.5.1 <i>Las políticas públicas para el Estado de Puebla</i>	47
2. MARCO NORMATIVO	49
2.1 NORMATIVIDAD INTERNACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL.	51
2.1.1 <i>Normas de la UNESCO</i>	51
2.1.2 EL PATRIMONIO CULTURAL EN MÉXICO Y LAS INSTITUCIONES.....	55
3. MARCO TEÓRICO: ADMINISTRACIÓN.....	58
3.1 DEFINICIÓN.....	58
3.1.2 <i>Enfoques de la Administración</i>	59
a) <i>Enfoque clásico de la Administración</i>	59
b) <i>Teoría de las relaciones humanas</i>	60
c) <i>Enfoque neoclásico de la administración</i>	60
d) <i>Enfoque estructuralista de la administración</i>	60
e) <i>Enfoque sistémico de la administración</i>	61
3.2 <i>Administración Turística</i>	62
<i>Enfoque urbanístico</i>	64
<i>Enfoque de política económica</i>	65
<i>Enfoque PASOLP planificación turística</i>	65
<i>Empleo de modelos de simulación en la planificación del turismo</i>	65
4. MARCO DE REFERENCIA.....	71
5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	76
5.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	76
5.1.1 <i>Justificación de la investigación</i>	77
5.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	78
5.2.1 <i>Pregunta General</i>	78
5.2.2 <i>Preguntas Específicas</i>	78

5.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	78
5.3.1. <i>Objetivo General</i>	78
5.3.2 <i>Objetivos Específicos</i>	78
5.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	79
5.5 MODELO TEÓRICO-PRÁCTICO	79
5.6 VARIABLES.....	80
5.6 MARCO METODOLÓGICO	83
5.7 SELECCIÓN DE LA MUESTRA.....	85
5.8 ELABORACIÓN DEL INSTRUMENTO	85
5.8.1 <i>Redefiniciones fundamentales</i>	86
5.8.2 <i>Revisión de la literatura</i>	86
5.8.3 <i>Identificación del dominio de las variables a medir y sus indicadores</i>	87
5.8.4 <i>Toma de decisiones clave</i>	87
5.8.5 <i>Construcción del instrumento</i>	88
5.8.6 <i>Prueba piloto</i>	90
5.8.7 <i>Elaboración de la versión final del instrumento y su procedimiento de aplicación</i>	90
5.8.8 <i>Entrenamiento del personal que va a administrar el instrumento</i>	91
5.8.9 <i>Autorización para aplicar el instrumento.</i>	91
5.8.10 <i>Administración del instrumento</i>	91
5.9 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ.....	91
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	93
6.1 INDICADORES CUALITATIVOS	93
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	114
7.1 CONCLUSIONES	114
7.2 RECOMENDACIONES.	117
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	118
BIBLIOGRAFÍA:	127
BIBLIOGRAFÍA DIGITAL:.....	129
ANEXOS	135
<i>Anexo 1. Instrumento de medición</i>	135
<i>Anexo 2. Oficio de presentación del estudio</i>	137
<i>Anexo 3. Oficio de nombramiento de jurado</i>	138

Introducción.

El fenómeno turístico en el Estado de Puebla se encuentra interrelacionado con los desplazamientos migratorios, teniendo estos su origen desde la aparición del hombre en la tierra, provocando el surgimiento y el desarrollo de diversas culturas que trascienden y cuya hegemonía prevalece hasta nuestros días.

El Estado de Puebla no es ajeno a dicha transformación, debido a que en éste, el proceso provoca alteraciones en la cotidianidad social tales como cambios económicos, estructurales y culturales de cada zona, cuyo fenómeno en cuestión es una constante que más que representar un beneficio, rompe con los valores culturales ante el incremento de una sobrepoblación que demanda recursos y espacios adecuados para su desarrollo.

En este sentido, es importante mencionar que el turismo, además de tener una participación importante en el Producto Interno Bruto (PIB) es considerado como un enlace entre diversas culturas que sirve para enriquecer tanto a la cultura que capta al turista, como aquella que lo emite puesto que, durante el desarrollo del mismo, se manifiestan intercambios de costumbres, creencias, mitos, ritos y valores, que enriquecerán la percepción del turista dentro del nuevo territorio que visita así como de aquel individuo que lo acoge.

El turismo y la migración son fenómenos que se desarrollan a la par en Puebla. Ante esta situación, la actual administración de la entidad, pretende aumentar la superestructura como respuesta a la sobrepoblación, brindándole mejores espacios de desarrollo y crecimiento. Sin embargo, al presentarse esta iniciativa de mejorar los espacios para el turista y la población en general, se pueden observar las consecuencias negativas que trae consigo la modernización de la ciudad. Esto se observa en cuanto al deterioro que afecta al Patrimonio Cultural del Estado de Puebla.

El Patrimonio Cultural comprende las obras materiales y no materiales que manifiestan la identidad de un pueblo tales como los monumentos históricos, zonas arqueológicas, ritos y creencias, obras de arte. (CONACULTA, 2012)

El Patrimonio Cultural hoy representa una propuesta cultural para atraer al turismo y generar una mayor riqueza; es una oportunidad de desarrollo para la nación y particularmente en este caso para el Estado de Puebla.

La importancia del Patrimonio Cultural a nivel mundial, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) radica en que el patrimonio cultural es considerado como un enlace entre la población y su historia, es decir, adquiere un valor simbólico de las identidades culturales y así mismo es pieza fundamental para entender a los demás pueblos y con ello perseverar la paz entre las naciones.

En un mercado globalizado, el patrimonio cultural se convierte en una mercancía más y en esa ansia de vender se toman decisiones en las que no se considera a la población, afectando hasta su propia identidad

Recientemente, el 8 de Julio de 2015, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), llevó a cabo la 39 Reunión del Comité del Patrimonio Mundial en Bonn, Alemania siendo el tema central la conservación del Patrimonio Cultural, donde se expusieron diversos puntos entre ellos el promover la conservación del patrimonio cultural como un vector importante del desarrollo sostenible, la cohesión social, el diálogo y la paz, en particular trabajando con los Estados partes para hacer frente a los efectos del turismo, la urbanización y el cambio climático

La UNESCO, ha reconocido 31 sitios en México bajo la declaratoria Patrimonio Cultural de la Humanidad, entre los cuales se encuentra Puebla de los Ángeles, que por su belleza y diseño arquitectónico desde lo que es su catedral que data del siglo

XVI, así como sus barrios barrocos y su excelente gastronomía, la colocan en un destino privilegiado para ser visitado por turistas tanto nacionales como extranjeros.

Ante esta potencial riqueza, en este trabajo se propone analizar la importancia que guarda la disciplina de la administración con la preservación de la identidad de los pueblos, en donde el Estado debe respetar los usos y costumbres que allí se practican.

Por lo que es conveniente que los administradores, la iniciativa privada y la sociedad en general se involucren de manera armoniosa para lograr que los pobladores conserven su identidad, sin dañar su patrimonio tanto cultural como histórico. Sin embargo, las autoridades estatales encargadas de la promoción y fomento al turismo, en su afán de ampliar la gama de atractivos para el turista no reparan en el cuidado del patrimonio cultural y realizan proyectos que lo afectan.

Esta situación hace vulnerable al patrimonio cultural generando en él daños irreversibles cuyas consecuencias merman o destruyen la identidad de un pueblo.

En este sentido, el presente trabajo analiza las probables consecuencias que las políticas públicas pueden tener sobre el patrimonio cultural que existe en Puebla al contender con un crecimiento de masificación, es decir, el incremento poblacional.

Así mismo, para una mejor comprensión de este estudio, se presenta en 5 capítulos que se describen a continuación.

En el capítulo 1 se describe al tema del turismo, a partir de su origen, sus antecedentes en México y en el Estado de Puebla. De igual manera, se hace un breve relato histórico de la entidad de estudio, acompañado de los fenómenos que han tenido impacto en su desarrollo económico, político y social: la migración y las políticas públicas.

El objeto del capítulo 2, refiere al marco normativo aplicable a la gestión del patrimonio cultural de la humanidad, siendo esta la normatividad internacional que

la respalda. A su vez, se analiza la existencia de las instituciones nacionales que abarcan el tema de estudio.

Así mismo, las diversas teorías administrativas que sirven como marco teórico, con sus respectivas características y autores, se muestran en el capítulo 3, mismas que dan soporte a esta investigación.

En el capítulo 4, se analizan diversas experiencias y casos que han tenido lugar en el interior de la República Mexicana y que servirán como marco de referencia de la situación actual por la que atraviesa el patrimonio cultural del Estado de Puebla.

El marco metodológico que se empleó para fundamentar esta investigación, y que sirve para comprobar la hipótesis, es desarrollado en el capítulo 5.

En el apartado de las Conclusiones, se analizan los resultados obtenidos como producto de la investigación esperando que este estudio sea una puerta para futuras investigaciones sobre la administración de las políticas públicas y su impacto social

Finalmente en las Recomendaciones, se mencionan puntos que de acuerdo a esta investigación, son considerados necesarios para el desarrollo de una cultura administrativa aplicada en el área de las políticas públicas y el turismo.

1. El origen del turismo

El turismo como todo fenómeno social ha tenido su obvia evolución logrando un posicionamiento dentro del acervo cultural y lingüístico de la sociedad manifestándose en la cotidianidad de los individuos.

Es necesario retomar la significación de dicho término para enriquecer y comprender el uso que se le da en los diversos contextos que competen a este trabajo.

Esta palabra, de acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (RAE) proviene del inglés “tourism” definiéndola como la actividad o hecho de viajar por placer así como el conjunto de los medios conducentes a facilitar los viajes.¹

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) 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 negocios/profesionales.²

Tomando en cuenta el Diccionario de la Real Academia Española (RAE), los conceptos Turista y Turismo, significan lo siguiente.³

Turismo: Actividad o hecho de viajar por placer/ Conjunto de los medios conducentes a facilitar estos viajes/ Conjunto de personas que realiza este tipo de viajes.

Turista: Es la persona que hace turismo

En primera instancia el hecho de que la palabra sea definida únicamente como origen inglés, no sensibiliza pues hay que conocer la raíz del mismo. Etimológicamente, la palabra *tour* se deriva del latín *tornare* y del griego *tornos* que significa círculo: *movimiento alrededor de un punto central o eje*. El sufijo *ism* se define como *una acción o proceso, comportamiento típico o cualidad*, mientras que el sufijo *ist* denota *el que realiza una acción dada*. Al combinar la palabra *tour* con

los sufijos *ism* e *ist*, sugieren la acción de movimiento alrededor de un círculo, el cual representa un punto inicial que, finalmente regresa al inicio. Entonces, un *tour* representa un viaje redondo, “... *el acto de salir y regresar al punto de partida original, y por lo tanto, el que realiza dicho viaje puede ser llamado turista*”.⁴

Partiendo del significado latín de las palabras, etimológicamente el turista es la persona que viaja temporalmente para después regresar nuevamente a su lugar de origen y el turismo, de acuerdo al Sistema de Información de Estadísticas Turísticas DATATUR, lo define como *los visitantes que pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos*.⁵

Para Smith (1995) la definición del turismo va más allá de una simple actividad, pues él mismo sugiere al turismo como una industria altamente competitiva cuya naturaleza se ve influenciada por el mercado, con la finalidad de atraer turistas a los lugares destinos valiéndose de promociones, descuentos, entre otros beneficios.

De acuerdo a esta investigación, el turismo es una actividad prioritaria que representa un motor económico para cada una de las economías que ven en él una fuente generadora de riquezas dada la gama de oportunidades que ofrece para el turista.

El turismo sin lugar a duda, se ha posicionado a nivel mundial como un impulsor de la economía de las naciones esto debido a que cada país anfitrión, al intentar aumentar la oferta dentro de su destino, directa o indirectamente, está contribuyendo al progreso social, económico y cultural del mismo.

De acuerdo al Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) la actividad turística reportó una contribución del 9.8% del PIB mundial (US\$7.6 trillones). El sector actualmente da trabajo a 277 millones de personas esto equivale a 1 trabajo de 11 en el planeta⁶.

En la antigüedad el turismo no era considerado como hoy en día lo es, se limitaba a nombrarlo como una simple actividad de desplazamiento.

Para Beltrami (2010), el origen del turismo, es atribuido como una consecuencia de la Revolución Industrial y la Revolución Francesa (siglo XIX), pues es después de estos sucesos que los grupos sociales empiezan a desplazarse gracias a los inventos proporcionados por estos movimientos sociales.

Cabe mencionar que previo a estos sucesos históricos, la sociedad se encontraba en situaciones desfavorables socioculturales que más allá de mostrar una sociedad homogénea, denotaban una poca conexión con el mundo, repercutiendo principalmente a los viajeros, tales como escasas o nulas vías de comunicación que indudablemente impedían la unión entre destinos.

La *Roma Clásica* es citada muchas veces como la civilización donde comenzó a desarrollarse el turismo, como lo han hecho Angelo Mariotti o A. J. Norval.⁷ Sin embargo, al haber mencionado previamente que el turismo es producto de dos fenómenos sociales importantes (Revolución Industrial y Revolución Francesa) se descarta esa afirmación dado que el turismo se desarrolla a partir de un momento histórico industrial que dio apertura a la movilidad principalmente de la clase burguesa emergente.

A través de diversas investigaciones, se ha propuesto períodos históricos sobre la evolución del turismo, destacando por su trabajo a nivel Latinoamérica, Miguel Khatchikian.

Su historia se centra más que nada en el viaje de ida y vuelta, desarrollados en “los países que han participado en la construcción de la sociedad occidental”. Khatchikian afirma que debe interpretarse el fenómeno del turismo y de la recreación a través del tiempo, y el modo en que han conducido a las modalidades actuales existentes. Cronológicamente, divide su obra en los siguientes períodos histórico-turísticos⁸:

1. La era preindustrial (antigüedad a fines del s. XVIII)
2. La era moderna (siglo XIX; aprox. 1815-1914)
3. Momento de transición (período entreguerras)
4. El turismo masivo (desde la segunda guerra mundial hasta nuestros días)

1.1 El turismo en México

La situación del turismo en el país ha sido cambiante; esto porque años atrás, estaba considerado dentro de los tres primeros ingresos económicos a nivel nacional, precedido por el petróleo y las remesas. Actualmente, a pesar de los altos índices de violencia, un cuarto factor se une a la lista de ingresos: el narcotráfico.

Hoy en día, el rubro del petróleo no está a favor de la economía mexicana, aunado a las controversiales posiciones del peso frente al dólar.

Es momento de cuestionarse la importancia de la industria turística pues al no haber petróleo, ¿qué queda como economía para hacer frente al mundo globalizado en el que se está inmerso?

El turismo ha tenido muchos intentos fallidos para posicionarse como principal ingreso nacional debido a la falta de interés de los gobiernos. De acuerdo al ranking mundial emitido por el Barómetro de Turismo Mundial, México ocupa el puesto número 10 para enero de 2016.⁹ De igual manera, para el año 2014 el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), como parte de los productos del Sistema de Cuentas Nacionales de México (SCNM) reportó una participación del PIB turístico del 8.3%¹⁰

Han existido infinidad de discursos y tendencias por parte del gobierno cuyo objetivo son alentar el turismo nacional y extranjero, sin embargo, sólo quedan en el intento.

Este sector al que se apela, ha existido desde los años veinte y a lo largo de su historia se le atribuyen tres etapas de crecimiento o desarrollo:

El primero abarca cuando empezaron a crearse todas las leyes para que cualquier extranjero pudiera entrar al país con respecto al tema claro, y todos los reglamentos para que cualquier empresario u hotelero pudiera crear su establecimiento, se creó todo organismo de agencias de viajes y hoteleros, que fue en los años 20 y 40, para la segunda etapa fue en el desarrollo de los grandes hoteles y la explotación de los lugares turísticos hasta los años 58, y la tercera abarca desde esa fecha hasta la actualidad que se puede apreciar más playas y mejores establecimientos de hoteles y grandes restaurantes.¹¹

Es durante el gobierno de Miguel Alemán donde el turismo toma la importancia debida para ser considerado como un factor relevante dentro del desarrollo económico del país.

El sexenio de Alemán Valdés es tomado como punto de referencia, pues fue durante su mandato donde el turismo cobró un impulso destacado, materializando a México con una nueva imagen a nivel mundial, una imagen contemporánea que favorecería al flujo de masas provenientes del extranjero dentro del territorio. Bajo este mismo dirigente, se llevó a cabo la creación del que sería entonces el principal centro turístico de México: Acapulco siguiéndole el ritmo Manzanillo, Mazatlán, Puerto Vallarta, Cabo San Lucas, Isla de Cozumel, Isla Mujeres, Veracruz, Mérida, Guadalajara y la Ciudad de México¹².

En esta época (1946-1952), el cine nacional colaboró para impulsar el turismo enseñándole al mundo los paisajes con los que contaba el territorio. No por nada las películas consideradas dentro del Cine de Oro Mexicano, mostraban siempre dentro de sus escenarios al majestuoso Puerto de Acapulco mismo que sirvió como locación de producciones internacionales.

De igual manera, el 31 de diciembre de 1949, se promulga la primera Ley Federal de Turismo y se crea la Dirección General de Turismo¹³, esto porque el turismo estaba a cargo anteriormente de la Secretaría de Gobernación. Posteriormente se convertiría en el Departamento de Estado de Turismo.

Hoy en día, México cuenta con diversos tipos de turismo: turismo de sol y playa, cuyos principal público proviene de Estados Unidos (el caso de los *spring breakers*); turismo religioso, dándose principalmente el 12 de diciembre en honor a la Virgen de Guadalupe, aquí el turista en su mayoría es nacional; turismo de salud-spa, turismo gay, turismo rural, turismo de convenciones, turismo de aventura, turismo arqueológico, turismo colonial, turismo deportivo, turismo gastronómico, turismo cinegético y turismo deportivo (campos de Golf en México).

1.2 El Estado de Puebla.

La majestuosa Ciudad de Puebla se encuentra localizada en el valle perteneciente a los estados de Puebla y a Tlaxcala. Colinda al este con el estado de Veracruz, al poniente con los estados de Hidalgo, México, Tlaxcala y Morelos y al sur con los estados de Oaxaca y Guerrero.

Su superficie es de 34 306 km² ¹⁴ en la cual viven 5 779 829 de personas, que convierten a este estado en el quinto más poblado del país¹⁵.

Puebla al no tener salida al mar, presenta un relieve sumamente accidentado. En su medio físico natural destacan las elevaciones al poniente correspondientes a la Sierra Nevada, formada esencialmente por los volcanes Popocatepetl con una altitud máxima de 5500 metros sobre el nivel del mar (m.s.n.m) y el Iztaccíhuatl con 5220 m.s.n.m, al noreste se encuentra el volcán apagado La Malinche, La Malitzin o Matlalcueyatl con 4420 m.s.n.m¹⁶.

El estado además de brindar un panorama orográfico da la oportunidad de admirar su riqueza hidrográfica mostrada en la Imagen 1.

Como dato importante, la presa Manuel Ávila Camacho o Presa de Valsequillo data de 1990, y fue declarada ante la *Convención Internacional de Humedales de Importancia Internacional (Convención Ramsar)*, como uno de los humedales más importantes del país. Actualmente para la entidad, es considerada como la máxima fuente abastecedora de agua (Burney, J, Hernández, A. 2013).

Imagen 1. Agua

Ríos	
• Atoyac	• Acatlán
• Nexapa	• Zapoteco
• Pantepec	• Coyolapa
• San Marcos	• Alseseca
• Necaxa	• Atila
• Ajajalpa	• La Huertilla
• Apulco	• Axuxuca
• Salado	• El Chivo
• Zempoala	• Tizáac
• Tilapa	• Texcapa
• Mixteco	• Hondo

Fuente: INEGI. Perspectiva Estadística de Puebla, diciembre 2012.

Imagen 2. Otros cuerpos de agua

Presas	Lagunas
• Manuel Ávila Camacho	• El Salado
• Necaxa	• Totolcingo
• Tenango	• Grande
• Nexapa	• Chica
• La Soledad	• Ajolotla
• Boqueroncito	• Alchichica
• San Felipe	• La Preciosa

Fuente: INEGI. Perspectiva Estadística de Puebla, diciembre 2012.

1.2.1 Breve historia

1.2.1.1 Historia Prehispánica

La historia que envuelve a Puebla, es muy basta en cultura y tradición. A continuación se describen los aspectos más importantes sobre su origen y fundación como referente histórico cultural.

La zona donde hoy se encuentra la ciudad de Puebla, era conocida por los antiguos pobladores de México y a la cual denominaban Cuetzlaxcoapan que quiere decir "Donde las Serpientes Cambian de Piel", sin embargo solo existían por ese lugar algunas zonas de labranza y ningún vestigio prehispánico.¹⁷

De acuerdo a Álvarez (2000), predomina el momento histórico donde la región central de Puebla (Cholula) se ve invadida por los pueblos de habla náhuatl y por los diversos desplazamientos hacia el valle de Puebla por parte de los toltecas-chichimecas, quienes se presume, impusieron el culto a Quetzalcóatl en esta región.

Cabe mencionar que esta veneración a Quetzalcóatl, se sigue dando como parte importante de las costumbres religiosas del municipio de Cholula. Esta localidad, además de ser considerada un importante santuario mesoamericano, fungió como una ciudad comercial importante.

Dentro de otras celebraciones que se llevaban a cabo, se encontraban las *guerras floridas* o *Xōchiyaoyōtl* (del náhuatl *xōchi*-'flor', *yao*-'guerra'-*yō*-(derivativo)) eran un tipo de guerra ritual propio de los pueblos mesoamericanos en los siglos anteriores a la Conquista consistente en el acuerdo entre varias ciudades de organizar combates en los que se capturaban prisioneros de ambos bandos que eran sacrificados ritualmente; con frecuencia, se realizaban en condiciones de sequía extrema.¹⁸

1.2.1.2 La Colonia

Una vez que la conquista se vio consumada, se funda la Ciudad de Puebla el 16 de abril de 1531; el trabajo para trazar las calles fue dirigido por el fraile franciscano Toribio de Benavente, conocido por los indígenas como Motolinía, quien oficia la primera misa, por lo que se considera a este día como la fecha de su fundación.¹⁹

La fundación de la ciudad, básicamente se debió a la necesidad de ofrecer un espacio para los inmigrantes españoles. Al encontrarse como punto medio entre la Ciudad de México y el puerto de Veracruz, Puebla se convirtió en la segunda ciudad más importante de la Nueva España por considerarse como un espacio productivo significativo.

En el año 1531 se inicia la construcción de la Catedral Basílica de Puebla, también conocida como Catedral de Nuestra Señora de la Inmaculada Concepción. La edificación cuenta con dos torres, mismas que tardaron en ser construidas casi dos siglos. La torre norte, iniciada a principios del siglo XVII, se terminó de construir en 1678 y la torre sur se terminó 90 años más tarde, en 1768. Estas torres son las más altas de las catedrales latinoamericanas, con más de 70 metros.²⁰

La Catedral de Puebla, representa uno de los principales atractivos turísticos de la entidad, siendo el sello característico de esta ciudad colonial.

Su estilo arquitectónico barroco, junto con el conjunto de formas artísticas que alberga hace de ella una de las grandes obras arquitectónicas de América.

Otras edificaciones construidas durante la Colonia, fueron el templo y Convento de San Francisco que datan del año de 1535; en el año 1611 se termina la construcción del templo de Santo Domingo y en abril de 1690 se inaugura la Capilla del Rosario.²¹

La producción textil se convierte en la principal actividad económica durante el virreinato. Sin embargo, al darse los constantes enfrentamientos bélicos contra Inglaterra, Francia y la Real Corona Española, el suministro oportuno de textiles se vio frustrado, ejerciendo el monopolio español, lo que generó un breve período de auge para la producción local (Dirección de Turismo Municipal, s.f.).

Actualmente, las edificaciones de esas fábricas textiles que en su momento fueron clave para el crecimiento de la urbe, se encuentran en total abandono o bien han desaparecido.

Una vez alcanzada la prosperidad económica, se da el primer impulso al desarrollo urbano a lo largo del s. XVII, viéndose reflejado en la fundación de los barrios de Analco, Santiago, Santa Clara, San Antonio y San Miguelito. En la parte norte de la ciudad, se incorporan a la urbe el Convento de San Francisco y el Barrio del Carmen.²²

Estos barrios, preservan aun su arquitectura y diseño virreinal, dándole a la Ciudad de Puebla la imagen colonial que la caracteriza.

1.2.1.3 Época independiente

Una vez consumada la Independencia de México (1821), los diversos movimientos insurgentes generan preocupación entre la clase acomodada y conservadora de Puebla, orillándolos a construir un sistema de murallas en la ciudad que la protegiera. Es así como se inicia la construcción de los Fuertes de Loreto y Guadalupe (1815).²³

Otro acontecimiento importante ocurrido en esta ciudad fue durante la intervención francesa el 5 de mayo de 1862. Este evento fue una consecuencia de las deudas que tenía el gobierno de Santa Anna con los países acreedores de ese entonces: España, Inglaterra y Francia.

Las dos primeras naciones llegaron a un acuerdo; Francia por otro lado no aceptó los términos debido a que el entonces emperador Napoleón III, quería establecer una monarquía favorable para Francia (Álvarez, 2000).

Esta fecha es la más emblemática para Puebla. Actualmente se cuenta con el *Festival Internacional 5 de Mayo de Puebla*, mismo que sirve para conmemorar dicho sitio donde Puebla venció al ejército francés.

Este Festival está acompañado de una serie de actividades culturales, muestras gastronómicas, conferencias y talleres.

Continuando con los sucesos que marcaron a la urbe, se tiene la creación de un sistema de tranvías conocido como Ferrocarril Urbano de Puebla (1879) establecido por concesión del Ayuntamiento, que dispone de red de 24 km.²⁴

1.2.1.4 Época Contemporánea

Esta etapa se caracteriza por la ampliación de tramos carreteros que conectan a la capital poblana con localidades ubicadas al norte de la misma. Bajo este contexto, se crea la autopista México-Puebla en el año de 1962 (Delgado, 2013).

Ampliando cada vez más las vías de comunicaciones y transporte, inicia operaciones el aeropuerto Hermanos Serdán en el Municipio de Huejotzingo, ubicado a 20 minutos del Municipio Puebla. En 1988 entra en funcionamiento la Central de Autobuses Puebla (CAPU); también en esta época se inaugura la autopista Estatal Atlixcáyotl que une a los Municipios de Puebla y Atlixco.²⁵

Para 1962, la automotriz alemana Volkswagen se instaló en la ciudad, dándole oportunidad de trabajo a los germano-mexicanos, así como a otros mexicanos no alemanes y a alemanes recién llegados.

Comerciantes libaneses y judíos también se encuentran en la angelópolis, prueba de su presencia son los tacos árabes; una delicia gastronómica.

Durante la segunda mitad del siglo XX, el panorama era diferente a lo vivido a principios de siglo, la ciudad de Puebla se transformó sobre todo en el ámbito social, estos cambios acompañaron a México en el año de 1968, perfilándola como una ciudad moderna y colonial que luego en el año de 1987 es declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO.

Para los últimos años, la ciudad ha mostrado un crecimiento urbano significativo y se distingue no solo por su riqueza cultural sino además por ser la zona comercial más importante del sureste de México denominada "Reserva territorial Atlixcáyotl-Quetzalcóatl". La cual tiene un remarcable movimiento comercial y de negocios que la posiciona en el número 19 de América Latina en este ámbito.²⁶

1.3 El turismo en la Ciudad de Puebla

Históricamente, Puebla ha sido considerada como una ciudad de paso entre el estado de Veracruz y la Capital. Esto ocasiona que sus administradores busquen

constantemente la manera de que sus visitantes se sintieran atraídos por el lugar y así prolongar su estadía.

Este fenómeno se aprecia continuamente en la apertura de diversos comercios dentro de la ciudad. Por citar un ejemplo de la línea de atractivos para el sector joven de la sociedad, se puede hacer referencia a bares, restaurantes, entre otros, siendo observable cómo la existencia de los mismos pasan de moda en un período fugaz. Esto se debe a la naturaleza de la ciudad. Al ser *ciudad de paso*, sus habitantes se acostumbran constantemente a los cambios y modas que las personas traen consigo durante su travesía hacia otros destinos.

Debido a que Puebla colinda con estados que ofrecen de igual manera una serie de atractivos, fue considerada como destino obligado de paso entre dichas entidades. Según los datos de la Secretaria de Turismo del Estado de Puebla (SECTUR), el turismo se ha convertido en una palanca de desarrollo y unión entre pueblos, lo que ha permitido ser un instrumento de inclusión social mejorando la calidad de las familias (SECTUR, 2014).

Para el 21 de junio de 2015, la ciudad de Puebla se posicionó en primer lugar dentro de la categoría *Ciudades del Interior*, con una ocupación hotelera de 64.7%, disminuyendo la llegada de turistas comparado con el 65.5 % que presentó en 2014.²⁷

Dentro de los reconocimientos que ha adquirido Puebla como destino fue el otorgado por la Feria Internacional de Turismo (FITUR) en España, en su XXXIV Edición en el año 2014. Es aquí donde Puebla fue galardonada con el premio “Mejor Producto de Turismo Activo” debido a su proyecto Rutas Sierras Mágicas (SECTUR, 2014).

Puebla se ha posicionado como un destino de convenciones. Recientemente fue premiada por la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (AICC), obteniendo el tercer lugar a nivel nacional, precedida por la Ciudad de México y por

Cancún. Muestra de ello fue el evento *Meeting Place*, cuya sede fue en el Centro Expositor y de Convenciones Puebla. La finalidad de este tipo de eventos es mostrar a los países invitados la infraestructura con la que cuenta la ciudad para futuros eventos y encuentros de negocios (SECTUR, 2014).

Como se aprecia, los reconocimientos obtenidos muestran un avance en materia de turismo esto es porque Puebla ya no sólo es vista como un destino colonial, sino como un destino de convenciones.

Los recursos generados por las actividades turísticas impactan en las actividades productivas de la población y sus localidades. Esto de acuerdo a los reportes de la Secretaría de Turismo para 2014, donde se indica un incremento del 22.64% en la derrama económica, respecto del 2013, lo cual significó un monto de 11 mil 203 millones de pesos.²⁸

Puebla cuenta con una serie de atractivos culturales y gastronómicos que la han posicionado en una de los principales destinos a nivel nacional. En gastronomía, la cocina poblana es considerada una de las más ricas en cuanto a historia y sabor. Su sello característico es el *mole poblano* y *los chiles en nogada*.

Su principal atractivo es el centro histórico cuyo eje principal es la Catedral de Nuestra Inmaculada Concepción. Esta edificación fue consagrada en 1649, por el obispo Juan de Palafox y Mendoza.²⁹

Aunada a la Catedral, se puede apreciar el zócalo de la ciudad, rodeado por los portales Hidalgo, Iturbide y Morelos que ofrecen diversas variedades de establecimientos como hoteles, restaurantes y bares.

Siguiendo el camino dentro del centro histórico, se observan talleres y tiendas de artesanías, museos, conventos y una serie de templos que embellecen a la arquitectura poblana eso, aunado a los olores que ofrece la gastronomía, forman parte de la identidad cultural e histórica de la comunidad poblana.

En la Tabla 1, páginas 28 y 29, se presentan gráficas que muestran el perfil del turista que recibe la Ciudad de Puebla, así como la imagen y opinión de los visitantes acerca de los servicios y atención de la región.

Actualmente se han implementado programas entre el Gobierno del Estado de Puebla y organizaciones particulares cuya finalidad ha sido fomentar el turismo en Puebla:

Programa Federal Pueblos Mágicos³⁰

Es desarrollado por la Secretaría de Turismo en colaboración con diversas instancias gubernamentales y gobiernos estatales y municipales. Fue creado en el año 2001.

Contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros.

Es un reconocimiento a quienes habitan esos hermosos lugares de la geografía mexicana y han sabido guardar para todos, la riqueza cultural e histórica que encierran.

Objetivos:

- Resaltar el Valor Turístico de las localidades.
- Estructurar una estrategia Turística, Innovadora y Original.
- Despertar el interés por la Cultura, Tradición, Aventura y Actividades a realizar en el destino Mágico.
- Aprovechar la singularidad de la localidad para la generación de otros productos turísticos.
- Que el turismo local se constituya como una herramienta del desarrollo sustentable de las localidades que forman parte del programa (Creación y Modernización).

- Que la comunidad receptora se beneficie del turismo como una actividad redituable.

Programa Anfitrionía Turística³¹

La Secretaría de Turismo del Estado de Puebla a través de la Jefatura de Vinculación con Instituciones Educativas lleva a cabo el programa de Anfitriones Turísticos tanto para temporadas de afluencia turística como son Semana Santa, Verano y Decembrina así como para apoyar en los diferentes eventos que se llevan a cabo dentro de la Secretaría.

Para ello se convoca a los jóvenes prestadores de servicio o prácticas profesionales de las carreras de turismo, gastronomía, administración turística y/o afín para que puedan integrarse a este programa.

El objetivo de este programa es ofrecer un servicio de calidad para que el turista conozca los atractivos turísticos y riquezas naturales, además de la hospitalidad y calidez que distingue a los poblanos, durante las fechas que el Estado espera una mayor afluencia de visitantes nacionales y extranjeros.

Dichos programas, aunados a las obras que la presente administración estatal (2011-2017) ha realizado para incrementar el turismo, han tenido un impacto *positivo* con el turista doméstico (turista nacional) e internacional, sin embargo la sociedad poblana ha sufrido estragos. Diversas edificaciones consideradas patrimonio cultural de la humanidad, se han visto afectadas ante los proyectos que pretenden atraer al turista.

A continuación, se mencionan tres obras que se han desarrollado o bien, están en vías de construcción así como las diversas reacciones que han ocasionado dentro y fuera de la comunidad:

Estrella de Puebla

Es una noria turística ubicada en la capital poblana. La rueda recibió la acreditación de récord Guinness como la rueda de observación portátil más grande del mundo.

La Estrella de Puebla forma parte de un complejo en la zona que incluye al Parque Lineal, El Jardín del Arte, El Ecoparque Metropolitano, El Paseo del Río Atoyac así como la construcción del Museo Internacional del Barroco.

El proyecto se ha desarrollado desde un inicio en un mar de polémicas, inicialmente porque la ubicación de la infraestructura había sido considerada en la zona histórica de Puebla. Ante ello académicos e investigadores de la INAH se opusieron, por lo que la ubicación tuvo que ser modificada dos veces más, hasta posicionarla en su actual sede.

El proyecto fue duramente criticado desde sus inicios pues diversas opiniones destacan que el costo excesivo de la obra pudo haber sido destinado para obras diversas, como hospitales, escuelas, pavimentación de calles, etc.

El Teleférico de Puebla.

Para este proyecto, la ruta original estaba trazada de la zona de Los Fuertes hasta el Centro Histórico; no obstante, fue suspendido bajo el argumento de causar daños al patrimonio histórico y por carecer de los permisos del Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH). Tras dos años de estar detenidas las obras y además de haber sido derrumbada la Casa del Torno (considerada Patrimonio Cultural) el Gobierno del Estado, anunció el primer cambio de ruta, reconociendo que la misma atentaba contra el patrimonio histórico de la ciudad por lo que el trayecto iría de Los Fuertes hacia el Estadio Cuauhtémoc.

Actualmente la sede del teleférico ha sido cambiada, concretizándose de la siguiente manera: dos torres, una de ascenso y descenso, la primera ubicada en el Centro Expositor, mientras la segunda estará colocada en la Iglesia del Cristo Rey en la calle 2 Norte esquina con Niño Artillero, pasando a un costado del Mausoleo del General Ignacio Zaragoza. Además que la responsable de los trabajos debe construir un parque.

Hasta el momento el daño ocasionado al patrimonio cultural en la casa del Torno, no ha sido reparado, incluso la infraestructura del fallido proyecto del teleférico en esa sede, continúa siendo visible.

Parque de las Tres Culturas

Dicho proyecto tendrá su sede a las faldas de la milenaria Pirámide de Cholula y del Santuario de la Virgen de los Remedios.

El “Parque de las Tres Culturas” estará conformado por un lago artificial con chinampas, juegos mecánicos, así como áreas deportivas en la zona protegida por el INAH. A esto también se suma, el anuncio del tren turístico que partirá de la capital poblana a San Pedro Cholula.

En esta obra, se puede observar que el proyecto causará daños irreversibles a la identidad de la población del municipio de Cholula, Puebla, pues la imagen de dicha ciudad milenaria, será modificada por una estructura cuyo objetivo es atraer al turista, de igual manera, cabe resaltar que se estará violentando el derecho a la vivienda de los habitantes que se ubican dentro del plano del proyecto.

La Ciudad de Puebla actualmente corre el riesgo de ser borrada de la lista de Patrimonio Cultural de la Humanidad, título ganado en el año 1987 ante la UNESCO, gracias a su centro histórico.

Éste es un llamado para hacer conciencia a las autoridades y a la población en general sobre la magnitud que está teniendo una planificación fallida por parte de los actores involucrados en la modernización del territorio.

Tabla 1 Perfil y grado de satisfacción del visitante, destino: Puebla

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO		
Procedencia	NACIONALES	80.52%
	EXTRANJEROS	19.48%
Procedencia nacional	D.F.	19.32%
	EDO. DE MÉXICO	5.95%
	MORELOS	4.52%
	VERACRUZ	9.57%
	JALISCO	4.28%
	NUEVO LEÓN	3.85%
	BAJA CALIFORNIA	0.71%
	TLAXCALA	3.49%
	OAXACA	7.85%
	QUERÉTARO	3.58%
	PUEBLA	5.52%
	GUERRERO	2.18%
	TABASCO	2.15%
	CHIAPAS	3.52%
	CHIHUAHUA	0.69%
YUCATAN	0.71%	
OTROS	22.10%	
Procedencia extranjera	USA	28.13%
	CENTROSUR AMERICA	21.58%
	ITALIA	2.61%
	FRANCIA	4.52%
	ALEMANIA	15.52%
	ESPAÑA	4.68%
	CANADA	9.58%
	HOLANDA	1.52%
	JAPÓN	0.62%
	SUIZA	0.25%
	INGLATERRA	0.90%
OTROS	12.09%	
Sexo	MASCULINO	48.25%
	FEMENINO	53.75%
Edad promedio del visitante		38
Rangos de edad	18-23	11.14%
	24-29	15.65%
	30-40	37.93%
	MÁS DE 40	35.28%
Nivel de estudios	PRIMARIA	2.31%
	SECUNDARIA	8.74%
	MEDIO SUPERIOR	22.88%
	SUPERIOR	64.01%
	OTROS	2.08%
Labora en	NINGUNO	7.89%
	GOBIERNO	17.44%
	EMPRESA PRIVADA	28.00%
	NEGOCIO PROPIO	18.92%
	AMA DE CASA	14.11%
	ESTUDIANTE	13.85%

PERFIL DEL VIAJE		
Motivo del viaje	DESCANSO O PLACER	51.71%
	NEGOCIOS O TRABAJO	6.35%
	VISITA A FAMILIAR	18.57%
	ACADÉMICO/ESTUDIOS	2.81%
	CONVENCIÓN	12.27%
	COMPRAS PERSONALES	2.25%
	SALUD	2.43%
	RELIGIÓN	0.51%
	VIAJE DE INCENTIVOS	1.00%
	EVENTO	2.10%
	Viaja en Tour	SI
NO		92.82%

Viaja con	SOLO (A)	12.1%
	CON LA FAMILIA	64.0%
	CON AMIGOS	15.4%
	CON FAMILIARES Y AMIGOS	8.0%
	OTRO	0.5%
Organizó el viaje	LISTED	45.4%
	SU FAMILIA	39.3%
	SUS AMIGOS	9.5%
	SU EMPRESA	3.3%
	ESCUELA	1.0%
	OTRO	1.5%
El destino Puebla era su deseo inicial	SI	96.2%
	NO	3.8%
Medio por el cual se enteró e influyó para viajar a este destino	TELEVISIÓN	1.5%
	RADIO	1.5%
	FOLLETOS/GUÍAS	1.3%
	ANUNCIOS EN EXTERIORES	1.5%
	PERIÓDICOS/ REVISTAS	1.5%
	YA LO CONOCÍA	36.1%
	PÁGINAS WEB	19.8%
	RECOMENDACIÓN DE FAMILIAR	36.5%
	AGENCIA DE VIAJES	0.3%
OTRO	0.0%	
Decidió el destino Puebla por	CLIMA	16.1%
	CERCANÍA	38.5%
	PRECIO	25.3%
	OTRO	20.0%
Organizó su viaje mediante	AGENCIA DE VIAJE	8.2%
	INTERNET	25.1%
	TELÉFONO	9.5%
	NINGUNO	57.3%
Llegó a Puebla en	AVIÓN (Aeropuerto Hnos. Serdán)	4.4%
	AUTOBÚS	65.9%
	FERROCARRIL	0.0%
	AUTO PARTICULAR	28.5%
	AUTO ARRENDADO	1.3%
	OTRO	0.0%
Tiempo de estancia	ESTANCIA DIURNA	23.3%
	UNA NOCHE	5.3%
	DOS NOCHES	31.3%
	TRES NOCHES	24.1%
	4-10 NOCHES	11.5%
	MÁS DE 10 NOCHES	4.5%
Se hospedó en	HOTEL	58.8%
	CON FAMILIAR	39.7%
	HOSTAL	0.3%
	VILLAS Y CABANAS	0.0%
	HOTEL NO FAM. MOTEL	0.7%
	DEPTO. O CASA RENTADA	1.0%
	CASA DE HUÉSPEDES	0.7%
DEPTO. O CASA PROPIA	1.0%	
Categoría del hotel	1 ESTRELLAS	1.2%
	2 ESTRELLAS	3.0%
	3 ESTRELLAS	30.4%
	4 ESTRELLAS	35.5%
	5 ESTRELLAS	30.0%
Durante su estancia se trasladó	A PIE	42.7%
	TAXI	15.9%
	TRANSP. TURÍSTICO	1.6%
	TURIBUS	14.2%
	TRANVÍA TURÍSTICO	6.2%
	AUTOMÓVIL ARRENDADO	0.7%
	AUTO PARTICULAR	12.6%
	TRANSPORTE PÚBLICO	6.2%

Fuente: Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, 2014

Tabla 1. Perfil y grado de satisfacción del visitante, destino: Puebla (Continuación)

CONTINÚA PERFIL DEL VIAJE		
Lugares que visitó	CATEDRAL	22.69%
	CONV. DE STA. MONICA	3.93%
	OTRO	1.58%
	IGLESIA DE STO. DOMINGO	5.28%
	FABRICA DE TALAVERA	0.55%
	FUERTE DE LORETO Y GPE.	5.16%
	BARRIO DEL ARTISTA	9.25%
	CALLE DE DULCES TÍPICOS	6.92%
	BIBLIOTECA PALAFOXIANA	3.64%
	ZONA ARQ. DE CHOLULA	5.22%
	CASA DE LOS HNOS. SERDAN	2.35%
	IGLESIA SAN FRANCISCO	3.88%
	AFRICAM	5.25%
	PARIAN	12.54%
	PINOTECA BELLO	0.91%
	MUSEO AMPARO	3.18%
	LOS SAPOS	3.58%
ESTRELLA DE PUEBLA	4.12%	
Compró	TALAVERA	11.65%
	ANTIGÜEDADES	1.25%
	DULCES TÍPICOS	28.59%
	ARTESANÍAS	26.42%
	COMPRAS PERSONALES	18.00%
Costo aproximado del viaje	NO CONTESTO	14.09%
	MENOS DE \$2,000.00	33.00%
	DE \$ 2,000.00 A \$4,000.00	32.63%
	DE \$ 4,000.00 A \$ 8,000.00	22.97%
¿Su viaje considera otros destinos?	MÁS DE \$ 8,000.00	11.40%
	SI	48.21%
Veces que ha visitado Puebla	NO	51.79%
	2.20	
NIVEL DE SATISFACCIÓN Y EVALUACIÓN		
Piensa regresar	DURANTE LOS PROX. 30 DIAS	2.06%
	APROX. 3 MESES	4.90%
	APROX. EN 12 MESES	7.22%
	EN MÁS DE 12 MESES	10.05%
	NO SABE	75.26%
Le gustó más	DEFINITIVAMENTE NO	0.52%
	ARQUEOLOGÍA	7.71%
	ARQUITECTURA	23.96%
	ARTESANÍAS	9.26%
	ARTE MODERNO	1.56%
	NATURALEZA	0.38%
	GASTRONOMÍA	22.98%
	EVENTOS	1.08%
	FOLKLORE	5.63%
	CLIMA	5.75%
	HOSPITALIDAD	8.54%
	PAISAJE	6.04%
	DEPORTE	0.10%
	BALNEARIOS	0.00%
	RELIGIÓN	6.06%
OTRO	0.98%	
En general califica su visita como	1.- EXCELENTE	53.28%
	2.- BUENO	44.98%
	3.- REGULAR	1.74%
	4.- MALO	0.00%
	5.- PÉSIMO	0.00%
Se cumplieron sus expectativas	SI	99.23%
	NO	0.77%
Recomendaría este destino	DEFINITIVAMENTE SI	98.97%
	PROBABLEMENTE SI	0.77%
	PROBABLEMENTE NO	0.26%
	DEFINITIVAMENTE NO	0.00%
Calificación del hospedaje	1.- EXCELENTE	58.7%
	2.- BUENO	29.1%
	3.- REGULAR	8.7%
	4.- MALO	2.9%
	5.- PÉSIMO	0.6%
Calificación de los alimentos	1.- EXCELENTE	58.7%
	2.- BUENO	39.7%
	3.- REGULAR	1.6%
	4.- MALO	0.0%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de las diversiones	1.- EXCELENTE	34.2%
	2.- BUENO	52.8%
	3.- REGULAR	10.7%
	4.- MALO	2.2%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de los servicios públicos	1.- EXCELENTE	25.3%
	2.- BUENO	58.5%
	3.- REGULAR	15.3%
	4.- MALO	0.9%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de la información turística	1.- EXCELENTE	38.9%
	2.- BUENO	50.4%
	3.- REGULAR	10.4%
	4.- MALO	0.3%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de los servicios en los atractivos	1.- EXCELENTE	46.9%
	2.- BUENO	45.1%
	3.- REGULAR	7.7%
	4.- MALO	0.3%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de la seguridad pública	1.- EXCELENTE	24.5%
	2.- BUENO	65.0%
	3.- REGULAR	10.5%
	4.- MALO	0.0%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de los precios	1.- EXCELENTE	27.5%
	2.- BUENO	52.7%
	3.- REGULAR	18.4%
	4.- MALO	1.3%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Calificación de la limpieza	1.- EXCELENTE	34.0%
	2.- BUENO	48.0%
	3.- REGULAR	16.5%
	4.- MALO	1.5%
	5.- PÉSIMO	0.0%
Observó las medidas de	AHORRO DE AGUA	7.4%
	RECICLAJE BASURA	18.2%
	NINGUNA	18.3%
	NO SABE	56.1%
Viaja con personas con discapacidad	SI	1.52%
	NO	98.48%

Fuente: Secretaría de Turismo del Estado de Puebla, 2014

1.4 La migración en México.

La migración es un fenómeno social que ha estado presente a través de los siglos. Desde sus inicios, el hombre ha buscado satisfacer necesidades básicas cuyo lugar de origen y/o residencia no le brindan más. Por lo que se ha visto orillado a movilizarse de un territorio a otro con la finalidad de mejorar sus condiciones de vida.

La migración como movilidad social, implica estudios que tratan de explicar el origen de este fenómeno. Existen teorías sobre la migración que proponen el posible detonante a dicho desplazamiento tales como la teoría neoclásica, la teoría del capital social o de las redes migratorias y la teoría de los sistemas mundiales (Génova, B. 2012).

La teoría clásica indica que los motivos para el desplazamiento humano principalmente se deben a la necesidad por mejorar un nivel de vida. Es decir, el territorio destino al cual emigrarán, les ofrece mejores oportunidades laborales pues es allá donde su trabajo rendirá mayores frutos (Agatón, D. 2009).

La teoría del capital social o de las redes migratorias presentan la siguiente situación: las redes sociales que se van conformando entre ex migrantes y migrantes son decisivas al momento de optar por movilizarse puesto que los primeros, dan facilidad a los segundos, brindándoles un lugar estable donde poder llegar, es decir, los nuevo integrantes a la red creada, gozarán de beneficios que los primeros no tenían en un inicio (Agatón, D. 2009).

Finalmente, la teoría de los sistemas mundiales, pasa de una explicación individual de la migración (como puede ser la que ve la decisión de partir como un acto del individuo o del núcleo familiar) a una explicación estructural que da razón del fenómeno analizando las relaciones económicas, que son jerárquicas, entre los países del sistema mundial.³²

Cualquiera que sea el motivo que origina la presencia de este fenómeno en México, se toma como punto referencia el movimiento migratorio hacia los Estados Unidos de América lo que demuestra una desigualdad marcada entre las economías. Y es que, tomando en cuenta el panorama de América Latina, México es considerado como el primer país de expulsión de migrantes.³³

En el territorio nacional , se presentan dos tipos de migraciones: las realizadas hacia el extranjero (principalmente con Estados Unidos de América) y la migración dentro de la República Mexicana, conocida como migración interna. (Borisovna, 2002).

El flujo migratorio hacia el vecino país del norte, ha sufrido modificaciones en los últimos años. Así, mientras que entre 1995 y 2000, 1 millón 209 mil mexicanos emigraron al vecino país, entre 2005 y 2010 sólo 683 mil lo hicieron, es decir, 526 mil personas menos que en el quinquenio anterior. De acuerdo con esta misma fuente, también se dio un aumento en la migración de retorno, la cual pasó de 267 mil migrantes en el quinquenio comprendido entre 1995 y 2000 a 824 mil en el periodo 2005- 2010, lo que representó un incremento de 300 por ciento.³⁴

Los antecedentes históricos de la migración hacia los Estados Unidos han estado presentes desde finales del siglo XIX, teniendo una breve pausa durante la Gran Depresión (1929). Nuevamente el flujo migratorio se vio intensificado en el período de la Segunda Guerra Mundial pues es en este momento histórico donde hacía falta personal que laborara debido a la ausencia de aquellos que se habían enlistado en filas del ejército.

Este acontecimiento dio pie al surgimiento del Programa Bracero (1942-1964) donde ambos países, motivados por Estados Unidos, firmaron un acuerdo para trabajadores temporales mexicanos (CONAPO, 2010).

Durante el Programa Bracero, se estima una llegada de un poco más de 4.5 millones mexicanos equivalente a 290 mil trabajadores mexicanos.³⁵

Para 1980, México tenía en su conjunto 2 218 500 emigrantes al norte y al sur del continente americano, de los cuales la gran mayoría (91%) se dirigió a Estados Unidos.³⁶

Esta situación fue ocasionada por los problemas económicos que presentaba México. Crisis que se vieron reflejadas en un aumento del flujo migratorio por personas de diversos perfiles caracterológicos. Ya no sólo era la clase baja el principal motor de esta movilización, sino que en esta ocasión se dio principalmente por la clase media, por personas provenientes de las zonas urbanas así como aquellas con un alto nivel educativo (CONAPO, 2010).

Otros acontecimientos importantes a mencionar sobre la historia de la migración son en primera instancia, la Ley de Control y Reforma de la Inmigración suscitada en el año de 1986 conocida como Ley Simpson-Rodino (IRCA, por sus siglas en inglés). Esta ley se llevó a cabo durante el mandato del presidente Reagan y su homólogo mexicano, Miguel de la Madrid (CONAPO, 2010).

Los principales motivos que orillaron a la promulgación de esta ley fueron los constantes hostigamientos hacia los indocumentados residentes, obligando a las empresas a no contratar a personas con un estatus migratorio ilegal. Esta ley incluía principalmente la regularización de más de 2.3 millones de mexicanos en Estados Unidos.³⁷

Con la firma del Tratado de Libre Comercio (TLC) en 1994, que declaraba la apertura al comercio mundial para México y el colapso económico, provocado por la devaluación del peso en el mismo año, fueron motivos más que suficientes para la siguiente gran oleada de migrantes hacia el país del norte.

Se estima que en el año 2000 el número de mexicanos que vivía en Estados Unidos era de 8.1 millones. Si se compara esta cifra con la registrada en 1970, puede decirse que la población mexicana en el país vecino del norte aumentó en poco más de 7 millones de personas.³⁸

Los estados considerados tradicionalmente como la principal fuente expulsora de migrantes son Jalisco, Michoacán, Guanajuato, San Luis Potosí y Durango; los que tuvieron un aumento en su conjunto a través de 1950 hasta 1990. Esto se vió reflejado en la triplicación de sus habitantes nativos residentes en los Estados Unidos. A esta lista de estados se suman hoy en día el Distrito Federal, Hidalgo, Tlaxcala y Puebla, entidades consideradas por su gran número de habitantes (Borisovna, 2002).

Debido al crecimiento desmesurado de la migración hacia los Estados Unidos y un ambiente antinmigrante y hasta cierto grado xenofóbico, principalmente en los estados colindantes con territorio mexicano (Arizona, Texas, Nuevo México y California), ha ocasionado que este país incremente medidas y políticas migratorias que han venido a limitar más el flujo hacia el vecino país.

Por mencionar algunos casos, se tiene Operación Bloqueo (Hold the Line) en el Paso-Ciudad Juárez en 1993; Operación Guardián (Gatekeeper) en la región Tijuana-San Diego en 1994; Operación Salvaguarda (Safeguard) en la frontera Arizona-Nogales en 1995; y Operación Río Grande al sureste del estado de Texas en el área del Valle Río Grande en 1997.³⁹

En todos ellos, se incrementó la operación militar en la frontera México-Estados Unidos, obteniendo resultados desfavorables en cuestiones de vidas y de derechos humanos, debido a ellos muchos migrantes han caído de manera inhumana originando únicamente que los individuos busquen nuevos caminos para el cruce, poniendo incluso más en riesgo su vida.

El tema migratorio, abarca más allá de la salida de connacionales al exterior; ha sido un problema presente en la actualidad. Además, este desplazamiento implica un flujo migratorio proveniente de los países centrales del continente americano.

Haciendo hincapié sobre la frontera sur, se tiene una gran cantidad de migrantes centroamericanos que atraviesan diariamente el territorio nacional, usándolo como

filtro para llegar a los Estados Unidos de América, convirtiendo a México en un país de paso y de residencia temporal y/o permanente para los inmigrantes.

Es sabido que estados de la frontera sur (Chiapas, principalmente) albergan y dan empleo temporal en los cafetales a migrantes sudamericanos los cuales encuentran cierto tipo de mejora, comparado con la situación que los obligó a salir de sus comunidades.

Factores que incluyen a las guerrillas y el atraso económico, han ocasionado un ambiente de desigualdad social, poniendo en riesgo a la sociedad en general, siendo aquellos los detonantes para la peregrinación masiva hacia Norteamérica.

Estados como Veracruz, Tamaulipas así como los colindantes con Guatemala, han sido los receptores de esos inmigrantes. Muchos de ellos no continúan su camino hacia el norte y optan por quedarse de manera permanente en ese nuevo territorio.

Para 1980, México da importancia al gran flujo migratorio observable en la frontera sur, flujo desatado principalmente por Guatemala, considerado como el país de mayor expulsión de migrantes en centro américa (Borisovna, 2002).

Ante esta situación, México reconoce en 1990 a más de 45 mil refugiados, asentados en diversos campamentos en Chiapas, Campeche y Quintana Roo.⁴⁰

El tema migratorio en México, sigue siendo un parteaguas que determina la política bilateral entre Estados Unidos y los países centroamericanos y es que la política migratoria ha sufrido diversos cambios con el paso del tiempo, resultando evidente una ausencia de igualdad social, económica y cultural entre los diversos países involucrados.

1.4.1 El fenómeno migratorio en Puebla

Como se mencionó en el capítulo anterior, el fenómeno de la migración tiene dos vertientes: una de carácter exterior y otra de carácter interno. Esta última ha tenido

su evolución como todo fenómeno social dándose en primera instancia una migración interna del campo hacia la ciudad y en segunda, una migración urbana-urbana.

Puebla, siendo considerada una ciudad de paso, directa o indirectamente se ha convertido en albergue de diversas culturas provenientes de los diversos estados de la República Mexicana, países e incluso del mismo interior del Estado; esto, aunado a la actividad económica en una parte del territorio, han ocasionado una alta concentración poblacional en esta área.

El sistema urbano-regional de Puebla se caracteriza por la elevada concentración de la población, correlato del agrupamiento y centralización del capital financiero industrial, mobiliario, comercial y de servicios en el Área Metropolitana de la Ciudad de Puebla (AMCP).

Una de las problemáticas que trae consigo la urbanización del municipio de Puebla es la ausencia de desarrollo en el resto de las regiones que conforman al Estado.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en el 2013, la mancha urbana amplió sus cifras casi ocho veces más rápido entre 1980 y 2010; a su vez, el crecimiento demográfico ha sido más visible en la periferia que en el centro histórico de la ciudad de Puebla donde las tasas de desocupación pueden alcanzar el 40%.⁴¹

Esto ha traído consigo problemas sociales como las desigualdades territoriales así como una inadecuada prestación de servicios generando una marginación en la periferia del área metropolitana. Esta situación, conlleva a buscar una política que facilite el acceso a servicios básicos que dignifiquen al individuo y que por derecho humano le corresponden: derecho a la vivienda, derecho a la salud, derecho al agua y saneamiento, entre otros (Comisión Nacional de Derechos Humanos, 2015).

Y es que cada administración tanto del Estado como Municipal, han llevado a cabo propuestas para modernizar la urbe, no obstante, sus planes se ven inconclusos cada tres años o cada seis, dependiendo el tipo de gestión (municipal o estatal, respectivamente) por motivos políticos: al llegar el fin de cada mandato, arriba un nuevo gabinete con nuevas propuestas que no dan continuidad a las de sus antecesores, originando un círculo vicioso que sólo trae atraso en lugar de progreso.

Las iniciativas de la nueva Secretaría de Desarrollo Agrario, Urbano y Territorial (SEDATU) para Puebla y Tlaxcala implican el apoyo federal, como el desarrollo de la Red Urbana de Transporte Articulado (RUTA) y el proyecto de la reurbanización Desarrollos Urbanos Integrales Sustentables (DUIS) en el centro histórico de la ciudad de Puebla. Sin embargo, estas iniciativas no han tenido el impacto que se esperaba pues se han llevado a cabo de manera desarticulada una de la otra y en ausencia de un marco más general para la elaboración de una política integrada.⁴²

A pesar de estas problemáticas, Puebla ha mantenido su posición económica, debido a las plantas automotrices con las que cuenta: Volkswagen (WV) y AUDI. Empero, al poseer un sello tan marcado como lo es el mercado de la industria automotriz, en cierto grado limita el crecimiento a futuro de la metrópoli, encasillándola únicamente dentro de este sector, disminuyendo la apertura hacia empresas que ofrezcan riquezas especializadas en otros ramos (OCDE, 2013).

El crecimiento de la urbe ha demandado la apertura de diversos centros educativos, posicionado a esta región con el número más alto de universidades per cápita de México.⁴³

Al conocer este dato, se puede suponer uno de los motivos que generan el fenómeno migratorio hacia la entidad: al existir una oferta educativa más amplia, se contribuye a la captación de personas provenientes de otras entidades federativas, buscando un espacio para continuar sus estudios profesionales.

Una vez concluidos sus estudios, difícilmente regresan a sus lugares de origen, esto porque prefieren el ambiente urbano al rural o incluso al de su anterior ciudad que les ofrecía menos oportunidades que la metrópoli poblana.

En Puebla residen 447 551 personas que nacieron en otro estado o país, población conocida como *no nativa*. Esta cantidad representa el 8% del total de sus residentes en 2000.⁴⁴ Este sector de la población procede de las 31 entidades de la República. Las de mayor procedencia son Veracruz y el Distrito Federal, agrupando a más del 50% de los inmigrantes de Puebla.⁴⁵

Dentro de este contexto, Puebla también cuenta con personas nativas radicando en otros estado de la república, principalmente el Estado de México, Distrito Federal, Veracruz, Morelos y Tlaxcala, donde se concentra el 86% de los emigrantes poblanos (884 670 personas)⁴⁶

Como se vio en capítulos anteriores, la migración es reflejo de una necesidad generada por la ausencia de elementos que mejoran la condición de vida del individuo, poniéndolo en una desventaja al momento de movilizarse. En su nuevo destino tendrá que lidiar con el choque cultural de aquel lugar que ansía convertir como suyo y por consiguiente su identidad y percepción se verán afectadas (Borisovna, 2002).

El problema sobre la identidad, se percibe hoy en día debido al efecto de la globalización y es que esta última pretende conectar todo los aspectos de una economía, generando una *hegemonización* de los recursos, recursos tangibles e intangibles como es el caso de la cultura.

La cultura, va más allá de un conjunto de valores, creencias y costumbres que posee un individuo-comunidad, que lo posiciona en un momento histórico y a través de la cual puede trascender.

La cultura se entiende como la producción material y espiritual de los conglomerados humanos. En este sentido, todas las personas y todos los grupos de hombres son creadores, portadores y transmisores de cultura.⁴⁷

La cultura de cualquier grupo humano se desarrolla en buena medida a partir de procesos no conscientes, mientras que las identidades tienen que ver con patrones de pertenencia y en consecuencia son construcciones conscientes, elaboradas a partir de situaciones relacionadas que permiten distinguir un “nosotros” de un “otros”.⁴⁸

Analizados estos términos, es necesario involucrarlos dentro del fenómeno migratorio, es decir, se debe de tomar en cuenta la cultura y la identidad de los migrantes.

Una vez que llegan a un nuevo territorio para establecerse, los migrantes se ven confrontados a un choque de culturas. Estando en el nuevo territorio se presenta esa nostalgia por el lugar de origen, la familia, el sabor de los alimentos, las leyendas. Todo ese conjunto de elementos que convierten sus vivencias en recuerdos místicos.

El individuo intenta recrear sus costumbres en el nuevo lugar, sin embargo se da cuenta que no es lo mismo. Muchos de ellos deciden volver y al hacerlo, perciben esa parte que les hace falta. Estando en el extranjero o en otra ciudad, extrañan su tierra. Al estar en su tierra, ya no se hallan pues la ciudad a la que emigraron les brinda mayores comodidades y beneficios. En este momento se convierten en ciudadanos de ningún lugar. Simplemente ya no encajan en ningún lado.

Aquí se puede presenciar la *aculturación de los migrantes*, dándose por aquellas situaciones que surgen como resultado del contacto directo y continuo entre individuos o grupos de culturas diferentes y que conllevan a cambios en los patrones culturales iniciales de un grupo o de los grupos en contacto.⁴⁹

El migrante, al estar en el nuevo territorio pierde sensibilidad ante lo que acontece en ese medio pues está con la esperanza latente de retornar y recuperar lo que era su vida pasada.

En la ciudad de Puebla, este fenómeno es muy recurrente, dada la naturaleza de su población.

Recientemente, la administración en curso ha iniciado proyectos de desarrollo urbano que pretenden mejorar la imagen de la ciudad a nivel nacional y mundial principalmente para atraer turistas.

Se pretende, de igual manera mejorar la infraestructura a través de un mecanismo sustentable, todo ello atendiendo a demandas de masificación ocasionada por las inmigraciones.

Lamentablemente, al perseguir este objetivo, parte del Patrimonio Cultural de la ciudad se ha visto afectado, pasando desapercibida la situación para la población en general. Población compuesta por migrantes que se encuentran dentro de su respectivo proceso de aculturación.

1.5 Las Políticas Públicas

Al observar una sociedad, cualquiera que fuera, se percibe el clima de desarrollo existente o nulo en ella. Este fenómeno parte como consecuencia de diversos factores económicos, sociales y culturales que marcan el progreso o retroceso de la comunidad y que han sido decisivos para la calidad de vida de la misma.

Al perseguir un beneficio común para una sociedad por medio de estrategias que ayuden a lograr el objetivo, se acude a las llamadas *políticas públicas*, entendiéndose a estas como *el conjunto conformado por uno o varios objetivos colectivos considerados necesarios o deseables y por medios o acciones que son tratados, por lo menos parcialmente, por una institución u organización gubernamental con la finalidad de orientar el comportamiento de actores*

*individuales o colectivos para modificar una situación percibida como insatisfactoria o problemática.*⁵⁰

Para Aguilar Villanueva, las políticas públicas, consisten en *un proceso realizado por las autoridades legítimamente electas para resolver necesidades mediante la utilización de recursos públicos, mediante el cual también se vinculan las decisiones de gobierno con la administración pública, tendiendo siempre a la búsqueda de la racionalidad.*⁵¹

Es decir, las políticas públicas son aquellas decisiones que el gobierno determinará como directrices para llevar a cabo acciones que resuelvan problemas presentes en determinada localidad.

A partir de este entendimiento, las políticas públicas abordan diversos objetos de estudio como lo son:

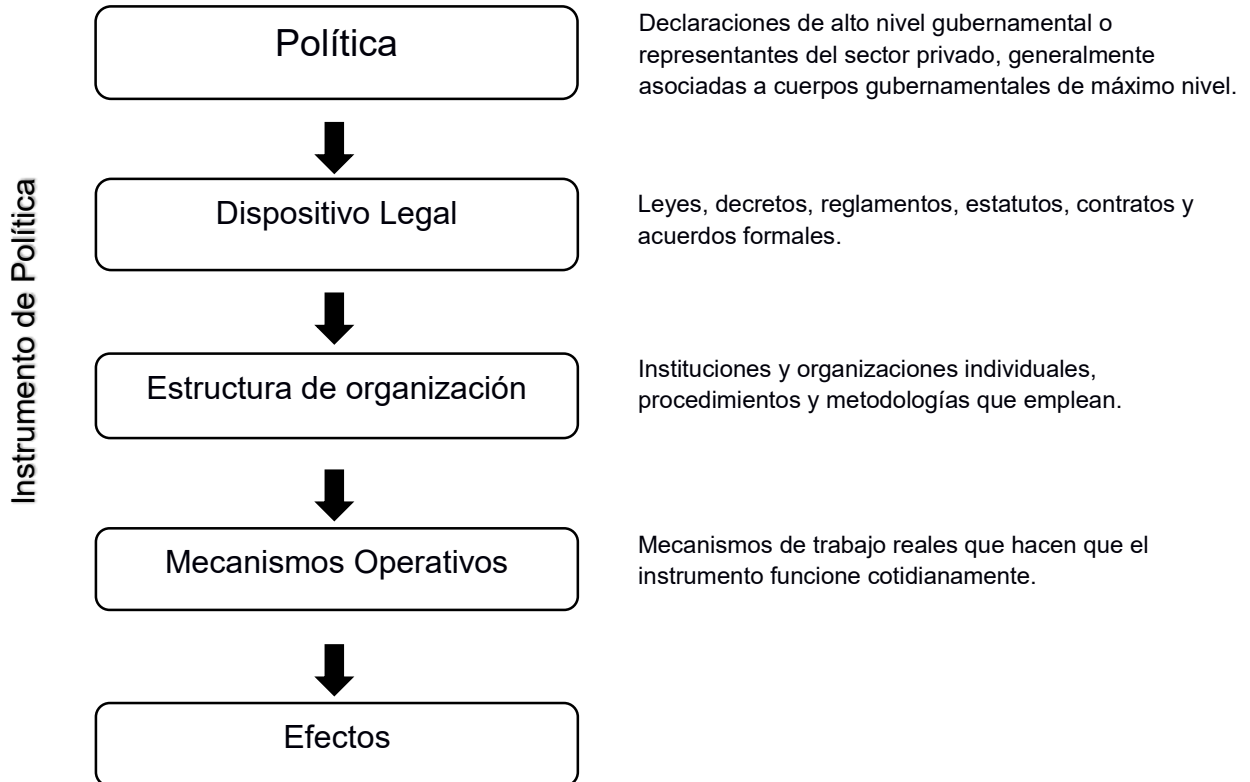
1. Los objetivos que el Estado se plantea como indispensables de llevar a cabo.
2. Las líneas de acción, así como las herramientas o medios de los que se valdrá para lograr dichos objetivos.
3. Los resultados que incluyen a su vez efectos positivos y negativos, es decir, aquellos que eran esperados o no en el primer paso.

Como lo indica Sagasti (1981), existen medios que optimizarán el efecto potencial que puede tener una política, siendo estos llamados *Instrumentos de política*.

*Los instrumentos de política son el conjunto de modos o medios utilizados para poner en práctica una política determinada. Constituye el vehículo por el cual los que tienen su cargo la formulación y ejecución de políticas ejerzan su capacidad de influir en las decisiones que toman los demás.*⁵²

En la siguiente Imagen 3, se muestra los elementos que conforman a un Instrumento de política:

Imagen 3. Estructura de un Instrumento de política



Fuente: Elaboración propia basado en Sagasti, F, 1981

La política pública, al ser vista como una herramienta estratégica para lograr un objetivo, cuenta con un ciclo de vida donde se aprecia el enlace existente entre cada una de sus etapas. En la Tabla 2 de la página 42, se muestra cada una de ellas con sus respectivas características.

Tabla 2 El ciclo de las políticas

FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5
Identificación de un problema	Formulación de soluciones o acciones	Toma de decisiones	Implementación	Evaluación
Apreciación de los acontecimientos	Elaboración de respuestas	Creación de una coalición	Ejecución	Reacciones a la acción
Definición de un problema	Estudio de soluciones	Legitimación de la política elegida	Gestión y administración	Juicio sobre los efectos
Agregado de intereses	Adecuación a los criterios		Producción de efectos	Expresión
Organización de las demandas				
Representación y acceso ante las autoridades públicas				
Demanda de la acción pública	Propuesta de una respuesta	Política efectiva de acción	Impacto sobre el terreno	Acción política o reajuste

Fuente: Roth, A. ,2002

Las políticas públicas existen dentro de un plano conformado por la comunidad, gobierno y actores privados que buscan, en teoría, el beneficio de la población.

Una vez conociéndose quién debe ser el beneficiario de la implementación de las políticas públicas, es necesario indagar sobre el grado de compromiso de este sector ante las mismas.

De acuerdo a Vargas (2010), en la mayoría de los casos la manera de comunicar las políticas se limita a ser de carácter informativo dando por entendido un nivel de participación ciudadana con este acto. Es decir, al consumarse este tipo de

participación el evento subsecuente sería el de restar valor a la capacidad que tiene la población para gobernarse mermandole el carácter ciudadano que posee.

Como se mencionó en líneas anteriores, existen tres actores que se ven involucrados en las políticas públicas: gobierno, sociedad, empresas. Lamentablemente el grado de involucramiento de estas tres partes no se da de manera homogénea puesto que, en la mayoría de los casos, tanto el Estado como los particulares (empresas) poseen mayor poder que la población misma donde se verán reflejados los resultados esperados de las políticas públicas.

Es por eso que se dice que el éxito de una política pública dependerá de qué tanto se involucren los tres actores durante sus diversas fases de vida. Esto es que durante el ciclo de vida de las políticas, se puedan apreciar los intereses y las demandas de los diversos actores que participan.

Se sabe que la población, en la mayoría de los casos, no se involucra ante tales circunstancias principalmente por un problema de arraigo cultural donde los temas que involucran política y gobierno son poco atractivos para la sociedad. Esto haciendo mención del caso particular de México donde históricamente se conoce el poco apego e involucramiento hacia la historia y vida política del país.

En la Tabla 3 de la página 43, se observan los diferentes niveles o escalas de la participación ciudadana así como sus características.

Tabla 3. Niveles de participación ciudadana

Nivel de participación (Escalón)	Descripción	Papel del ciudadano
Manipulación	Los ciudadanos son instalados en consejos y comités que solo funcionan como vehículo de "educación" por parte de los actores poderosos.	Los ciudadanos "educados" reproducen y apoyan las disposiciones de los actores poderosos en los medios participativos en los que han sido instruidos.
Terapia	Bajo la falacia de involucrar a los no-ciudadanos en la planeación, los expertos tratan a los sujetos en una especie de "terapia grupal".	Los no-ciudadanos tratan de ser "curados" de su patología en lugar de resolver los principios de exclusión y desigualdad que generan su "patología"
Información	La información fluye de manera unilateral para que los ciudadanos sepan de sus derechos, responsabilidades y opciones.	En un nivel avanzado del proceso de planeación, los ciudadanos que apenas son informados tienen poca oportunidad de influir en el proceso.
Consulta	Los ciudadanos son una abstracción estadística que manifiesta cierta percepción de la política.	Al consultar la opinión de los ciudadanos se pretende legitimar la política.
Apaciguamiento	El grado en que los ciudadanos son apaciguados depende de la asistencia técnica para articular sus prioridades y la manera en que la comunidad presiona para lograrlas.	Los ciudadanos tienen la capacidad de aconsejar o planear sin embargo los actores poderosos se reservan el derecho de decidir sobre ésta.
Asociación	El poder se distribuye a través de la negociación entre ciudadanos y actores poderosos.	Se comparten las responsabilidades a través de estructuras formales.
Poder delegado	Las negociaciones entre ciudadanos y autoridades resultan en la delegación de la capacidad de decidir sobre un plan o programa	Los ciudadanos poseen los elementos para garantizar la existencia del <i>accountability</i> del programa.
Control ciudadano	La demanda de poder por parte de los ciudadanos es atendida por completo. Los ciudadanos pueden gobernar un programa o institución.	Los ciudadanos tienen el control absoluto de los aspectos gerenciales y de negociación.

Fuente: Vargas, M. (2010: 7)

Al haber desglosado los factores, estructura y los instrumentos que involucran una política pública, es importante hacer mención sobre la importancia del análisis de las mismas donde Cabrero (2006), indica lo siguiente:

Otra razón por la cual el enfoque de análisis de políticas públicas puede complementar el estudio de la acción pública es la necesidad creciente de entender las consecuencias de la acción pública [...] Asistimos a un escenario en el que la legitimidad de la acción gubernamental no se deriva sólo de la legalidad ni tampoco sólo de la intencionalidad de dicha acción, sino fundamentalmente de la responsabilidad sobre las consecuencias prácticas que resultan de la acción.⁵³

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018⁵⁴ traza los grandes objetivos de las políticas públicas y se establece las acciones específicas para alcanzarlos.

Indica como Objetivo General el llevar a México a su máximo potencial, considerando las siguientes cinco metas nacionales:

- 1) México en paz
- 2) México incluyente
- 3) México con educación de calidad
- 4) México próspero
- 5) México con responsabilidad global

Por medio de Tres Estrategias Transversales en todas sus políticas públicas:

- 1) Democratizar la productividad
- 2) Gobierno cercano y moderno
- 3) Perspectiva de género

Respecto al sector turístico, el PND hace hincapié sobre la importancia a nivel mundial que posee este sector como actividad económica; así mismo, indica los lineamientos a seguir para incrementar el desarrollo sustentable y cultural del turismo como valor agregado de dicha oferta:

[...] es necesario considerar estrategias de promoción que atraigan a visitantes de estos países y regiones, como Rusia, China, Corea y América Latina. México se encuentra bien posicionado en el segmento de sol y playa, pero otros como el turismo cultural, ecoturismo y aventura, de salud, deportivo, de lujo, de negocios y reuniones o de cruceros, ofrecen la oportunidad de generar más derrama económica. [...] Asimismo, es indispensable consolidar el modelo de desarrollo turístico sustentable, que compatibilice el crecimiento del turismo y los beneficios que éste genera, a través de la preservación y el mejoramiento de los recursos naturales y culturales. Adicionalmente, se requiere fortalecer el impacto del turismo en el bienestar social de las comunidades receptoras, para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones turísticas. En este sentido, todas las políticas de desarrollo del sector deben considerar criterios enfocados a incrementar la contribución del turismo a la reducción de la pobreza y la inclusión social.⁵⁵

De acuerdo a esta investigación, es importante referir los puntos clave que se indican en el PND y analizar si el Plan Estatal de Desarrollo (PED) ha seguido estas acciones que se dictan a nivel nacional:

- Consolidación del modelo de desarrollo sustentable
- Considerar estrategias de promoción
- Preservación y mejoramiento de recursos culturales
- Fortalecimiento del impacto del turismo en el bienestar social de las comunidades receptoras
- Inclusión social

1.5.1 Las políticas públicas para el Estado de Puebla

Con el preámbulo descrito anteriormente, es posible analizar la situación actual que vive Puebla y es que las políticas públicas que lleva a cabo la presente administración dentro de su Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017, han venido a demostrar el inexistente equilibrio de participación de los tres actores descritos anteriormente así como lo señalado por el PND.

Particularmente las políticas públicas que pretenden impulsar al turismo en la entidad, han generado situaciones controversiales debido a que se ha visto afectado parte del patrimonio cultural de la humanidad que posee Puebla, haciendo evidente intereses particulares que benefician a unos cuantos, olvidando el bienestar de la sociedad. Dentro del mismo documento se indica que se debe manejar una agresiva promoción turística.⁵⁶

Tal es el caso de la Casa del Torno mencionada en capítulos anteriores. Esta edificación guardaba una importancia histórica para la comunidad, debido a que era considerada el enlace entre ambas zonas de la ciudad, divididas por el río San Francisco en la época previo a ser entubado en el año de 1961.⁵⁷

Esta casona, perteneciente al centro histórico fue dañada por la estructura del llamado Proyecto Teleférico. Este terreno sería utilizado para cimentar una de las dos torres de dicho atractivo, el cual tendría una extensión de dos kilómetros.

El inmueble destruido está incluido en el catálogo de monumentos históricos inmuebles elaborado por la Subdirección de Catalogación de la Coordinación Nacional de Monumentos Históricos del INAH.

Otro caso donde se aprecia la poca o nula consideración del actor sociedad dentro de la implementación de Políticas Públicas, es el acontecido en el proyecto Parque de las 7 culturas.

Dicho proyecto surgió como consecuencia del proyecto previo denominado Tren ligero, el cual uniría el centro histórico de la capital del Estado con los pueblos

mágicos de San Pedro Cholula y San Andrés Cholula. Dicha obra tendría su estación destino en las faldas de la Pirámide de Cholula, considerada patrimonio cultural de la humanidad dada su arquitectura e historia.

Es importante mencionar que durante la ejecución de estas políticas públicas, la sociedad no ha recibido beneficio alguno, debido a que sus tierras han sido expropiadas para poder iniciar con los cimientos de la estación.

En toda esta área se pretende colocar un corredor turístico compuesto por dos fuentes, un foro al aire libre, una cancha deportiva, un andador temático cultural, y una ciclopista que conectará los zócalos de las dos Cholulas. De igual manera, tendrá quioscos para la venta de revistas y periódicos, módulos, botones de pánico, cámaras de seguridad, plan de riego con agua reutilizada, sistemas de filtración y pozos, alumbrado solar, acceso libre a internet y sistemas ahorradores de agua y energía.⁵⁸

Todo esto refleja el involucramiento neto único de dos actores: el gobierno y empresas particulares así como su falta de sensibilidad y respeto por la historia, costumbres y tradiciones de la localidad.

Es importante conocer el sentir de la población y de las diversas instituciones involucradas con estas obras porque más allá de dañar el patrimonio cultural de la humanidad, se están violentando derechos humanos y relaciones culturales y religiosas de la población, mismas que datan desde un pasado prehispánico.

2. Marco Normativo

Al observar un objeto cualquiera que ha estado a nuestro alcance durante varios años, se puede percibir cómo el tiempo ha hecho estragos en él, desde una simple pérdida de coloración hasta una abolladura accidental y al ser más observadores y analíticos, este objeto cuya naturaleza ha estado relacionada con nosotros de manera directa o indirecta, ha aportado por lo menos, una mínima parte de su existencia, es decir, ha trascendido a través de nosotros.

En el plano colectivo de los pueblos, ocurre algo similar, se trata de objetos desaparecidos de los que posiblemente sólo quedan indicios, esto porque el tiempo ha actuado sobre ellos o bien, el progreso de la sociedad ha dejado su huella.

En este momento se incorpora un concepto a la línea del Patrimonio: el progreso, pero ¿qué se entiende por progreso?

De acuerdo a la RAE, el progreso es⁵⁹

1. m. Acción de ir hacia adelante.
2. m. Avance, adelanto, perfeccionamiento.

Con esto se puede dar una idea de cómo dicho término es visto en nuestra cultural pero no hay que olvidar el sentido que toma dentro del objeto del patrimonio.

El inevitable progreso, siguiendo una línea de cambio y transformación, arrastra consigo de manera casi inevitable fragmentos enteros de un entorno cultural ocasionando con esto, la pérdida de lazos tangibles e intangibles que llevan a una pérdida de memoria e identidad.

Al representar una pérdida, la humanidad históricamente ha reaccionado desarrollando prácticas conservacionistas.⁶⁰

Estas prácticas o estrategias *preservacionistas* dan origen a la llamada Gestión del Patrimonio, entendiendo a éste como un conjunto de acciones que siguen una

programación cuyo objetivo es conservar en condiciones óptimas el patrimonio así como garantizar un uso adecuado a dichos bienes de acuerdo a las exigencias sociales contemporáneas.⁶¹

La gestión patrimonial invita a reflexionar sobre la naturaleza del objeto en cuestión, siendo esta de índole cultural o natural. Es menester considerar que el patrimonio tiene una limitación: el ser un recurso no renovable.

Para Tresserras (2001), una forma moderna de contemplar la gestión patrimonial es considerar al patrimonio como un recurso cultural que está ahí a nuestro alcance para sacarle partido⁶², este partido muchas veces, si no es que en todos los casos, ha seguido la línea del progreso en su afán de querer incorporar la historia a la modernidad.

Por otra parte, la gestión turística del patrimonio cultural, podría ser definida como la aplicación de conocimientos determinados para la conversión de los bienes del patrimonio cultural en recursos turísticos.⁶³

Actualmente, debido a la globalización, la sociedad se encuentra ante un grado de desensibilización y pérdida de identidad, por consiguiente, convierte cualquier recurso en mercancía de la cual puede obtener un beneficio económico más allá del cultural.

Es necesario indagar sobre aquellos aspectos que limitan el uso de esos recursos para poder comprender la importancia del patrimonio dentro de un contexto mercantil pues como es sabido, el patrimonio cultural ha sido sinónimo de lucro, atendiendo a intereses particulares.

Es en este sentido, donde indudablemente se presenta una plataforma de lineamientos a seguir cuya finalidad es la de preservar el legado histórico de la humanidad.

2.1 Normatividad Internacional del Patrimonio Cultural.

Siguiendo la línea del Derecho, al hablar de normas, se incluyen las normas sociales, morales, religiosas y jurídicas. Es en el ámbito de las jurídicas donde se hallan las Declaraciones, Convenciones, Reglamentos, Cartas, Recomendaciones expedidas por la UNESCO, en las cuales se encuentra el respaldo legal que da protección a lo concerniente al Patrimonio Cultural.

La Unesco, se vale de otros organismos y asesores para llevar a cabo este arduo trabajo. Entre ellos, se encuentran: el Consejo Internacional de Museos (ICOM), el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS), el Centro Internacional para el Estudio de la Preservación y Restauración de la Propiedad Cultural (ICCROM), el Instituto Internacional para la Edificación del Derecho Privado (UNIDROIT) entre otros.⁶⁴

2.1.1 Normas de la UNESCO

a) Convenios: Son tratados internacionales celebrado entre Estados con un grado de formalidad menor al de un tratado. Normalmente, un convenio es acordado en aspectos Económicos y Comerciales entre los estados. En un Convenio por lo regular se hace la negociación de temas que afectan de manera general a los miembros de la Comunidad Internacional.⁶⁵

b) Recomendaciones: Se trata de textos dirigidos a uno o varios Estados invitándolos a adoptar determinados principios directores y pautas formuladas para regular internacionalmente una cuestión.⁶⁶

c) Declaraciones: Al igual que las Recomendaciones, plantean principios ampliamente aceptados, aunque éstas son menos formales que las Declaraciones, las cuales constituyen instrumentos formales y solemnes, que enuncian principios de gran importancia y de valor intemporal.

Son adoptadas por una Resolución de un órgano de las Naciones Unidas y tienen un carácter moral.⁶⁷

En la Tabla 4 de la página 54, se especifican los tres tipos de nomas de la UNESCO, así como ejemplos de las mismas.

Partiendo de la inquietud sobre los daños que la modernidad causa al patrimonio y basándose en las normas citadas anteriormente, la UNESCO emite la *Recomendación referente a la preservación de los bienes culturales puestos en peligro por trabajos públicos o privados*.

El texto ilustra cómo la UNESCO reacciona, a través de instrumentos de normalización, frente a los peligros que amenazan el patrimonio cultural. Estos convenios y recomendaciones se basan en las mejores prácticas profesionales conocidas, con vistas a garantizar el mantenimiento y la preservación del patrimonio cultural; formulando las reglas para hacer frente a las amenazas contra el patrimonio cultural, pretenden sensibilizar a los gobiernos con respecto a ese importante tesoro de la humanidad y sugieren los principios sobre los cuales debe cimentarse la legislación nacional que deberá, por supuesto, tener en cuenta la especificidad de los distintos patrimonios presentes en cada país; pretenden igualmente ayudar a los ciudadanos que luchan contra proyectos inadecuados; y favorecen la constitución de redes de profesionales de la cultura, que pueden comparar sus éxitos y sus fracasos, y mejorar así sus capacidades para salvar el patrimonio de una posible desaparición.⁶⁸

El día 19 de noviembre de 1968, la UNESCO aprobó la siguiente recomendación⁶⁹.

La Conferencia General recomienda a los Estados Miembros que apliquen las siguientes disposiciones, adoptando las medidas legislativas o de otro carácter que sean necesarias para poner en práctica en sus respectivos territorios las normas y los principios formulados en la presente recomendación:

La Conferencia General recomienda a los Estados Miembros que pongan la presente recomendación en conocimiento de las autoridades y órganos encargados de las obras públicas o privadas así como los órganos encargados de la conservación y de la protección de los monumentos

históricos, artísticos, arqueológicos y científicos. Recomienda que igualmente se informe a las autoridades y científicos que se ocupan de plantear los programas de educación y del desarrollo del turismo.

La Conferencia General recomienda a los Estados Miembros que la informen, en fechas y formas que habrá que determinar, de las medidas que hayan tomado para aplicar la presente recomendación.

La UNESCO ha establecido cuatro tratados multilaterales para reforzar la protección del patrimonio cultural físico. Se trata del Convenio para la protección de los bienes culturales en caso de conflicto armado (Convenio de La Haya, 1954) y su Protocolo; el Convenio referente a las medidas a tomar para prohibir e impedir la importación, exportación o venta ilícita de bienes culturales (1970); y el Convenio sobre la protección del patrimonio mundial cultural y natural (1972).⁷⁰

Tabla 4. Normas de la UNESCO

TIPOS	DEFINICIONES	EJEMPLOS
Convenios	Acuerdos entre Estados Compromiso obligatorio Sometido a aceptación, adhesión o ratificación Se adopta por mayoría 2/3	Convención Nacional de Derechos de Autor 1952 Convención sobre medidas que deben de adoptarse para prohibir e impedir la exportación y transferencia de propiedad ilícita de BC, 1970 Convención para la protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural , 1972 Convención Unidroit sobre BC robados o exportados ilegalmente, 1995 Convención sobre protección del PC Subacuático, 2001 Convención para salvaguarda del PC inmaterial, 2003
Recomendaciones	Invita a adoptar principios y pautas No sujetas a ratificación No obligatorias jurídicamente	Recomendación que define los principios internacionales que deberán aplicarse a las excavaciones arqueológicas, Nueva Delhi, 1956 Recomendación relativa a la protección de la belleza y del carácter de los lugares y paisajes, 1963 Recomendación sobre la conservación de los BC que la ejecución de obras públicas o privadas pueda poner en peligro, 1968 Recomendación sobre la protección de los BC muebles, 1978 Recomendación sobre la salvaguarda y la conservación de las imágenes en movimiento, 1980
Declaraciones	Instrumentos formales y solemnes Plantean principios universales de gran importancia y valor intemporal Adoptadas por la ONU Tienen carácter moral	Carta sobre la preservación del Patrimonio Cultural (15-10-2010) Declaración declarativa a la destrucción intencional del Patrimonio Cultural (17-10-2010)

Fuente: Macarrón, A. (2008)

2.1.2 El Patrimonio Cultural en México y las Instituciones

Se ha visto que la importancia y preocupación relativas al patrimonio cultural abarca esferas internacionales involucrando a organismos y países cuya estructura cultural se ha visto afectada por diversos sucesos históricos. Tal es el caso de la Unión Europea, que fue testigo de grandes destrucciones al patrimonio (Primera y Segunda Guerra Mundial). Ante esta situación, la rapidez con que diversos países han actuado en la restauración y recuperación del patrimonio, demuestra una cultura en constante búsqueda de la preservación de sus tesoros.

En el caso de México, existe la necesidad de una legislación que proteja el patrimonio, es decir, el establecimiento de leyes estatales y federales.⁷¹

A pesar de la carencia de una normatividad, México ha asumido la responsabilidad de salvaguardar su patrimonio cultural a través de instituciones como el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), que articula a otras que trabajan para lograr este compromiso: El INAH Instituto Nacional de Antropología e Historia, que tiene a su cargo la custodia del patrimonio construido antes de 1900; el INBA, Instituto Nacional de Bellas Artes, que se ocupa del patrimonio artístico construido después de 1900; y la Dirección General de Sitios y Monumentos del Patrimonio Cultural que atiende monumentos propiedad de la nación con valor artístico e histórico. Aunado a lo anterior, la Secretaría de Turismo tiene una línea de acción dedicada al turismo cultural para consolidar el concepto de protección de patrimonio.⁷²

Es sabido que la conservación y la restauración está ligada a los cambios y vivencias por lo que atraviesa una sociedad en cuestión, así como por aquellas ideologías que hacen un énfasis en el tema cultural, posicionando al Patrimonio Cultural dentro del mismo.

La trascendencia de un bien tangible, radica en que el valor estético que se le atribuye en la actualidad no significa que haya sido el mismo que se le otorgaba en

el pasado. En su momento, ese objeto pudo haber tenido diversos matices ya sean religiosos, políticos, filosóficos o bien, sociales. (Macarrón, 2008)

Afortunadamente, en pro de este tema, la gente se ha sensibilizado más ante la importancia que tiene el Patrimonio Cultural para el desarrollo de la sociedad, manifestando su interés a través de Organizaciones no Gubernamentales y grupos activistas (en el caso del estado de Puebla, se cuenta con la Pro Cholula, A.C.).

Estos grupos son conscientes del panorama del Patrimonio Cultural en Puebla (específicamente en el municipio de Cholula) y es que ellos mismos indican que el patrimonio es un espacio donde la hegemonía se reproduce para ser sufrida, resistida o debatida.⁷³

El patrimonio es sinónimo de explotación para aquellos que están en las esferas dominantes del poder y que tienen la posibilidad de influir sobre el destino de la comunidad. Disfrazan las acciones con palabras como progreso, desarrollo o modernidad a sabiendas de que el beneficio que traerá ese cambio será únicamente en pro de unos cuantos (Muñiz, 2012).

Lamentablemente, México, no cuenta con artículos dentro de su Constitución Mexicana donde el Patrimonio Cultural, sea motivo de discusión entre los expertos sobre el tema.

El único artículo relacionado a la cultura, es el Artículo 4:⁷⁴

Párrafo adicionado DOF 07-04-2000. Fe de erratas al párrafo DOF 12-04-2000

Toda persona tiene derecho al acceso a la cultura y al disfrute de los bienes y servicios que presta el Estado en la materia, así como el ejercicio de sus derechos culturales. El Estado promoverá los medios para la difusión y desarrollo de la cultura, atendiendo a la diversidad cultural en todas sus manifestaciones y

expresiones con pleno respeto a la libertad creativa. La ley establecerá los mecanismos para el acceso y participación a cualquier manifestación cultural.

Por otro lado, México sí cuenta con una Ley Federal de Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas donde el Instituto Nacional de Antropología e Historia y el Instituto Nacional de Bellas Artes y Literatura, de acuerdo con lo que establezca el reglamento de la Ley, organizarán o autorizarán asociaciones civiles, juntas vecinales, y uniones de campesinos como órganos auxiliares para impedir el saqueo arqueológico y preservar el patrimonio cultural de la Nación. Además se establecerán museos regionales.⁷⁵

Sin embargo, la Ley Mexicana de Monumentos carece de una visión de riqueza del patrimonio cultural, es decir de valor cultural; en otras palabras, la ley no regula todos los aspectos relacionados con el patrimonio y el valor que tiene para la sociedad.⁷⁶

Así, la Ley Federal de Monumentos y Zonas Arqueológicas no protege otras categorías de patrimonio involucradas con: lugares sagrados, lugares conmemorativos, lugares históricos, lugares familiares, etcétera.

Si México asume con responsabilidad la protección del Patrimonio Cultural, compartiéndolo con el resto del mundo, se podrá ver un avance en cuanto a legislación y normatividad.

Es importante retomar el valor social, histórico, social y cultural para poder mejorar el contexto actual, así como el valor de la población y todos los factores que conlleva. Una vez retomando estos puntos, podría decirse que tanto la colaboración de las organizaciones dedicadas a esta labor como la las instituciones competentes estarían persiguiendo el mismo objetivo: lograr una conservación sustentable del medio.

Todo esto conlleva a una planeación armoniosa entre las políticas, la sociedad, el turismo, la cultura y la planeación urbana.

3. Marco Teórico: Administración

3.1 Definición

El concepto Administración ha tenido varias acepciones a lo largo de la historia, siendo muchos los autores que han definido a la misma con base en sus experiencias, tomando en cuenta siempre su naturaleza y la relación que tiene con otras ciencias.

A continuación se enlistan conceptos manejados por algunos estudiosos del tema que describen a la administración desde diversas perspectivas.

La administración es la dirección racional de las actividades de una organización, ya sea lucrativa o no, en ella se aborda la planeación, organización (estructura), dirección y control de las actividades separadas por la división del trabajo que ocurren dentro de las organizaciones.⁷⁷ Idalberto Chiavetano.

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajan en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz.⁷⁸ Koontz, Wiehrich y Cannice

Es el proceso cuyo fin es alcanzar objetivos con base en el trabajo de las personas o por medio de ellas y de otros recursos de la organización.⁷⁹

Es el conjunto de las funciones o procesos básicos (planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar) que, realizados convenientemente, repercuten de forma positiva en la eficacia y eficiencia de la actividad realizada en la organización.⁸⁰ Jiménez, Perriáñez, Díez del Castillo.

Fayol define a la Administración como el acto de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar.⁸¹

3.1.2 Enfoques de la Administración

La administración ha sido una necesidad obvia presente en toda civilización. De manera consciente o inconsciente, el hombre ha acudido de ella para poder llevar cabo sus tareas de manera ordenada.

El hombre, desde que nace, se involucra dentro de organizaciones de diversas magnitudes, ya sean de naturaleza lucrativa o no lucrativa. Cuando éstas adquieren una complejidad mayor, se necesita de la aplicación de la administración, siendo ésta llevada a cabo por un grupo de personas distribuidas de acuerdo a aptitudes dentro de la entidad económica.

Dentro de su misma historia, la administración cuenta con enfoques de estudio, propuestos por diversos autores sobre el tema.

En seguida, se hace breve descripción de cada enfoque.

a) Enfoque clásico de la Administración

Este enfoque encuentra su antecedente con dos autores al inicio del siglo XX. El primero de ellos, Frederick Winslow Taylor, considerado como el creador de la Escuela de la Administración Científica, que pretendía incrementar la eficiencia de la industria por medio de la racionalización del trabajo del obrero.⁸²

El segundo, Henri Fayol, llevó a cabo el desarrollo de la Teoría Clásica, consistiendo ésta en aumentar la eficiencia de la empresa en razón de su forma de organización y la aplicación de los principios generales de administración con bases científicas.⁸³

La Escuela de la Administración Científica, al enfocarse en los obreros, partía de abajo hacia arriba, es decir, de los obreros hacia el supervisor y hacia el gerente, y de las partes (cada obrero y su puesto) y hacia el todo (organización empresarial).⁶⁹ Todo se enfocaba en la manera de llevar a cabo las tareas, movimientos necesarios para efectuar cada una de ellas así como los tiempos que tomaba el realizarlas.

La teoría clásica se caracterizó por su enfoque normativo y prescriptivo: prescribe los elementos de la administración y los principios generales que debe de adoptar para su actividad.⁸⁴

Esta teoría también ha sido denominada *teoría de la máquina* porque considera a la organización desde el punto del comportamiento mecánico de una máquina: a determinadas acciones o causas corresponden ciertos efectos o consecuencias sujetos a alguna correlación determinista.⁸⁵

b) Teoría de las relaciones humanas.

Esta Escuela Humanista de Administración desarrollada por Elton Mayo, surge por la necesidad de humanizar a la empresa y se da precisamente durante el desarrollo de las ciencias humanas, especialmente con la psicología. (Chiavetano, 2015)

Para demostrar esta teoría, se llevó a cabo un experimento en la planta de Hawthorne, de la empresa Western Electric Company en 1927, compuesta por cuatro fases. Durante ellas se pretendía analizar el comportamiento de cada obrero y la relación existente con sus necesidades psicológicas y sociales. De igual manera se estudiaron las relaciones humanas informales que surgen dentro de una organización. (Chiavetano, 2015)

c) Enfoque neoclásico de la administración

El enfoque neoclásico sólo es una redefinición de la teoría clásica debidamente actualizada y redimensionada para enfrentar los problemas administrativos vigentes y al tamaño de las organizaciones de hoy. En otras palabras, la teoría neoclásica es la teoría clásica presentada de otra forma y con un eclecticismo que aprovecha las aportaciones de las demás teorías administrativas.⁸⁶

d) Enfoque estructuralista de la administración

Fue propuesto por Max Weber, llamando *burocracia* a las grandes organizaciones. El modelo burocrático sirvió de inspiración para una nueva teoría administrativa. Las características de la burocracia son: carácter legal, formal y

racional, impersonalidad, jerarquía, rutinas y procedimientos estandarizados, competencia técnica y meritocracia, especialización, profesionalización y posibilidad de prever totalmente su funcionamiento.⁸⁷

e) Enfoque sistémico de la administración

El concepto de sistemas implica el estudio de la empresa como un sistema. Reconoce la importancia de estudiar la interrelación para planear, organizar y controlar en una organización, así como en los muchos subsistemas.⁸⁸

Este enfoque dio paso a la Teoría de Sistemas, propuesta por Ludwing von Bertalanffy. En ella se describían los siguientes características.⁸⁹

1. Interrelación de objetos, atributos y eventos.
2. Holismo. El sistema es una entidad indivisible.
3. Búsqueda de metas. Los sistemas se componen de elementos que interactúan y de esta interacción se llega a un estado final del equilibrio.
4. Entradas y salidas. Todos los sistemas dependen de algunas entradas para el logro de sus objetivos.
5. Procesos de transformación. Los sistemas cuentan con procesos de transformación entre las entradas y las salidas
6. Entropía. La entropía refiere a la tendencia natural de los objetos para dirigirse hacia un estado de desorden.
7. Jerarquía. Los sistemas se componen de subsistemas contenidos dentro de ellos.
8. Diferenciación. La diferenciación de sistemas en los elementos que componen un sistema, le permite adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno.

3.2 Administración Turística

Ante la necesidad en la cotidianeidad del hombre por administrar el tiempo-espacio-recursos, surgen diversas maneras de especializar la administración dependiendo al campo de estudio concerniente. Es aquí, donde surge el estudio de la administración del turismo o administración turística.

La administración turística se define como la forma de manejar los recursos naturales y/o artificiales de un lugar de manera óptima dando un equilibrio y cuidado de los mismos, lo cual proporciona un bienestar económico a los involucrados, como son trabajadores y empresarios, además que los visitantes llevan como recompensa el conocimiento del lugar que se visita.⁹⁰

Como toda práctica de naturaleza administrativa, la administración turística se vale de elementos clave para el logro de objetivos.

En primera instancia, se tiene a la planificación, entendiéndose a esta como la determinación de objetivos de trabajo, sirviéndose de la intervención oportuna y previamente analizada de los elementos humanos, financieros, materiales, técnicos, que actuarán en un determinado tiempo y espacio. Todo ello con la finalidad de lograr los fines marcados al inicio (Acerenza, 1987).

Cuando la planificación es mísera o nula, los resultados podrían verse reflejados en una calidad inferior del trabajo, el cual requerirá de una nueva ejecución del mismo si es posible, desperdicio de materiales y energía, duplicación de tareas, falta o sobra de personal, incidentes, apatía en los trabajadores, falta de recursos, mermas, etc. Es decir, una deficiente planificación afecta a todas las áreas dentro de una organización.

Generalmente las causas que generan una planificación errónea se deben a la falta de claridad sobre los pasos a efectuar, una monotonía en las actividades que tiende a desenfocar el objetivo generando confusiones en la ejecución de tareas, la

falta de conocimientos e incapacidad por parte de los administradores, así como la ausencia de ética en la actividad de planificación.

Hondando un poco sobre la *planificación turística* por parte del Estado, esta halla su antecedente con la elaboración del Primer Plan Quinquenal del equipamiento Turístico Francés, para el período 1948-1952.⁹¹

Fue en Francia donde se inició la planificación central aplicable a países con economías de mercado. Por tanto, aun cuando no fuera un plan integral, el primer plan francés de hecho constituye el primer plan de desarrollo turístico diseñado por un país en el nivel nacional y el que marca, por consiguiente, el comienzo de la planificación formal del turismo por parte del Estado.⁹²

Diversos países de Europa, siguieron el ejemplo de Francia desarrollando planes de desarrollo turístico. Fue para la década de 1960 y principios de la de 1970, que el Continente Americano iniciaba sus intentos de una planeación turística. El pionero de esta actividad fue México, cuando en el año de 1961 por acuerdo presidencial, el Poder Ejecutivo encomendó al encargado de entonces, el Departamento de Turismo, la elaboración de un plan nacional de desarrollo turístico.

Sin embargo, fue hasta julio de 1968 cuando se promulga el primer plan elaborado por el Departamento de Turismo, bajo la conducción del ingeniero Raimundo Cuervo quien fungiría como director general de Planeación y Recursos de la mencionada dependencia oficial.⁹³

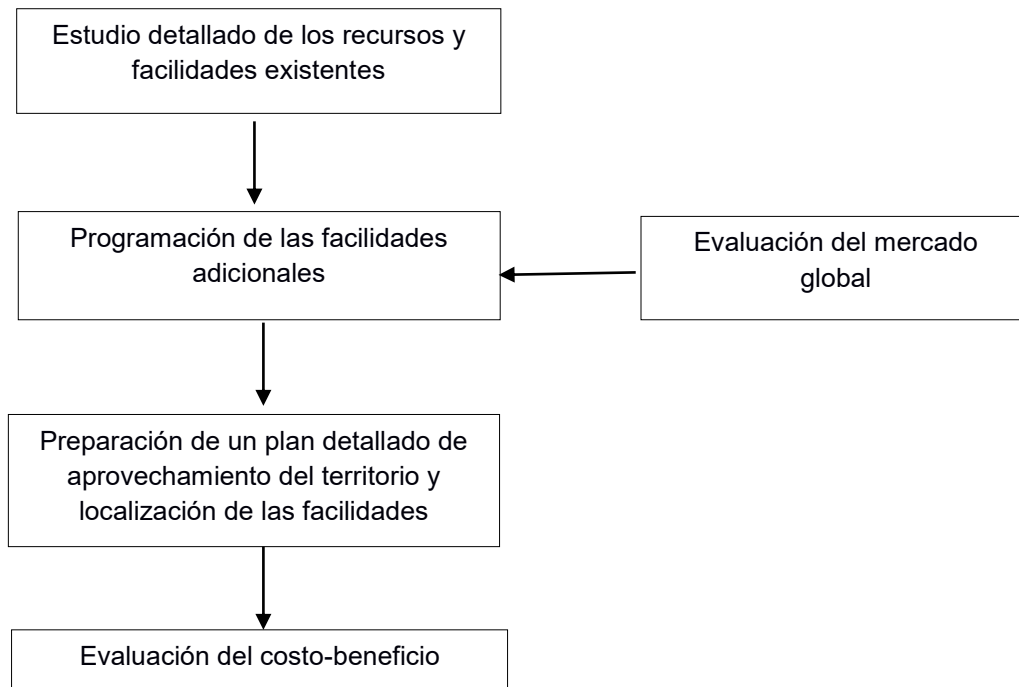
La planificación del turismo por parte del Estado ha tenido diversos enfoques dependiendo la exigencia con que se contaba en su momento de ejecución. Estos enfoques han ido desde el contexto urbano, pasando por el económico, hasta los análisis de los productos turísticos.

A continuación se enlistan dichos enfoques con su breve descripción, basados en la literatura de Acerenza (1987):

Enfoque urbanístico.

Analiza de manera minuciosa los recursos turísticos, dándole prioridad a los recursos físicos. Una vez analizados y basándose en mantener la calidad y explotación de los mismos, procede a elaborar un plan detallado sobre el desarrollo físico, denominado plan maestro, dicho plan tiene que ver con el aprovechamiento y uso del suelo para ubicar a esos atractivos turísticos.

Imagen 4. Esquema del enfoque urbanístico en la planificación del turismo.



Fuente: Acerenza, M. (1987). Administración del turismo. Planificación y Dirección.

Enfoque de política económica

Surge en Europa en la década de los 60's a partir de los estudios realizados por la Conferencia de la Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). Estos estudios estuvieron basados en los informes sobre comercio internacional, turismo internacional y desarrollo económico presentados ante el Seminario sobre Desarrollo del Turismo (Berna, Suiza, 1968).

Este enfoque pretendía la obtención de un fomento al turismo basado en instrumentos de políticas económicas. Apostaba por los beneficios que la actividad económica brinda, sólo que dándole un giro hacia el sector turismo.

En la Imagen 5 de la página 66, se detalla este enfoque.

Enfoque PASOLP planificación turística.

PASOLP- Product Analysis Sequence for Outdoor Leisure Planning (Secuencia del Análisis del Producto para la Planificación del Tiempo Libre). Este enfoque en resumen se dirige al producto turístico como tal. Puesto que solamente se enfoca a una parte del proceso de la planificación integral del turismo, no se considera como un modelo.

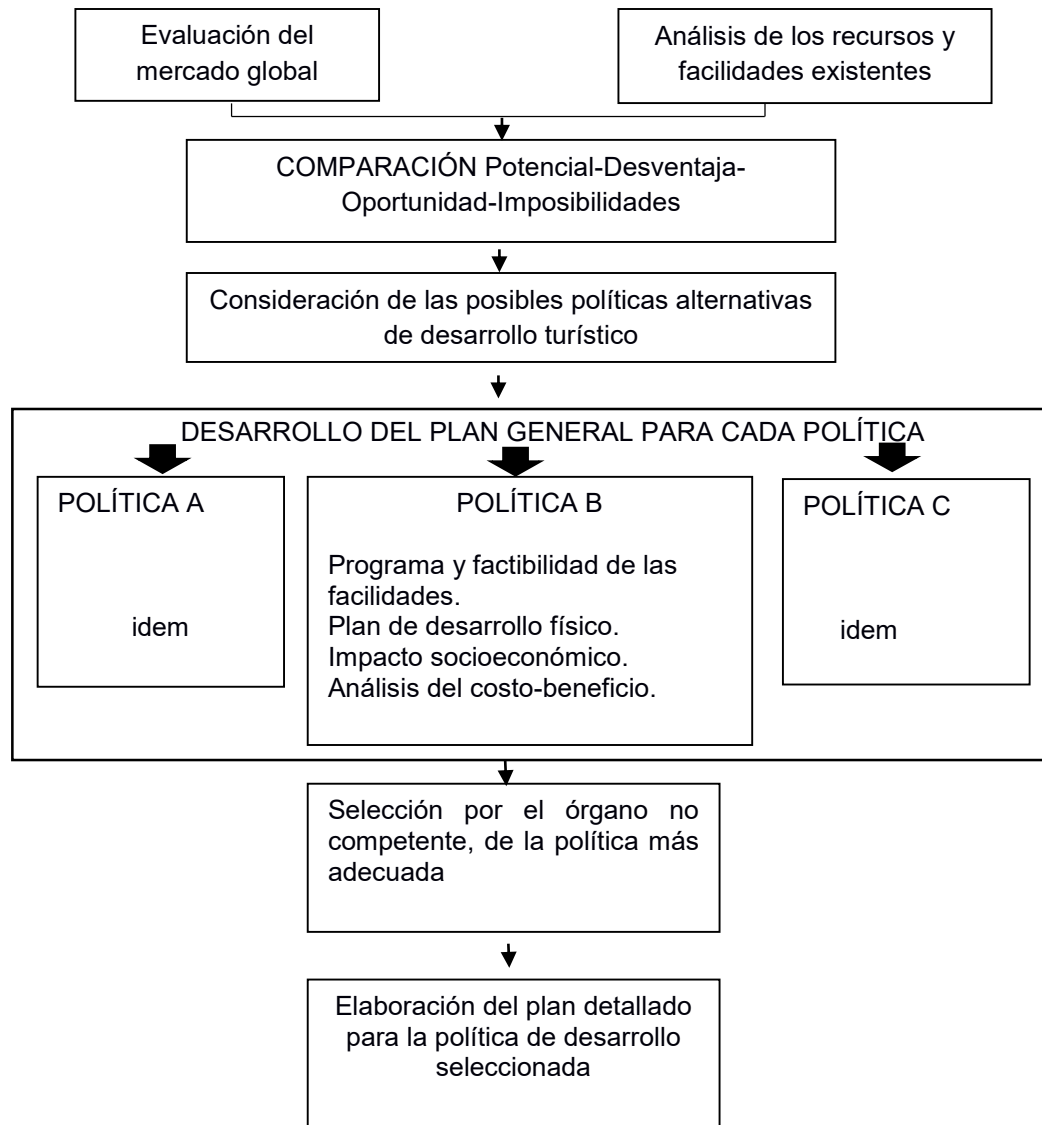
Empleo de modelos de simulación en la planificación del turismo.

Dichos proyectos son a nivel operativo aplicadas a las actividades turísticas al aire libre como los parques nacionales y proyectos de inversión. Destacan los siguientes⁹⁴:

1. TORPS. Tourist and Outdoor Recreation Planning Srtudy (Estudio de Planificación del Turismo)
2. RECSYS. Recreation SYStem modelling computer program (Modelo para sistemas recreativos, programado por computadora)
3. SSP. Simulation Provision Planning (Modelo de simulación para planificar la capacidad de los parques nacionales)

Dichos modelos fueron empleados para los estudios en Estados Unidos aplicados a actividades recreativas al aire libre. De igual manera se empleó para planificar el turismo nacional.

Imagen 5. Esquema del enfoque urbanístico en la planificación del turismo.



Fuente: Acerenza, M. (1987). Administración del turismo. Planificación y Dirección.

3.2.1 La administración turística vista desde el enfoque de sistemas.

Al haber definido a los sistemas como un conjunto de elementos que interactúan entre sí para formar un todo, se puede hacer una analogía relacionada con el turismo debido a que durante su proceso para brindar una oferta, se involucran diversos elementos sin los cuales sería imposible darse dicho fenómeno en condiciones favorables.

Mario Beni, define al Sistema de Turismo (SICTUR) *como un conjunto de procedimientos, ideas y principios, ordenados lógicamente y conexos con la intención de ver el funcionamiento de la actividad turística como un todo.*⁹⁵

En la Imagen 6 de la página 68, se muestra este sistema de manera detallada.

El turismo al ser considerado como un sistema abierto da pie a observar cada uno de sus elementos distribuidos dentro de tres conjuntos, representados gráficamente en la Figura 2: Conjunto de relaciones ambientales RA, Conjunto de acciones operacionales AO y Conjunto de organización estructural OE.

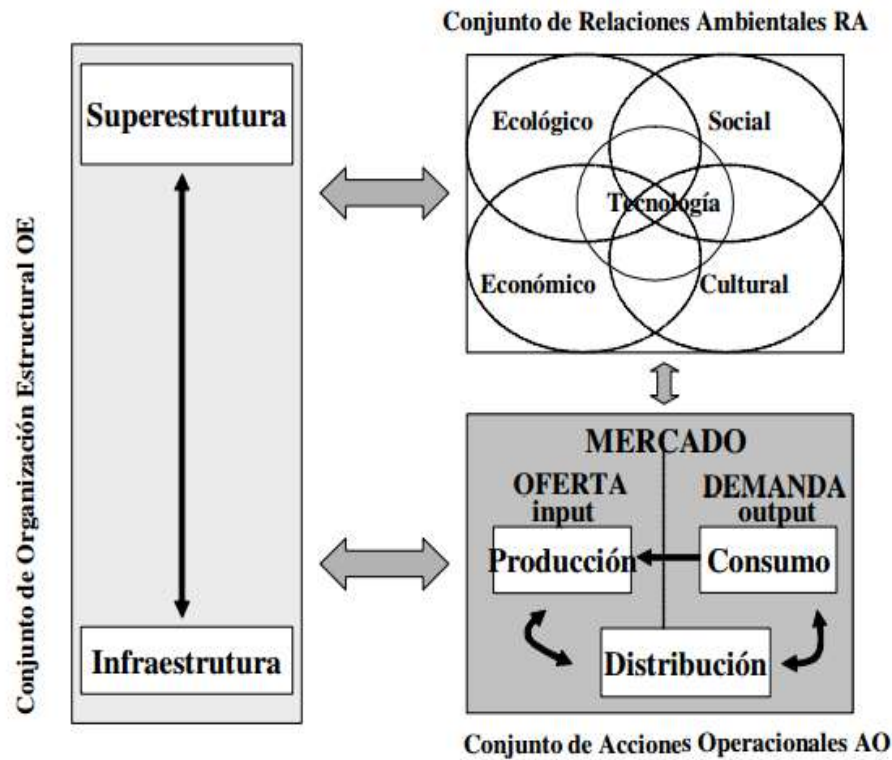
Cada uno de esos conjuntos es considerado como un subsistema que propicia el funcionamiento del sistema general: el turismo.

Dentro de este sistema, bien se pueden ubicar otros dos temas concernientes a esta investigación: la migración dentro del conjunto RA por involucrar ámbitos sociales, culturales y económicos por un lado, y por el otro, la mala planificación urbana en aras de brindar una oferta turística adecuada para el sector demográfico en crecimiento de la entidad, dentro del conjunto OE.

Es evidente que al fallar un conjunto (considerado subsistema) dentro del sistema, traerá fallas al producto-servicio final, generando impactos negativos sobre la sociedad donde éste se desarrolle.

Imagen 6. SISTUR - SISTEMA DE TURISMO

Modelo Teórico - Diagrama de Contexto



Fuente: SISTUR: Sistema de Turismo, Fuente: BENI (2000)

3.2.2 El Patrimonio Cultural como sistema.

El Patrimonio Cultural, al igual que el turismo, puede ser analizado como un sistema tal como lo muestra la Imagen 7 en la página 70.

Al percibir la interrelación que existe entre los diversos factores del sistema turismo y del sistema patrimonio cultural, se debe apelar hacia un desarrollo sostenible, entendiéndose a éste como aquél que satisface las necesidades de la generación presente, sin poner en riesgo la capacidad de cubrir las necesidades de la generación futura. El enfoque de sustentabilidad se hace más complejo, ya que

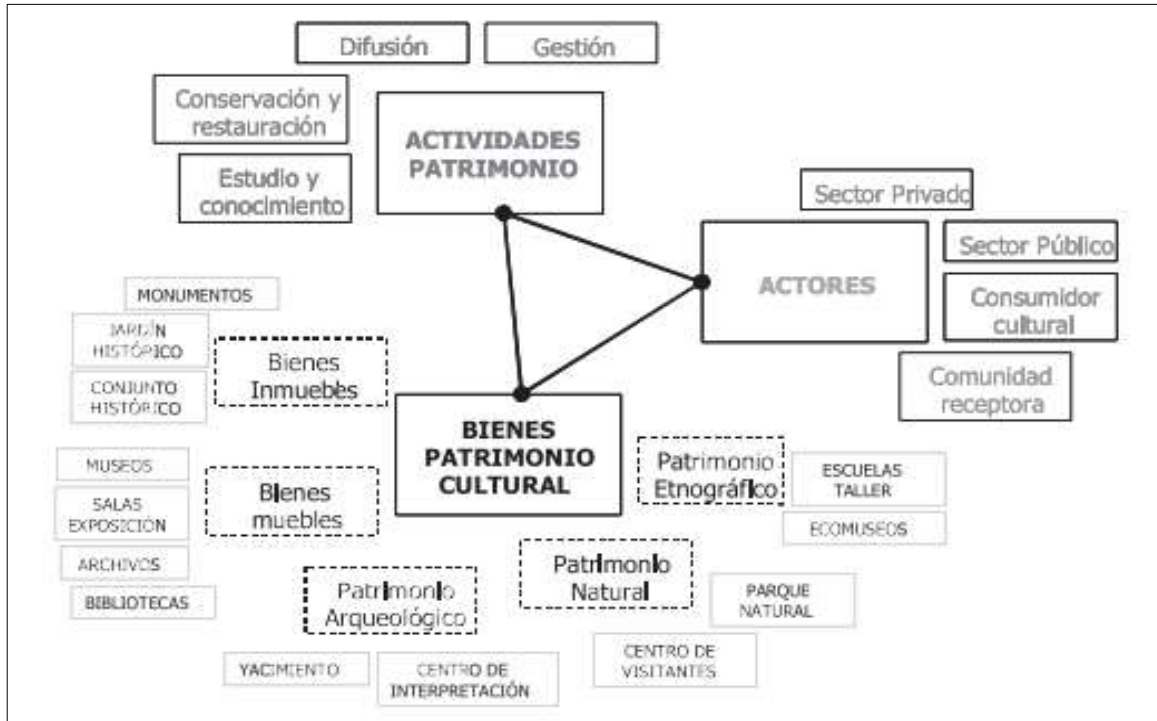
se suman criterios de trabajo que inciden en el manejo y uso de los recursos como participación ciudadana, políticas y de instituciones.

Ciertos proyectos de inversión tienden a desaparecer antes de que se termine la vida útil que se previó al diseñarlos. Generalmente, este fenómeno se da con cada cambio de administración.

Ahora bien, si dicho proyecto de inversión involucra a un objeto considerado Patrimonio Cultural, se da por entendido que el daño que el objeto en cuestión, será irreversible.

La figura del turista, durante su evolución, ha ido exigiendo cada vez más espacios donde poder sensibilizarse ante lo natural y lo cultural. Sin embargo, es menester implementar una cultura en el propio turista para que éste mismo le dé el valor al sitio que está visitando, valor que debe ser externado por la ciudad cede, en el caso de Puebla, para que se cree una conciencia de la magnitud que conlleva poder sentir y vivir el patrimonio cultural.

Imagen 7. El Patrimonio Cultural como sistema



Fuente: Cuadernos de Turismo: Velasco, 2009

4. Marco de Referencia

La cultura es considerada como la muestra de la identidad de los pueblos. Estas mismas culturas se encuentran cada vez más fusionadas dentro de los procesos migratorios así como dentro del proceso de globalización, manifestándose en un avance tecnológico muy marcado, en la amplitud de los canales de comunicación y una aceleración en el crecimiento de los mercados, entre otros.

Lo anterior trae como consecuencia una identidad cultural poco arraigada convirtiéndola en una identidad híbrida.

La transgresión a la cultura de la humanidad, ha traído consecuencias irreversibles que ponen en riesgo la identidad de la civilización. El llamado genocidio de la memoria colectiva o *memoricidio*, es la *destrucción intencional de bienes culturales que no se puede justificar por la necesidad militar*.⁹⁶

Respecto a esta situación, se tienen diversos casos donde las edificaciones consideradas patrimonio cultural, fueron destruidas, ocasionando una pérdida irreparable de la cultura y por consiguiente de la identidad de un pueblo.

Tal es el caso de la catástrofe cultural de Yugoslavia, estimada como una catástrofe de amplitud aterradora según los informes del Consejo de Seguridad Europeo, donde se expresa que los daños sufridos al patrimonio en el período comprendido de 1990 a 1995, exceden los daños suscitados durante las dos guerras mundiales. Y es que, muchos monumentos fueron dinamitados en momentos en que no se combatía.⁹⁷

Otro caso de gran trascendencia fue el que sufrió la ciudad de Dubrovnik, Croacia. La Unesco la consideró patrimonio de la humanidad desde 1971, debido a su belleza y sus tesoros culturales.⁹⁸

De igual manera, esta ciudad del Mediterráneo, fue testigo de bombardeos en el año de 1990. A diferencia de otras ciudades, la población de Dubrovnik reaccionó

ante la destrucción del patrimonio y sobre todo, ante la indiferencia de los organismos internacionales, los cuales manifestaron que brindarían apoyo hasta que las hostilidades cesaran.

Con este antecedente, hubieron grupos de personas liderados por el académico francés Jean d'Ormesson que proponían hacer acto de presencia en la ciudad y de esta manera defender el patrimonio. Con dicha acción lograron atraer la atención de medios de comunicación, lo que provocó una presión para la UNESCO. Ante esto, el organismo internacional, se vio obligada a enviar especialistas en virtud de la Convención de La Haya para la protección de bienes culturales (1954).⁹⁹

Este fue considerado como el preámbulo de la conciencia sobre el *memoricidio*. De igual manera, fue la primera vez que un organismo internacional intervenía en un conflicto armado

Estos casos expuestos, son muestra de los crímenes que la humanidad comente contra su propia existencia. Y es que borrar la memoria de la existencia de un pueblo, es considerado como un crimen comparable la aniquilación de la vida misma (Verlichak, 2000).

El *memoricidio* se puede observar a manera de analogía, en las *guerras del comercio*, es decir, en la globalización, y es que hoy en día, ante ese afán de comercializar y hegemonizar, se han invadido culturas, masacrando identidades de los pueblos.

Hoy en día el patrimonio cultural está intrínsecamente ligado a los desafíos más acuciantes a los que se enfrenta toda la humanidad, que van desde el cambio climático y los desastres naturales (tales como la pérdida de biodiversidad o del acceso a agua y alimentos seguros), a los conflictos entre comunidades, la educación, la salud, la emigración, la urbanización, la marginación o las desigualdades económicas. Por ello se considera que el patrimonio cultural es esencial para promover la paz y el desarrollo social, ambiental y económico sostenible.¹⁰⁰

Casos extremos se aprecian en la invasión de los territorios de los pueblos indígenas pretextando la incorporación de los mismos a la modernidad.

Un ejemplo de esta situación es el constante dilema de la incorporación de pueblos indígenas al programa federal *Pueblos Mágicos*. Siendo este, una *localidad que tiene atributos simbólicos, leyendas, historia, hechos trascendentes, cotidianidad, en fin magia que emana en cada una de sus manifestaciones socio-culturales, y que significan hoy día una gran oportunidad para el aprovechamiento turístico. El Programa Pueblos Mágicos contribuye a revalorar a un conjunto de poblaciones del país que siempre han estado en el imaginario colectivo de la nación en su conjunto y que representan alternativas frescas y diferentes para los visitantes nacionales y extranjeros* (SECTUR, 2015).

Este programa es aceptado por varias instancias para fomentar el turismo. Sin embargo, también ha sido rechazado por los habitantes y estudiosos del tema, al considerarlo como una invasión a la cultura e identidad del pueblo en cuestión. Se considera que más allá de mostrar esa vida, este tipo de programas podrían derivar a la larga como un *memoricidio*.

Al enfocar el estudio hacia el daño y la conservación del patrimonio como tal, se sabe que existen infinidad de casos donde se ha violentado la identidad y cultura del pueblo.

Es importante hacer una reflexión sobre la situación actual del patrimonio cultural en México porque, como se ha mencionado en capítulos anteriores, el país carece de una legislación que lo proteja.

A diferencia de otros países, como el español, no se cuenta con una constitución que incluya artículos que hablen sobre la protección del Patrimonio Cultural. Esto es, México está desprotegido ante una situación de daño inminente contra su propio patrimonio cultural.

Se sabe que existe una necesidad de desarrollo para toda ciudad. Ante ello, existen diversas maneras de darle a la urbe una mejora de sus propias condiciones, por ejemplo, la pavimentación, la arquitectura, monumentos, parques, el mismo cuidado del medio ambiente, servicios básicos como el agua potable, el alcantarillado, electricidad, entre otros.

Y es que, la imagen urbana va a ser determinante para la calidad de vida de la sociedad (Sevilla, 2009).

Partiendo de esta situación, se puede apreciar la manera en que diversas administraciones dentro del territorio nacional, han mostrado poco interés o nulo

sobre las consecuencias de sus acciones en pro de la mejora urbana. Todo ello debido a la ignorancia y/o falta de respeto por el territorio que están pisando.

En la República Mexicana proliferan los casos dada la ausencia de leyes que castiguen dichos actos.

Un ejemplo claro es el suscitado en la zona del Bajío, considerada como una de las regiones económico-geográficas con mayor densidad urbana del país. Paradójicamente, Guanajuato es, al mismo tiempo, la parte que cuenta con el mayor número de declaratorias de zonas de monumentos históricos, siendo cuatro las ciudades involucradas: Guanajuato (capital), San Miguel de Allende, Dolores Hidalgo y Pozos.¹⁰¹

Hablando del caso de San Miguel Allende, ha mantenido dentro de lo que cabe, su imagen arquitectónica gracias a la intervención de grupos en pro de la conservación del patrimonio cultural. Sin embargo, la sociedad ante la confusión del involucramiento del progreso a la localidad, ha retirado el apoyo a esos grupos que luchan por mantener su identidad y cultura.

Como consecuencia, el centro histórico de San Miguel de Allende, está siendo testigo de la agresión por parte de la modernidad a su entorno. Y es que se pretende cambiar la imagen típica de la ciudad por una imagen moderna.

Por otra parte, es bien sabido que las obras públicas con el fin de mejorar la imagen urbana y propiciar una mejor calidad de vida son necesarias en muchas ciudades. No obstante, en la mayoría de los casos, no existe una buena planificación de las mismas. Esto se ve reflejado en el daño al patrimonio cultural que presenta cada urbe.

Lo anterior coloca a esta acción por encima de las leyes que protegen la zona de monumentos, violando con ello la Ley Federal sobre Sitios y Monumentos de 1972, y la declaratoria de 1982 como zona de monumentos históricos, lo que ha provocado un enfrentamiento directo con la institución encargada de cumplir y hacer cumplir las leyes: el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH).

Este conflicto al que se hace mención, se inició en 1992, provocado por el alcalde al querer cambiar los pavimentos de la ciudad. Pretendía modernizar esta zona colocando adoquín de piedra. Todo ello, siguiendo la moda de las demás ciudades que hicieron los mismos cambios, declarando que era la mejor opción para los centros históricos: Querétaro, Zacatecas y Guanajuato.

También se pasó a sustituir el sistema de iluminación. Anteriormente, se manejaba la luz incandescente. Esta fue sustituida por un sistema que funciona a base de gas de sodio, lo que provoca un ambiente de bruma de color amarillo.

Para finales de 1993 y principios de 1994, se continuó con estas obras de pavimentación dentro de la zona declarada (1982), sin contar con la previa autorización del INAH de Guanajuato, y a pesar de que tampoco contaban con el permiso de las autoridades estatales y del propio ayuntamiento. En el acta núm. 66 se declaró por unanimidad que toda obra pública debería contar con autorización respectiva pro parte del INAH.¹⁰²

Esta acción significó una violación a los tres niveles de gobierno respecto a las normas y procedimientos para ejecución de obras públicas.

Aunado a esta situación de tensión, una parte de la población de San Miguel, incitada por el gobierno municipal se manifestó en pro de esa nueva pavimentación, lo que generó enfrentamientos entre esos sectores de la población.

Este fenómeno arrojó las siguientes conclusiones¹⁰³:

- a) Falta de acciones que contribuyan una mejor difusión de los valores del patrimonio cultural.
- b) Falta de preparación profesional de los encargados en planear las ciudades en donde existen zonas históricas.

Este tipo de situaciones solamente arrojan una ausencia de acercamiento entre los tres niveles de gobierno y la sociedad civil concerniente al patrimonio.

5. Diseño de la investigación

En capítulos previos se estableció el marco teórico que reúne la información documental sobre el tema de investigación, vinculando de esta forma los conceptos de administración, políticas públicas, turismo y la gestión del patrimonio cultural. En el presente capítulo se describe el diseño de la investigación, definido como un esquema o programa para llevar a cabo un proyecto, especifica los detalles de los procedimientos que son necesarios para obtener la información requerida, para estructurar y/o resolver los problemas identificados (Sampieri, 2004), de tal forma que se plantea el problema de investigación, las preguntas y los objetivos, además de la hipótesis de trabajo, las variables y la metodología que será utilizada. En este apartado se describe como está constituido el instrumento y el procedimiento a seguir para su aplicación en la unidad de análisis seleccionada.

5.1 Planteamiento del problema de investigación

Dentro de un mundo globalizado, la incorporación de mercados emergentes ha traído como consecuencia una estandarización de consumidores que no muestran lealtad hacia una nación, región o localidad, esto con la finalidad de facilitar el intercambio de mercancías, ideas, modos de vivir, entre otros.

Esta nueva cultura global, se contrapone con la cultura patrimonial de un territorio, debido a que esta última busca la perpetuidad de su identidad a través de su sentir diario e historia.

Al incorporarse el patrimonio cultural dentro de la globalización, se tienen diversos escenarios donde se aprecia su desvalorización así como su transformación en mercancía de consumo, ocasionando un quebrantamiento en la identidad a la que da vida.

Lamentablemente, al darle un trato de mercancía rentable al patrimonio cultural, se tienen políticas que dan apertura al ingreso de capital privado. Estas empresas buscan convertir aquello que da memoria e identidad a un pueblo, en lugares netamente comerciales.

Este contexto se puede percibir con la actual administración estatal de Puebla debido a que ha llevado a cabo una mala política de desarrollo urbano y turístico, trayendo como consecuencia el daño al patrimonio de la entidad. Esto último generado de igual manera, por la falta de sensibilización de la población ante el

daño ocasionado al entorno cultural, población conformada por migrantes que pierden interés ante lo que ocurre en su nuevo lugar de residencia.

Puebla cuenta con un alto potencial histórico cultural que sido explotado durante el mandato en turno. Esto se aprecia en el 5to informe de gobierno donde se resaltó el incremento de la actividad turística en la entidad, posicionándola como el principal destino no de playa en el país; así como la incorporación de 2 Pueblos Mágicos a su lista de atractivos.

Ante esta situación, esta investigación analiza las políticas públicas en materia de desarrollo urbano que incidan en el patrimonio cultural e identidad que conforman el Estado de Puebla para su eficiencia y eficacia.

5.1.1 Justificación de la investigación

Al conocer la importancia del turismo dentro de la economía a nivel nacional como se indicó previamente, no es de extrañarse que se adopten planes de acción que involucren al turismo como motor dentro del sistema estatal para llevar a cabo un desarrollo en pro de la población.

Cuando se implementa una política que se empleará para transformar un sector, se da por entendido que ésta va a beneficiar a la población en cuestión, trayendo beneficios sociales, económicos y culturales. Sin embargo, en Puebla ha surgido un escenario donde el beneficio no ha sido el esperado.

La administración estatal actual, en su afán de incrementar el turismo y la infraestructura debido al crecimiento demográfico de la entidad, ha manejado una inadecuada política de desarrollo que está afectando el patrimonio cultural de Puebla. Esto ha sido percibido en la invasión y transformación generada a zonas arqueológicas y sitios históricos que han alterado su imagen para dar paso a estructuras modernas.

Ante este tipo de situaciones son claramente observable las oportunidades que se abren para proponer, actuar y contribuir por medio de un conocimiento profesional donde evidentemente se carece de sensibilidad ante un tema tan delicado como lo es la cultura, la identidad y sentir de un pueblo que ahora se encuentra en crisis por pérdida de valores.

5.2 Preguntas de Investigación

En este apartado se presentan las preguntas que dan origen a este tema de investigación; las respuestas a estos cuestionamientos serán obtenidas como resultado de la aplicación del instrumento en la población de Puebla correspondiente al alcance de estudio.

5.2.1 Pregunta General

¿La manera eficiente o eficaz en que son dirigidas las políticas públicas de desarrollo por la actual administración estatal, puede llegar a afectar el patrimonio cultural de Puebla?

5.2.2 Preguntas Específicas

1. ¿Las políticas públicas en materia de turismo y desarrollo urbano afectan al Patrimonio cultural de Puebla?
2. ¿Existen daños al Patrimonio Cultural de Puebla?
3. ¿Existe una falta de sensibilización ante lo que ocurre con el Patrimonio Cultural de Puebla?
4. ¿El fenómeno migratorio forma parte de la problemática cultural que afecta al Patrimonio Cultural de Puebla?

5.3 Objetivos de la investigación

5.3.1. Objetivo General.

Analizar las políticas públicas en materia de desarrollo urbano que incidan en el patrimonio cultural e identidad de los pueblos que conforman el Estado de Puebla para eficiencia y eficacia.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Analizar las políticas públicas en materia de desarrollo urbano y turismo.
- Analizar los daños causados al patrimonio cultural de la entidad.
- Analizar el porqué de la desensibilización de la población ante tal situación.
- Proponer un programa de difusión masiva sobre valores del patrimonio.

5.4 Formulación de hipótesis

La hipótesis que se propone, se presenta a continuación. Las políticas públicas en el Estado de Puebla en aras de cumplir con el Plan de Desarrollo Estatal, afectan a la población y como consecuencia rompen con la identidad cultural de la misma.

5.5 Modelo teórico-práctico

En relación con la creación de políticas públicas enfocadas al sector turístico, se deben de adoptar líneas de acción así como maneras de llevar a cabo los nuevos planteamientos sin dañar la estructura física y moral de la colectividad en la cual se implantarán dichas políticas.

De acuerdo a la experiencia descrita en el capítulo 3, y considerando la notable similitud entre los casos de estudio, es menester tomar en cuenta las recomendaciones hechas por la UNESCO, en su apartado *de Recomendación sobre el paisaje urbano histórico, con inclusión de un glosario de definiciones* publicada el 10 de noviembre de 2011.

Dentro de su preámbulo, la UNESCO considera, *que para defender la protección del patrimonio natural y cultural ha de hacerse hincapié en la necesidad de integrar estrategias de conservación, gestión y ordenación de conjuntos históricos urbanos en los procesos de desarrollo local y planificación urbana, como los asociados a la arquitectura contemporánea y la creación de infraestructuras, y que la aplicación de un planteamiento paisajístico contribuiría a mantener la identidad urbana.*¹⁰⁴

Con base en estas recomendaciones es crucial entender los pros y los contras que los procesos mundiales, tales como la globalización, pueden generar sobre las comunidades de las urbes. Estos van desde incrementos en la calidad de vida debido a un buen entorno económico, social y cultural, o bien un incremento descontrolado en la zona urbana que puede desvirtuar la identidad e integridad de una comunidad, respectivamente.

Para entender dicho panorama en este trabajo de investigación, se dirige el estudio con base a la Teoría de Sistemas de la Administración, aplicados al turismo y al patrimonio. De igual manera se realizarán las siguientes actividades:

1. Análisis de las políticas públicas en materia de turismo
2. Análisis de los daños causados al patrimonio cultural de la humanidad en Puebla.
3. Analizar el porqué de la desensibilización de la población ante esta situación.
4. Proponer un programa de difusión masivo sobre valores del patrimonio cultural de la humanidad en Puebla.

5.6 Variables

Las variables identificadas para esta investigación, son expuestas en la siguiente Tabla 5. Variables presentes en esta investigación.

Tabla 5. Variables presentes en esta investigación

VARIABLES PRESENTES EN ESTA INVESTIGACION	
VARIABLE DEPENDIENTE	Patrimonio cultural
	Definición conceptual: Comprende las obras materiales y no materiales que manifiestan la identidad de un pueblo tales como los monumentos históricos, zonas arqueológicas, ritos y creencias, obras de arte.
	Definición operacional:
	Para identificar esta variable, se consideran los datos emitidos por la UNESCO que serán corroborados durante la aplicación del instrumento en la unidad analizada.
VARIABLE INDEPENDIENTE	Políticas Públicas
	Definición conceptual Conjunto de medidas adoptadas por el Estado para atender a las necesidades de toda la sociedad con el fin del bien común.
	Definición operacional: La medición de esta variable se realizará considerando el grado de eficacia que han tenido en la población a estudiar.

Fuente: Elaboración propia

Para la variable independiente Políticas Públicas, se tiene el siguiente subcomponente:

Tabla 6. Subcomponentes de las Políticas Públicas

POLITICAS PUBLICAS	
SUBCOMPONENTES	Turismo
	Definición conceptual:
	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 negocios/profesionales
	Definición operacional:
	Para identificar esta variable, se consideran los datos emitidos por DATATUR que serán corroborados durante la aplicación del instrumento en la unidad analizada
	Desarrollo urbano
Definición conceptual	
Proceso de transformación, mediante la consolidación de una adecuada ordenación territorial en sus aspectos físicos, económicos y sociales, y un cambio estructural de los asentamientos humanos en los centros de población (urbana o rural), encaminadas a la protección y conservación del medio ambiente, de incentivos para que las empresas inviertan en tecnología encaminado a un desarrollo sustentable, a la promoción de servicios de las ciudades en condiciones de funcionalidad, y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.	
Definición operacional:	
La medición de esta variable se realizará considerando los indicadores de impacto (outcome). Miden los efectos a medio o largo plazo generados por los productos de una política, programa o proyecto, sobre la población directamente afectada, y/o la efectividad del desarrollo del proyecto, en términos de logro de los objetivos económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales definidos en los programas y políticas de los planes de desarrollo.	

Fuente: Elaboración propia

A continuación se presentan las dimensiones de las variables dependiente e independiente previamente definidas:

Imagen 8. Dimensiones de la Variable Dependiente

Variable Dependiente	Dimensiones
Patrimonio Cultural	1. Patrimonio Cultural Tangible:
	Zonas arqueológica
	Sitios históricos
	2. Patrimonio Cultural Intangible
	Sitios sagrados naturales
	Paisajes culturales
	Eventos festivos
Ritos y creencias	

Fuente: Elaboración propia

Imagen 9. Dimensiones de la Variable Independiente

Variable Independiente	Dimensiones
Políticas Públicas	1. Acciones
	2. Programas
	3. Recursos
	4. Cobertura o beneficios
	5. Leyes

Fuente: Elaboración propia

5.6 Marco metodológico

En la Imgen 10. Estructura de la investigación, se resumen los criterios considerados para el diseño de la investigación

Imagen 10. Criterio de la estructura de la Investigación

Criterio de la estructura de la Investigación	
Objetivo General de la investigación	Analizar las políticas públicas en materia de desarrollo urbano que incidan en el patrimonio cultural e identidad de los pueblos que conforman el Estado de Puebla para eficiencia y eficacia.
Pregunta principal de la investigación	¿La manera eficiente o eficaz en que son dirigidas las políticas públicas de desarrollo por la actual administración estatal, puede llegar a afectar el patrimonio cultural de Puebla?
Tipo de estudio	El trabajo que se realiza se caracteriza por ser descriptivo y analítico; documental y observacional; retrospectivo.
	Descriptivo y analítico: Su intención posee estas características debido a que se busca describir la manera en que las políticas públicas operan y analizar el impacto que generan sobre la comunidad.
	Documental y observacional: Se consideran este tipo de fuentes, debido a que se hará una revisión documental para obtener la información necesaria. Así mismo, se procederá con el levantamiento de encuestas para enriquecer el trabajo.
	Retrospectivo: Se analizarán políticas públicas (tiempo pasado) y sus consecuencias (tiempo futuro)
Hipótesis	Las políticas públicas en el Estado de Puebla en aras de cumplir con el Plan de Desarrollo Estatal, afectan a la población y como consecuencia rompen con la identidad cultural de la misma.
Población a estudiar	Las políticas públicas en el Estado de Puebla
Criterios de selección	Políticas públicas en materia de turismo y desarrollo urbano en el Estado de Puebla
	Impacto a la población de la ciudad de Puebla y Cholula

Imagen 10 Criterio de la estructura de la Investigación (Continuación)

Criterios de exclusión	Se analizará el impacto que han generado las Políticas públicas en materia de turismo en la zona arqueológica de Cholula, Puebla. De igual manera, el daño al patrimonio cultural en la capital de la entidad, Puebla, principalmente en el centro histórico y sitios históricos.
	Para configurar la investigación de campo, son seleccionados cuatro especialistas en la materia que enriquecerán este trabajo con opiniones y experiencias.
Criterios de eliminación	Los municipios no mencionados anteriormente serán excluidos dentro de esta investigación
Técnicas e instrumentos de recopilación de la información	Para esta investigación se utiliza el Método Empírico, por lo tanto las técnicas para la recopilación de la información requiere de un protocolo riguroso y una estrategia de investigación adecuada para las Ciencias Sociales; para la obtención de datos cualitativos se recomienda diseñar entrevistas estructuradas (4) las que se cuenta con un cuestionario guía, ya que están asociadas a determinar el objeto de estudio
	El muestreo sirve para aplicar un cuestionario que corresponde a la perspectiva teórica que corresponden a las variables de estudio.
	El cuestionario consta de las siguientes partes:
	1.Encabezado
	2.Presentación
	3.Descripción del objetivo
	4.Instrucciones del llenado
	5. Preguntas diseñadas a la perspectiva teórica que se muestra en el siguiente apartado utilizando la escala de Likert, misma que se recomienda para la medición de variables cualitativas, es decir, las variables de estudio.
	6.Datos de control
	Las técnicas de recopilación de información en esta investigación comprenden los siguientes formatos:
a) Muestra: con el propósito de confrontar la realidad hacia el estudio, con un enfoque interpretativo de los significados que tienen las personas o actores que participan en las poblaciones de la Ciudad de Puebla y Cholula y que son afectadas por las políticas de desarrollo urbano y turismo.	
b) Para las entrevistas estructuradas, se utilizó un muestreo no probabilístico, dirigido a expertos en el tema, los que responden a los cuestionamientos que dirigen esta investigación.	

Fuente: Elaboración propia con información de Rivas, TLA, 2006.

5.7 Selección de la muestra

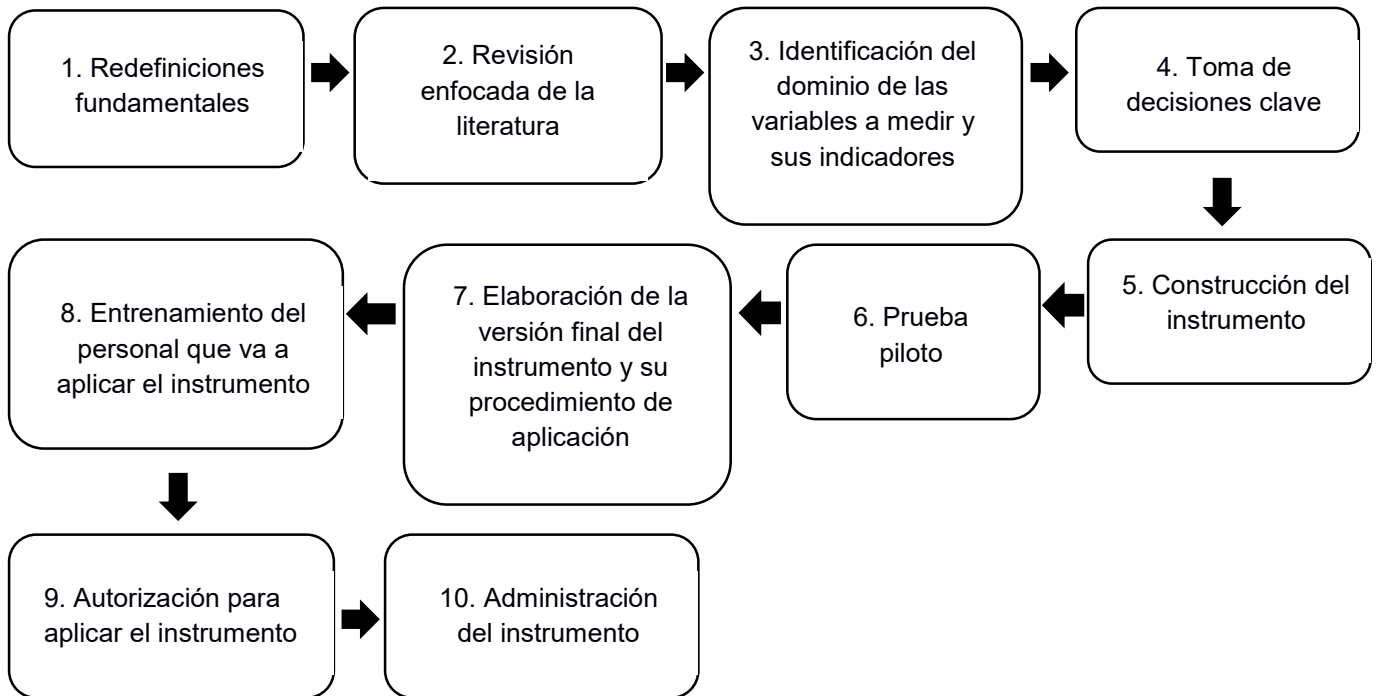
La muestra se conforma por las personas afectadas directamente por las políticas públicas de desarrollo; siendo la población del Estado de Puebla ubicada en los municipios de Puebla y Cholula debido a que es ahí donde más se ha percibido el deterioro al Patrimonio Cultural.

Para diseñar el tamaño de la muestra, se determinó considerar a 96 personas más 4 para la prueba piloto; se utilizó un muestreo aleatorio probabilístico a un nivel de confianza del 95%, un error del 10%.

5.8 Elaboración del instrumento

Para la construcción del instrumento se siguen los lineamientos de la metodología de Hernández Sampieri (2008) la cual se resume en la siguiente imagen.

Imagen 11. Diagrama del Proceso para construir un instrumento de medición.



Fuente: Elaboración propia con información de: Sampieri, Roberto, Collado, Carlos Fernández, & Lucio, Pilar Baptista, 2008.

5.8.1 Redefiniciones fundamentales

a) ¿Qué va a ser medido?

El instrumento medirá si las políticas públicas de desarrollo dañan al Patrimonio Cultural de Puebla, además mostrará el estado actual de la población en cuanto a satisfacción de calidad de vida debido a dichas obras.

b) ¿Qué o quién va a ser medido?

Las políticas públicas de desarrollo urbano y turístico.

c) ¿Cuándo?

Primera y segunda semana del mes de marzo de 2016

d) ¿Dónde?

En los municipios de Cholula y Puebla, Puebla.

e) ¿El propósito al recolectar los datos?

Identificar y analizar el daño que ha causado la implementación de las políticas públicas al Patrimonio Cultural de Puebla.

f) ¿Las definiciones operacionales son?

Se ha definido previamente en el apartado 5.6 Variables en el presente capítulo.

g) ¿Qué tipo de datos se van a obtener?

La información recolectada serán datos estadísticos y descriptivos de las instituciones de salud.

5.8.2 Revisión de la literatura.

El desarrollo del marco teórico en los capítulos anteriores ha permitido definir las variables involucradas en la investigación, considerando para su operacionalización los indicadores teóricos identificados durante la revisión de la literatura, para el caso de la variable políticas públicas, se han considerado el grado de eficacia que han tenido en la población a estudiar. Para la variable patrimonio cultural se ha optado por utilizar los lineamientos emitidos por la UNESCO respecto a conservación del patrimonio cultural.

5.8.3 Identificación del dominio de las variables a medir y sus indicadores

Imagen 12. Matriz de operacionalización de las variables presentes en la Investigación

CRITERIO DE LA ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN				
VARIABLES	Dimensiones		ITEMS	ESCALA
Patrimonio Cultural	1. Patrimonio Cultural tangible:			Escala de Likert Entrevista estructurada
	Zonas arqueológicas		8,9,10	
	Sitios históricos		8,10	
	2. Patrimonio Cultural intangible:			
	Sitios sagrados naturales		8,9,10	
	Paisajes culturales		8,4	
	Eventos Festivos		8,12	
	Ritos y creencias		8,12	
Políticas Públicas	Turismo	Acciones	3,5,6,7,9,10,11,13	Escala de Likert Entrevista estructurada
		Programas	3,5,6,7,10,11,13	
		Recursos	1,3,7	
		Cobertura o beneficios	3,5,12,13	
		Leyes	1, 4, 8	
	Desarrollo Urbano	Acciones	1,2,3,4,9,14	Escala de Likert Entrevista estructurada
		Programas	1,2,3,4,14	
		Recursos	1,3,7	
		Cobertura o beneficios	1,2,3,9,12,14	
		Leyes	1,4,8	

Fuente: Elaboración propia

5.8.4 Toma de decisiones clave

Como resultado del marco teórico se han seleccionado los lineamientos de la UNESCO y el grado de eficacia que han tenido en la población a estudiar para definir las dimensiones, indicadores e ítems de la matriz de las variables involucradas en la investigación (véase Imagen 12 Matriz de operacionalización de las variables presentes en la investigación), las cuáles serán la base para la construcción del instrumento de medición.

5.8.5 Construcción del instrumento

Para el desarrollo de los reactivos se tomó como base la matriz de la Imagen 12 Matriz de operacionalización de las variables presentes en la investigación. A continuación se presenta el instrumento utilizado en la investigación, especificando entre paréntesis para cada una de las preguntas así como las dimensiones de cada una de las variables

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla brindan una mejor calidad de vida para la población en virtud de la infraestructura física que ofrece (vialidades, pavimentación, drenaje) Reactivo variable Políticas Públicas Desarrollo Urbano (acciones, programas, beneficios, leyes, recursos)					
2	La creación de nuevas rutas de movilidad (metrobús) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana Reactivo variable Políticas Públicas Desarrollo Urbano (acciones, programas, beneficios, leyes, recursos)					
3	La creación de nuevas rutas de movilidad (ciclovías) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana Reactivo variable Políticas Públicas Desarrollo Urbano y Turismo (acciones, programas, beneficios, leyes, recursos)					
4	El medio ambiente se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo Reactivo variable Políticas Públicas Desarrollo Urbano (acciones, programas, beneficios, leyes, recursos)					
5	La actividad turística en el Estado de Puebla ha incrementada debido a la promoción de los programas en materia de turismo Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
6	La denominada "Estrella de Puebla" ubicada en la zona angelopolitana de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, programas, beneficios, recursos, leyes)					

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	El llamado "Proyecto Teleférico" ubicado en la zona de los Fuertes de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
8	El patrimonio cultural la humanidad de la entidad se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
9	El proyecto denominado "Parque de las 7 culturas" en el municipio de Cholula, dará una mejor imagen a la localidad Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
10	La construcción de andadores, centros comerciales y hoteles, en los alrededores de la pirámide de Cholula, traerá una mejor imagen a la zona arqueológica Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
11	El corredor turístico dentro del "Parque de las 7 culturas", beneficiará a los comerciantes locales Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes))					
12	La pertenencia y raíces históricas de los cholultecas se ven afectadas por los programas de desarrollo Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					
13	La ubicación del "Parque de las 7 culturas" es la óptima para incrementar el turismo en la zona arqueológica de Cholula Reactivo variable Políticas Públicas Turismo (acciones, recursos, programas, beneficios, leyes)					

14	<p>Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla toman en cuenta las circunstancias de la población donde serán aplicadas</p> <p>Reactivo variable Políticas Públicas Desarrollo Urbano (acciones, programas, beneficios, leyes, recursos)</p>					
----	---	--	--	--	--	--

5.8.6 Prueba piloto

Para la prueba piloto se aplicó el instrumento en el centro histórico de la ciudad de Puebla y en las colonias aledañas a la pirámide de la zona arqueológica de Cholula, los cuáles fueron seleccionados por conveniencia y por las facilidades otorgadas para llevar a cabo el cuestionario, donde el objetivo principal fue obtener los comentarios y sugerencias acerca de los reactivos, para identificar las áreas de oportunidad en la redacción de las preguntas y sus opciones.

5.8.7 Elaboración de la versión final del instrumento y su procedimiento de aplicación

Al aplicar la prueba piloto se realizaron modificaciones en palabras que fueron consideradas por las personas que contestaron el cuestionario como tecnicismos que complicaban la comprensión de la pregunta. Para aplicar el cuestionario fue necesario solicitar el apoyo del Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración de la UNAM, para obtener un oficio que sustentara el objetivo de la investigación y enfatizara sobre los fines académicos, la confidencialidad de los resultados obtenidos y el compromiso de compartir con las instituciones participantes los hallazgos al concluir la investigación (véase Anexo 2 Oficio de presentación del estudio).

Una vez que se contó con el oficio, se concertaron reuniones con cada uno de los especialistas en el tema, con la finalidad de darles a conocer los objetivos de la investigación y a su vez exhortarlos a participar en ella, de forma que se obtuviera su consentimiento para llevar a cabo la aplicación del instrumento.

5.8.8 Entrenamiento del personal que va a administrar el instrumento

La administración del instrumento fue realizada por cuenta propia, debido a que se consideró el tamaño de la muestra reducido, razón por la cual no fue necesaria la colaboración de personal adicional para la aplicación del cuestionario.

5.8.9 Autorización para aplicar el instrumento.

La autorización para llevar a cabo el cuestionario fue obtenida a través de los expertos en el tema sujeto a análisis. De igual manera, el instrumento fue aplicado a la población con base a los criterios previamente descritos, logrando con ello establecer un contacto directo.

5.8.10 Administración del instrumento

El cuestionario fue aplicado a los especialistas en el tema y a la población que cumplía con los criterios mencionados, el cual fue aplicado bajo un enfoque de entrevista estructurada, que permitió resolver las dudas o inquietudes que pudieran surgir durante la aplicación.

5.9 Confiabilidad y validez

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (Sampieri, 2008).

Los enfoques para evaluar la confiabilidad incluyen los métodos test-retest, formas alternativas y consistencia interna, una breve descripción de éstos se presenta a continuación (Malhotra, 2004):

1) Confiabilidad test-retest: consiste en un método en el cual se aplica a los encuestados conjuntos idénticos de reactivos en dos momentos diferentes en condiciones tan equivalentes como sea posible.

2) Confiabilidad de formas alternativas: enfoque que requiere la construcción de dos formas equivalentes de la escala y que los mismos encuestados sean medidos en dos momentos diferentes.

3) Confiabilidad de consistencia interna: método que evalúa la consistencia interna del conjunto de reactivos cuando varios reactivos son sumados para obtener una clasificación total de la escala. Para la presente investigación no será posible utilizar técnicas de confiabilidad, dado que el instrumento de la investigación describe y explora solo hechos.

En cuanto a la validez, se define como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, algunos tipos de evidencias que pueden ser utilizadas para determinar la validez de un instrumento son (Sampieri, 2008):

a) Validez de contenido (evidencia relacionada con el contenido): se refiere al grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.

b) Validez de criterio (evidencia relacionada con el criterio): se establece al validar un instrumento de medición al compararlo con algún criterio externo que pretende medir lo mismo.

c) Validez de constructo (evidencia relacionada con el constructo): este tipo de evidencia debe explicar el modelo teórico empírico que subyace a la variable de interés.

El tipo de validez en la cual se sustenta el instrumento desarrollado para la investigación es la validez de contenido ya que los reactivos fueron desarrollados a partir de la literatura del estado del arte que fue revisada y que forma parte del marco teórico, permitiendo así la integración de la matriz de operacionalización que sustenta la validez de contenido de la investigación.

6. Resultados de la Investigación

En el presente capítulo se presentará a detalle el análisis de los resultados obtenidos al aplicar el instrumento en las unidades de análisis seleccionadas, a partir de esta información se estudiará el comportamiento de las variables, se dará respuesta a las preguntas y objetivos de investigación, se comprobará la hipótesis y se determinarán las directrices, que servirán de base para la propuesta y áreas de oportunidad descritas en el capítulo 7 Recomendaciones.

Para llevar a cabo el análisis, se tomarán en consideración los resultados proporcionados en el instrumento.

Se efectuaron cuatro entrevistas a personas cuyo perfil profesional manifestaba conocimientos en el tema de investigación, durante la primera semana de diciembre de 2015: Doctor en Historia, Maestra en Derecho, Licenciado en Ciencias Social y Licenciado en Artes Plásticas.

Del mismo modo, se aplicaron un total de 96 encuestas del 1 al 12 de marzo de 2016, divididas en los municipios de Cholula y Puebla en el Estado de Puebla.

La aplicación de dichos instrumentos se pudo realizar en apego al diseño de investigación establecido en el capítulo anterior. De acuerdo a esta metodología, se ha podido obtener información que permita determinar el impacto generado por las políticas públicas en materia de turismo al patrimonio cultural de la humanidad que posee la entidad, así como sus efectos sobre la población.

La información obtenida es aquí presentada.

Las encuestas aplicadas a la población de Cholula y Puebla dentro del Estado de Puebla, las entrevistas realizadas a los perfiles profesionales involucrados y el análisis estadístico de las variables, se muestra a continuación

6.1 Indicadores Cualitativos

Como se ha desarrollado a lo largo de esta investigación, se sabe que el turismo representa una fuente de ingresos importante en actualidad para la economía nacional.

En términos generales, la labor que ha tenido el Gobierno del Estado de Puebla ha sido fundamental para el desarrollo del turismo en la entidad. Sin embargo, más allá de generarle una imagen turística nacional positiva a la misma, las políticas públicas empleadas durante este proceso, han tenido un impacto negativo para la

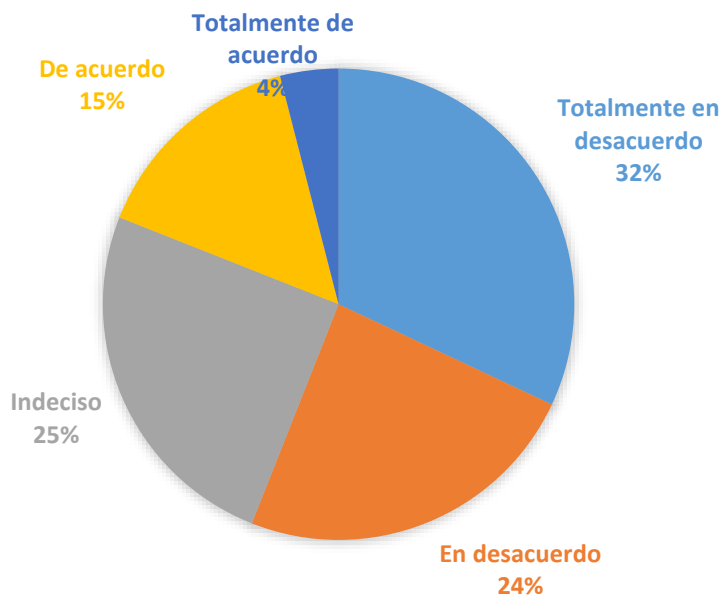
población principalmente el daño ocasionado al Patrimonio Cultural que posee la metrópoli.

A este respecto, se presentan las siguientes gráficas, de acuerdo a la opinión de la población relacionada con las obras desarrolladas bajo el Plan de Desarrollo Estatal 2011-2017.

Pregunta 1. Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla brindan una mejor calidad de vida para la población en virtud de la infraestructura física que ofrece (vialidades, pavimentación, drenaje).

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 1. Calidad de vida (vialidades, pavimentación, drenaje)



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados En cuanto a esta afirmación, el 28% de la población está en desacuerdo total contra una aceptación del 3%.

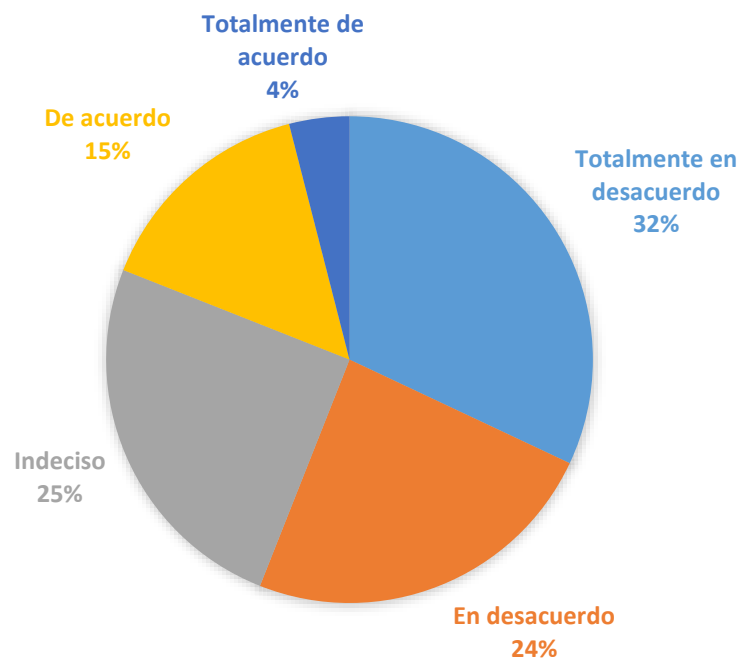
Los resultados distan mucho entre ellos puesto que, han sido muy pocas las colonias beneficiadas por las nuevas vialidades. Es importante comentar que el servicio de pavimentación y drenaje han sido de los más criticados, viendo su mala

planeación reflejada principalmente en la época de lluvias ocasionando inundaciones en diversas zonas de la capital poblana.

Pregunta 2. La creación de nuevas rutas de movilidad (metrobus) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana.

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 2. Rutas de movilidad (metrobus)



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: Este tipo de transporte público es nuevo para la capital del Estado por lo que desde un inicio tuvo mucha controversia su implementación.

Al momento de levantar las encuestas, se encuentra que el 38% de la población está en total desacuerdo, seguido por un 36% de la población en desacuerdo. Todo

esto contra un 2% de totalmente de acuerdo. Un 15% se torna indeciso finalizando con el 9 % al mostrarse de acuerdo.

Las rutas que ofrece el metrobus no dan abasto comparado con los camiones que brindaban servicio anteriormente en las zonas que hoy abarca las líneas 1 y 2 del sistema RUTA, es decir, población que previamente se desplazaba por la ciudad utilizando 1 o 2 camiones, ahora tienen que utilizar el sistema RUTA, aunado a los camiones que anticipadamente venían empleando.

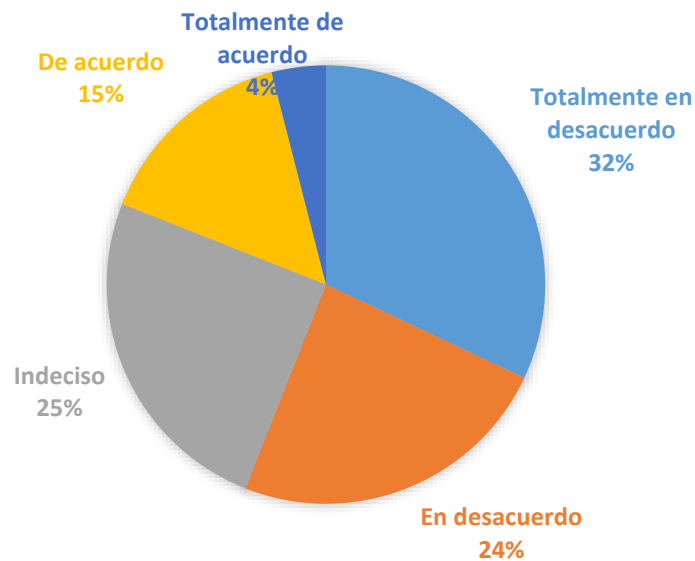
El factor tiempo también se ve reflejado en este nuevo proyecto debido a que al introducir el metrobus, se tuvieron que reducir carriles en avenidas principales de la metrópoli (11 norte-sur, Diagonal Defensores de la República, Boulevard Atlixcayotl) ocasionando conglomerados vehiculares constantes.

Todas las rutas de los autobuses que transitaban las avenidas mencionadas, fueron reubicadas en calles que anteriormente no estaban destinadas para albergar transportes públicos.

Pregunta 3. La creación de nuevas rutas de movilidad (ciclovías) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 3. Rutas de movilidad (ciclovías)



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: En Puebla, lamentablemente no se cuenta con una cultura vial que proteja al ciclista. Este tipo de proyecto prácticamente es nuevo para la población por lo que ocasiona diferentes puntos de vista al respecto.

Las actuales ciclovías han sido consideradas por las organizaciones pro ciclistas como un gran paso en positivo para incrementar la cultura vial en la ciudad al contar con otra opción de movilidad, debido a que este tipo de proyectos son percibidos como una oportunidad para incluir a la población a un nuevo medio de transporte aunado al beneficio ambiental que puede generar.

Sin embargo, este proyecto al querer ser incluyente no logró su objetivo, esto al observarse un 32% de la población totalmente en desacuerdo respecto a la implementación de las ciclovías contrastando con un 4% totalmente de acuerdo. Estos porcentajes son seguidos por un 24% en desacuerdo, un 25% indeciso y un 15% de acuerdo.

Durante las encuestas, las personas argumentaban tener inseguridad al salir a una ciclovía por la falta de cultura vial mencionada en un inicio. La ciudad no puede considerarse todavía como una ciudad amigable para el ciclista.

El hecho de que un conductor de automóvil o transporte público se habitúe a percibir ciclistas en las vías, será motivo para incrementar el respeto hacia estos últimos, generando mayor seguridad para el nuevo viajero.

Este proyecto no fue incluyente, al enfocarse mayormente en los cuadros del centro histórico para actividades turísticas principalmente, olvidándose de los cuadros de la periferia.

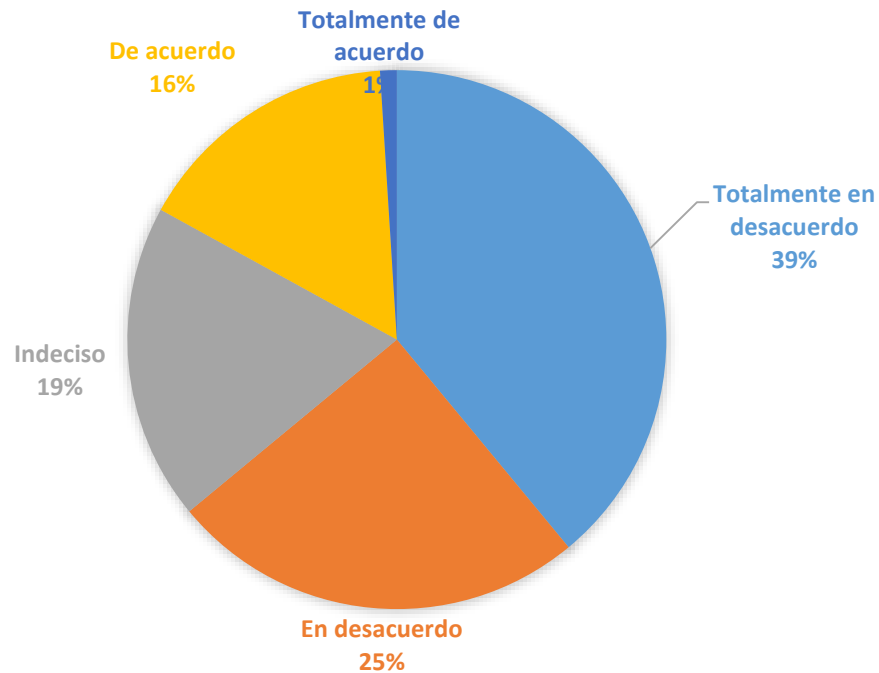
Cabe mencionar que en el primer cuadro del centro histórico, comerciantes muestran inconformidad por la reducción de un carril para implementar la ciclovía; desapareció prácticamente el carril donde los clientes podían estacionarse.

Otro inconveniente con este nuevo proyecto, fue la ruta generada en la avenida 14 sur. Esta avenida conecta la parte sur de la ciudad, nuevamente encontrándose la reducción de carriles debido a la implementación de la ciclovía generando un embudo en horas pico.

Pregunta 4. El medio ambiente se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 4. Afectación al medio ambiente



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: Para esta afirmación, corresponde un 45% de la población para un totalmente en desacuerdo, seguido por un 34% de acuerdo, un 7% indeciso, el 11% para la población en desacuerdo, finalizando con el 3% totalmente en desacuerdo.

En este apartado se puede observar que gran parte de la población desaprueba el desempeño generado por las obras de desarrollo debido a que éstas han llegado a afectar el medio ambiente. Esta situación se percibe en diversos escenarios como lo son la remodelación del Parque Ecológico Revolución Mexicana, que incluyó el cierre de uno de los aviarios más importantes de México.

También se encuentran los proyectos hidroeléctricos, carreteros y el gasoducto que pasa por Puebla, Tlaxcala e Hidalgo.

En la zona arqueológica de Cholula se percibe un gran impacto ambiental generado por la demolición de la zona verde que rodea al cerro donde se encuentra situada la pirámide de Cholula y la iglesia de Los Remedios.

Toda esta zona anteriormente eran campos de cultivo que brindaban un equilibrio al paisaje aportando una integridad en los servicios ambientales del cerro así como a su entorno de manera directa o indirecta.

Actualmente esa zona está invadida por concreto que servirá de base para la estación del proyecto mencionado en capítulos anteriores.

Opiniones de urbanistas medioambientales indican las repercusiones que estas acciones traen al área:

Al quitar áreas verdes, se eliminan prácticamente los pocos pulmones que existen dentro de la ciudad.

El concreto utilizado para la plancha absorbe el calor, alcanzando temperaturas muy elevadas; al llegar la temporada de lluvias, ese calor emana en forma de vapor afectando al calentamiento global.

Se puede dañar la frágil estructura de la pirámide haciendo que pierda su valor histórico debido a que no se deteriora de forma natural.

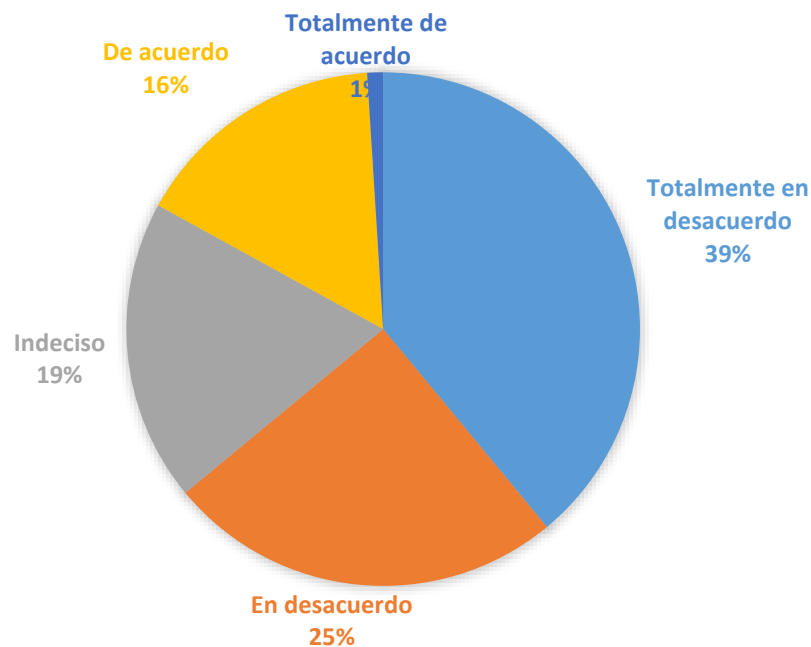
La plancha puede llegar a afectar la zona de recarga de acuíferos.

La zona de cultivo pierde su pH por lo que durante un tiempo prolongado no se podrá cultivar.

Pregunta 5. La actividad turística en el Estado de Puebla ha incrementada debido a la promoción de los programas en materia de turismo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 5. Incremento de la actividad turística



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

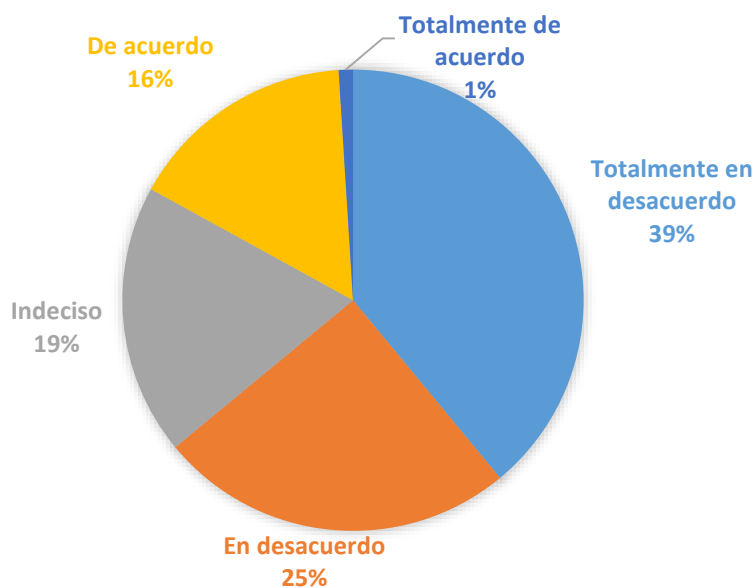
Interpretación de resultados: En esta afirmación, se observa que el 50% de la población está de acuerdo en el incremento de la actividad turística del Estado y de la ciudad por los programas en materia de turismo.

Se observa también que un 13% está totalmente de acuerdo, seguido por un 17% indeciso, un 13% en desacuerdo y un minoría del 7% desaprobandos los resultados con un 7%.

Pregunta 6. La denominada "Estrella de Puebla" ubicada en la zona angelopolitana de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 6. Proyecto Estrella de Puebla



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

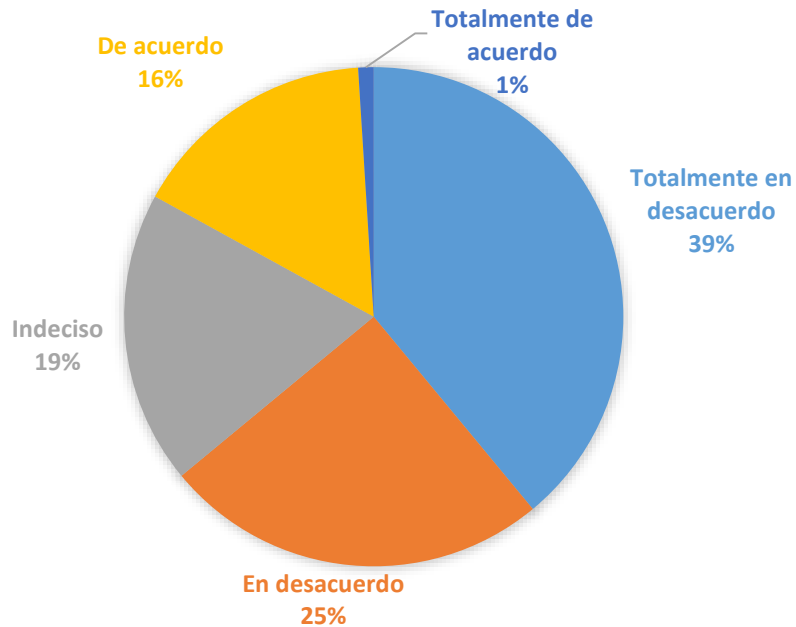
Interpretación de resultados: El Proyecto de la Estrella de Puebla no ha cumplido con el objetivo de atraer al turismo, de acuerdo a las opiniones arrojadas por la población.

El 39% está totalmente en desacuerdo con esa afirmación, seguido por un 25% en desacuerdo. Sólo el 1% considera que esta inversión ha beneficiado a la actividad del turismo al manifestarse totalmente de acuerdo, mientras que el 16% está de acuerdo, contrastando con un 19% indeciso.

Pregunta 7. El llamado "Proyecto Teleférico" ubicado en la zona de los Fuertes de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 7. Proyecto Teleférico



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: las cifras arrojadas en el estudio, demuestran que el 39% de la población se encuentra totalmente en desacuerdo ante el llamado Proyecto Teleférico, el cual fue introducido por parte de la presente administración como la punta de lanza para el turismo de la ciudad. Esta opinión, es seguida por un 25% en desacuerdo. El 19% se encuentra indeciso, contrastando el valor con el 16% de acuerdo, finalizando con un 1% totalmente de acuerdo.

De las opiniones analizadas en este rubro, se tocó el tema del daño al patrimonio cultural, causado por la estructura del teleférico en su primera etapa ubicado en la Casona del Torno en el Centro Histórico. Diversos puntos de vista al

respecto se hicieron presentes, principalmente con los comerciantes de la zona del Barrio del Artista (ubicación de la Casa del Torno).

Pintores y artesanos hacen hincapié en que el Proyecto debió haberse cimentado precisamente en la Casa del Torno donde sí se hubiera percibido un incremento a su economía por el flujo de turistas que desembocarían en esa torre.

A pesar de tener un valor histórico, ellos mismos aseguran que el edificio nunca ha sido de utilidad para el barrio por lo que consideraron una desgracia la reubicación del proyecto hacia la zona de Los Fuertes.

Actualmente, la Casa del Torno sigue en obra negra dañando la imagen del centro histórico, considerado Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Respecto a la zona de los Fuertes donde hoy en día opera el Teleférico, se vio modificada su imagen por las dos torres que componen la estructura, representando un daño a la identidad de la localidad. Esta zona es considerada como un sitio histórico para los poblanos debido a que fue ahí donde se llevó a cabo la batalla del 5 de mayo de 1862.

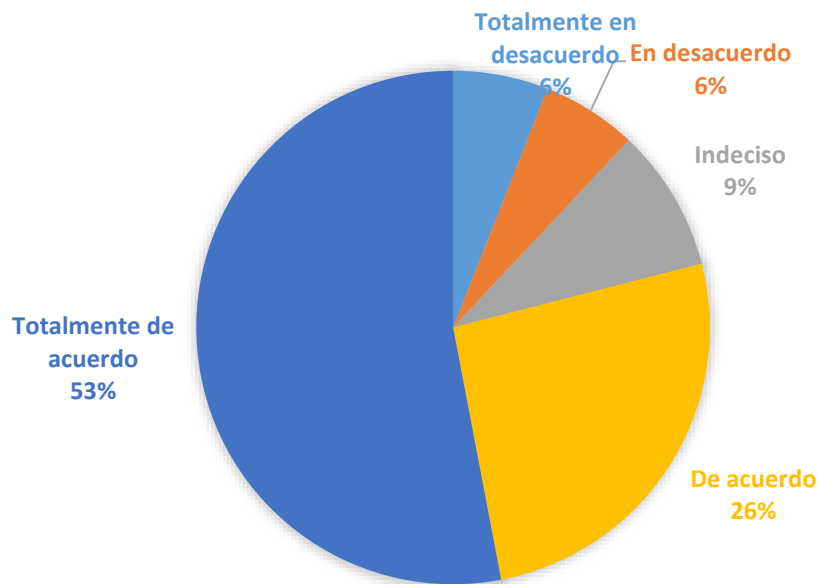
Otro punto a analizar con estos resultados, es que la mayor parte de la población se encuentra en desacuerdo con dicho proyecto ya que no ha sido incluyente. Por citar un ejemplo, las cuadras que abarca el teleférico en su recorrido fueron beneficiadas con una mejora de imagen en sus azoteas y fachadas al pintarlos de blanco y azul para formar el denominado mosaico, mismo que será apreciado desde las alturas por los usuarios.

Por otro lado, la población que no goza de esta ubicación incluso al estar colindando con el teleférico, no fue beneficiada con estas renovaciones, lo que ha ocasionado un gran disgusto pues las obras no son equitativas al momento de implantarse.

Pregunta 8. El patrimonio cultural la humanidad de la entidad se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 8. Daño al Patrimonio Cultural por las obras de desarrollo



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: Para esta afirmación, se observa que la población está totalmente de acuerdo en que las obras de desarrollo han afectado al Patrimonio Cultural de la Humanidad que posee la entidad, principalmente las ciudades de Puebla y Cholula. Esto se refleja con un 53%, seguido por un 26% de acuerdo, un 9% de indecisión, y un 6% que comparten las personas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Esta afectación se ve principalmente en la zona arqueológica de Cholula donde, como se ha ido mencionando a lo largo de esta investigación, se pretende construir un Parque Turístico. Para ello se está procediendo con la modernización de dicha zona.

Dentro de las obras observables, están la pavimentación de toda el área verde que rodeaba la pirámide. Esto hecho, desde sus inicios lastimó el sentir de los

cholultecas pues ellos manifiestan que se vieron violentados tanto su pertenencia como sus raíces históricas.

Este proyecto manifiesta una explotación de la zona al querer generar un punto turístico trascendental para la entidad. Sin embargo, al estar en contacto con la población, se percibe su grado de desconfianza, inconformidad, coraje, indignación y tristeza por el tipo de abuso que se está dado sobre ellos, sobre su sentir.

La primera etapa de la colocación del concreto, imposibilita que existan futuras excavaciones que aún tenían lugar en la zona. De igual manera, las relaciones existentes entre la religión y la cultura se ven afectadas, colisionando el pasado prehispánico (el culto a Quetzalcóatl) con las actuales adoraciones a la virgen de Los Remedios.

Opiniones de antropólogos e historiadores distan entre ellos. Por un lado existen aquellos cuyo discurso se basa en la ferviente lucha por mantener el sitio arqueológico, manifestando la pérdida irreparable que esto traería a la historia de la humanidad.

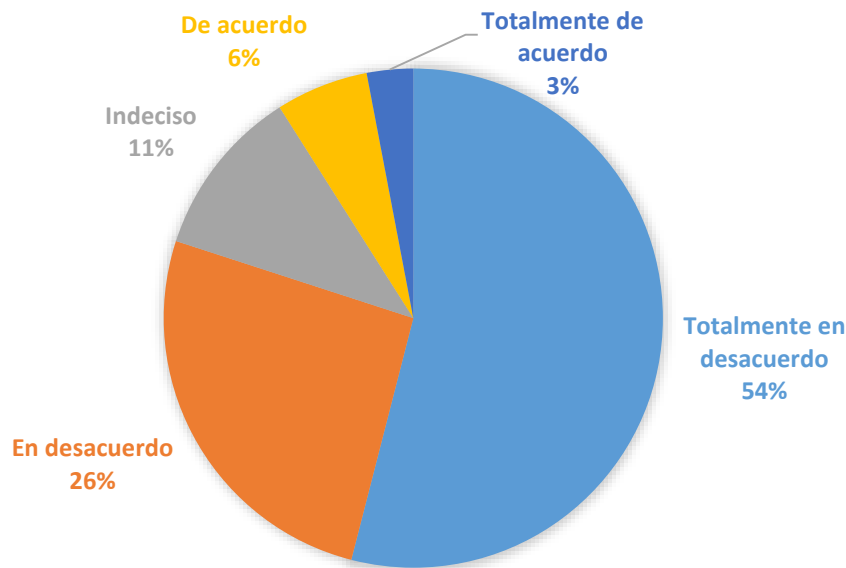
Por el otro, hay quienes aseguran que incluso al haber un cemento instalado, los usos y costumbres solamente se verán afectados de ruta, más no de sentir. En cuanto a sentir, consideran que estarán más unidos que nunca.

Respecto a la población de Cholula directamente afectada, lo que buscan es que el proyecto turístico no afecte más su derecho religioso como lo han nombrado. Para ellos es menester continuar con su culto a la virgen por lo que requieren de la libre movilidad para subir y bajar el cerro así como la preservación de la zona verde que rodeaba a la pirámide; todo ello para darle continuidad a sus mayordomías responsables de los rituales que se realizan y del santuario.

Pregunta 9. El proyecto denominado "Parque de las 7 culturas" en el municipio de Cholula, dará una mejor imagen a la localidad

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 9. "Parque de las 7 culturas" mejorará la imagen de la localidad



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: La imagen de la localidad no se verá beneficiada por el Parque de las 7 culturas como lo afirma el 43% de los encuestados correspondiente a totalmente en desacuerdo, seguida por el 13% en desacuerdo.

Y es que de acuerdo con urbanistas, desde una perspectiva de imagen urbana que brinda ese patrimonio en cuestión, todos los cambios que se realicen a determinada zona (de cualquier tipo) debe estar basada en la imagen urbana que esta posee, o bien, que la complemente; de no ser así, se dice que pierde su identidad, pues aquello que lo hacía único ha sido mancillado

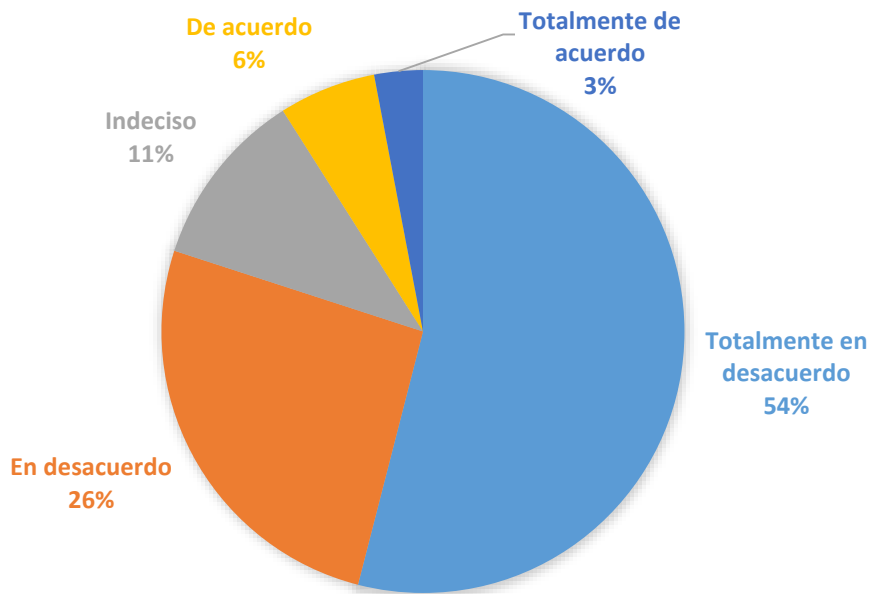
Del mismo modo se observa que un 30% de los encuestados muestran indecisión ante la afirmación por falta de conocimiento ante el proyecto.

Finalmente el 10% de acuerdo se encuentra precedido por un 4% de acuerdo.

Pregunta 10. La construcción de andadores, centros comerciales y hoteles, en los alrededores de la pirámide de Cholula, traerá una mejor imagen a la zona arqueológica

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 10. Infraestructura comercial dará mejor la imagen a la zona arqueológica



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

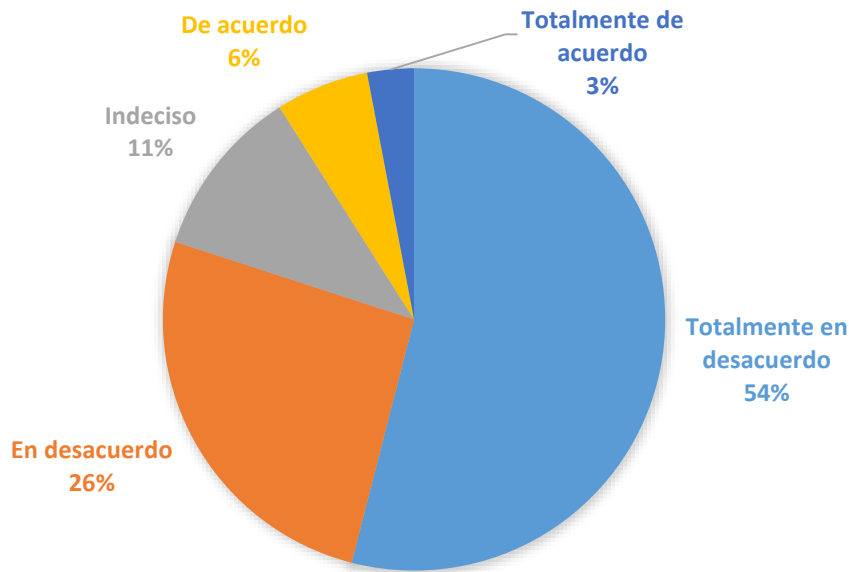
Interpretación de resultados: Para esta afirmación, el 52% de la población desaprueba totalmente que construir hoteles, corredores turísticos y centros comerciales de una mejor imagen a la zona arqueológica pues rompe el cuadro mágico, sagrado y ancestral del sitio.

Este 52% es seguido por el 20% en desacuerdo. Un 15% muestran indecisión ante tal planteamiento. Finalmente un 10% y 3% se tornan de acuerdo y totalmente de acuerdo respectivamente.

Pregunta 11. El corredor turístico dentro del "Parque de las 7 culturas", beneficiará a los comerciantes locales

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 11. "Parque de las 7 culturas", beneficiará a los comerciantes locales



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: el beneficio para los comerciantes locales es reflejado con un 42% totalmente en desacuerdo manifestando que este proyecto sólo favorecerá a intereses particulares, dado que desde un inicio, su patrimonio personal se vio afectado al expropiárseles tierras para uso del proyecto.

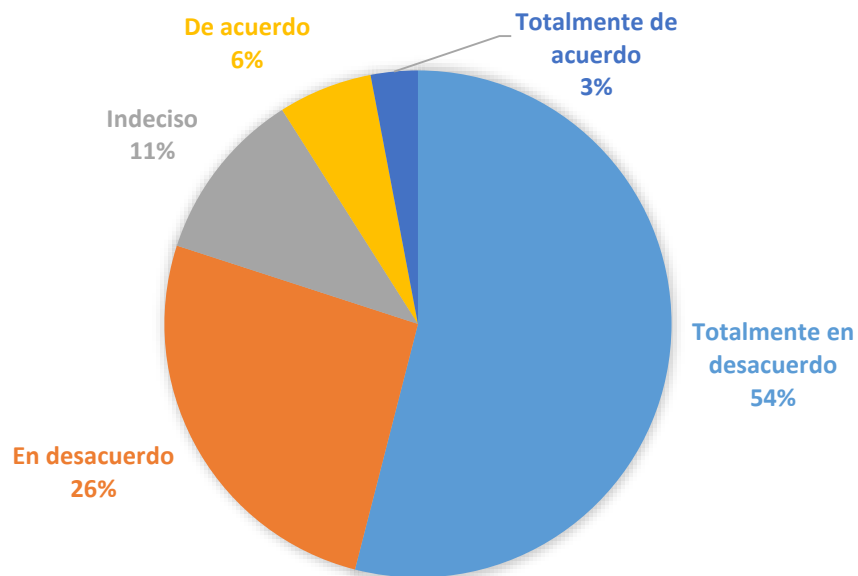
Con base en ello, afirman que no representará un efecto positivo para el comercio local.

Un 18 % de la población indica estar en desacuerdo, seguido por el 27% que se encuentra indeciso. Sólo un 2% manifiesta estar totalmente de acuerdo con los beneficios que traerá al comercio local, seguido por el 11% de acuerdo.

Pregunta 12. La pertenencia y raíces históricas de los cholultecas se ven afectadas por los programas de desarrollo

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 12. Afectación a las raíces históricas y pertenencia de los cholultecas por los programas de desarrollo



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: Las obras de desarrollo no han tenido popularidad en este proyecto dado que el 41% de la población está totalmente de acuerdo al afirmar que la pertenencia y las raíces históricas se ven afectadas, seguido por el 30% que afirma estar en desacuerdo.

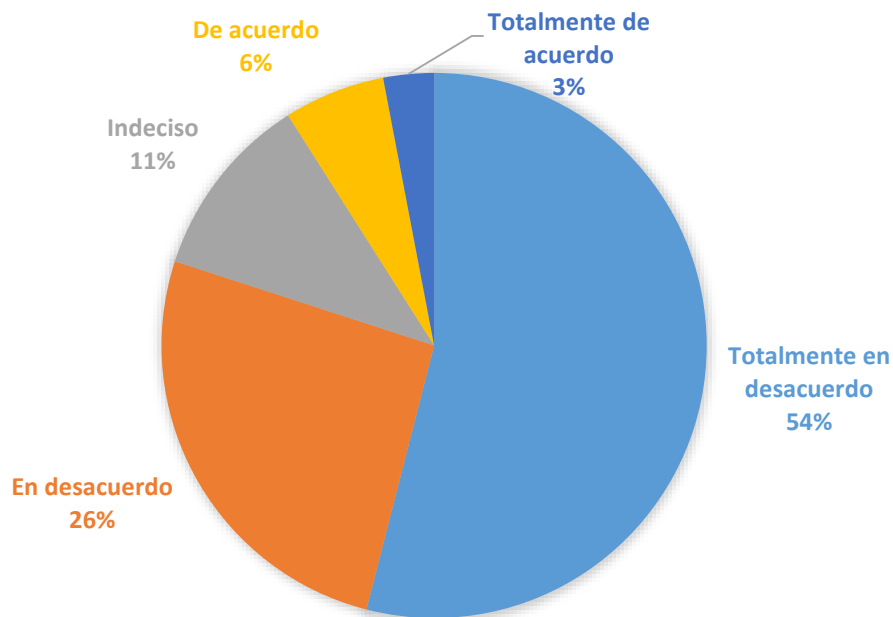
El 9% corresponde para la población que se encuentra totalmente en desacuerdo, compartiendo el mismo valor con aquella que se encuentra en desacuerdo

El 11% se muestra indeciso argumentando no conocer a fondo la situación que impera con dicho proyecto.

Pregunta 13. La ubicación del "Parque de las 7 culturas" es la óptima para incrementar el turismo en la zona arqueológica de Cholula

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 13. La ubicación del Parque de las 7 culturas" es óptima para incrementar el turismo en la zona arqueológica de Cholula



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

Interpretación de resultados: la ubicación del Parque de las 7 Culturas no es el óptimo debido a que el 48% de las personas encuestadas indican estar totalmente en desacuerdo, seguido por un 24% en desacuerdo.

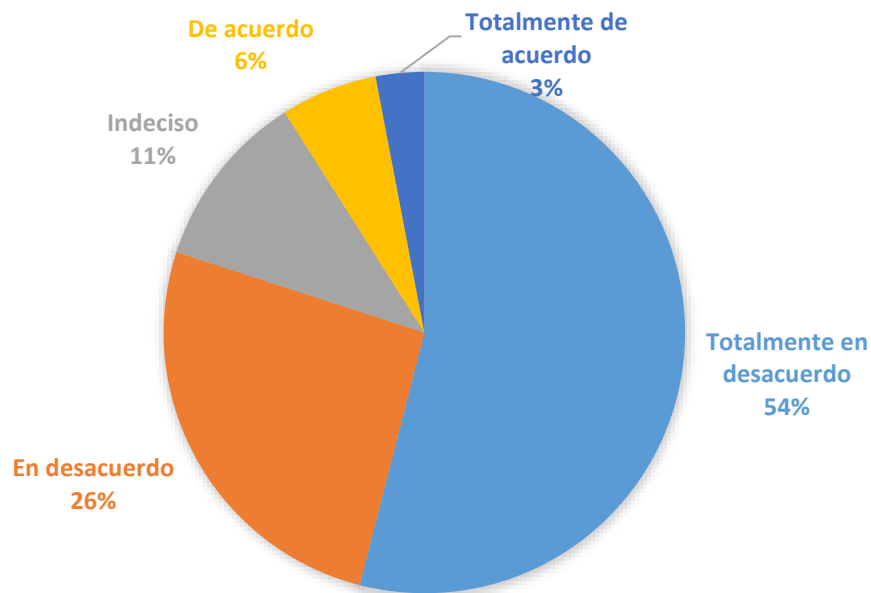
De igual manera, se observa que el 4% y el 9% de la población, muestra empatía con la ubicación al manifestarse totalmente de acuerdo y de acuerdo, respectivamente.

El 15% está representado por aquellos que se mostraron indecisos ante la afirmación.

Pregunta 14. Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla toman en cuenta las circunstancias de la población donde serán aplicadas

Afirmaciones: 1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

Gráfico 14. Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla toman en cuenta las circunstancias de la población donde serán aplicadas



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

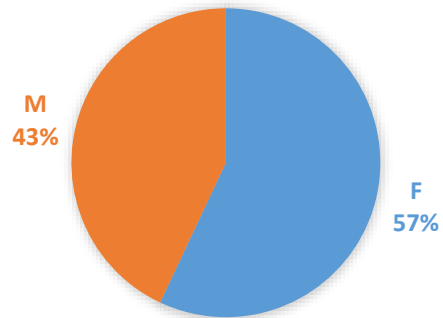
Interpretación de resultados: el 54% de la población encuestada, manifiesta estar en un total desacuerdo con esta afirmación pues los planes y programas de desarrollo no toman en cuenta los escenarios donde son aplicados y como consecuencia, la población sufre las consecuencias.

Este 54% es seguido por un 26% que declara estar simplemente en desacuerdo.

Solo un 3% indica encontrarse totalmente de acuerdo, contrastándose con un 6% y 11% correspondientes a de acuerdo e indeciso, respectivamente.

Estos resultados, corresponden a las 100 encuestas registradas. El 43% pertenecen al sexo masculino, mientras que el 57% es representado por mujeres.

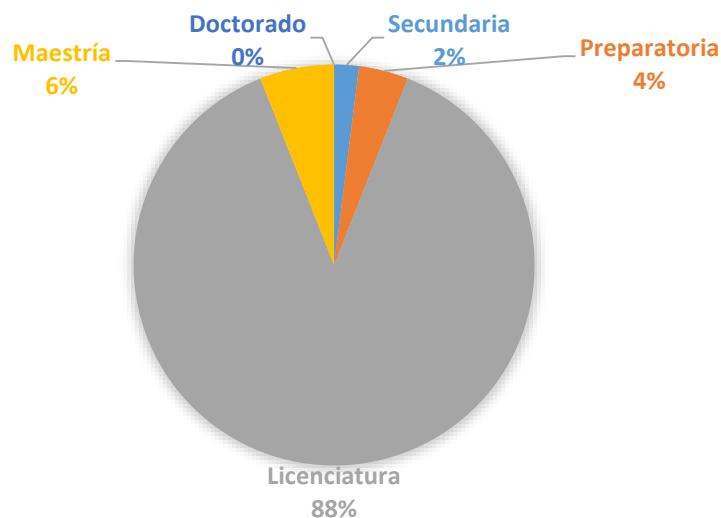
Gráfico 15. Sexo de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

De igual manera, el nivel de estudios que predomina en los encuestados es el nivel Licenciatura con un 88%. El 6% indica un nivel de Maestría, mientras que el 4% y 2% corresponden a Preparatoria y Secundaria, respectivamente.

Gráfico 16. Nivel de estudio de la población encuestada



Fuente: Elaboración propia con resultados de la encuesta de campo

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

Los resultados de aplicar el instrumento fueron utilizados para dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas en el capítulo 5, obteniendo lo siguiente:

¿La manera eficiente o eficaz en que son dirigidas las políticas públicas de desarrollo por la actual administración estatal, puede llegar a afectar el patrimonio cultural de Puebla?

Considerando el marco teórico comprendido en el capítulo 3 y los resultados del instrumento, se identifica la manera en que se dirigen las políticas públicas en materia de turismo y desarrollo urbano y se concluye que éstas no han seguido su línea acción, es decir, no se han involucrado los tres elementos concernientes al éxito de las mismas ocasionando un colapso en su estructura.

En las encuestas realizadas a los habitantes de Puebla y Cholula se percibe un ambiente de insatisfacción generada por la deficiente administración de las obras, dado a que el orden natural de una política pública no se ha respetado debidamente, viéndose reflejado en el descontento social.

¿Las políticas públicas en materia de turismo y desarrollo urbano afectan al Patrimonio cultural de Puebla?

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas se concluye que tanto las políticas públicas en materia de turismo así como las políticas públicas en materia de desarrollo urbano han tenido un impacto negativo para la población local debido a que se identificaron diversos indicadores para medir la calidad de vida, indicadores como: “la infraestructura de la ciudad”, “servicios básicos de alcantarillado”, “luz”, “drenaje”, etc. Mismos que deben ser objetivos a seguir para una política pública y de esta manera poder llegar a homogeneizar la igualdad para con la población en la que recaerá la responsabilidad de preservar y cuidar el patrimonio de sus antepasados.

¿Existen daños al Patrimonio Cultural de Puebla?

Se analizaron los daños causados al patrimonio cultural que han sido percibidos por la población, manifestando su descontento a través de la creación de diversas organizaciones sociales en pro del Patrimonio Cultural de Cholula, principalmente.

En general se presenta un daño que no sólo ha sido tangible, sino que ha ido más allá de las creencias e identidad de la población.

Dentro del daño material al Patrimonio Cultural de la Humanidad de Puebla se observa:

- La Pirámide de Cholula (Cholula, Puebla)
- La Casa del Torno (Puebla, Puebla)
- Fuertes de Loreto y Guadalupe (Puebla, Puebla)

En cuanto al daño inmaterial del Patrimonio Cultural se encuentran:

- Sitios sagrados naturales
- Paisajes culturales
- Eventos festivos
- Ritos y creencias

3. ¿Existe una falta de sensibilización ante lo que ocurre con el Patrimonio Cultural de Puebla?

La población en Puebla parte principalmente por la naturaleza de la ciudad (ciudad de paso) aunado a la masificación con el que se expande la metrópoli. Al momento de defender el patrimonio la gente no está informada sobre lo que acontece en su localidad y como consecuencia no puede dar una opinión sobre el tema, mucho menos actuar sobre algo que desconoce. Reconocen que el daño se está generando más no se muestra un interés para emprender acciones que salvaguarden su integridad y den importancia como zona estratégicamente económica.

A diferencia de Puebla, Cholula al ser una localidad con menos habitantes, se encuentra más organizada respecto a su sentir como población para con su entorno. Los barrios son un ejemplo de este patrimonio inmaterial que la sociedad cholulteca aun preserva. Es una ciudad prehispánica que conoce más su historia y cuyas tradiciones aún prevalecen por lo que es capaz de demostrar una unión ante el daño evidente a su medio. Resulta evidente que una vez llevadas a cabo las políticas públicas de expropiación, con la finalidad de poner a disposición de particulares parte importante de su territorio, sea la población la que demande el respeto de su legítimo derecho a determinar cómo se debe explotar su riqueza cultural.

¿El fenómeno migratorio forma parte de la problemática cultural que afecta al Patrimonio Cultural de Puebla?

Habiendo analizado la situación de Puebla y los referentes mencionados anteriormente, se puede decir que la migración afecta en todos los aspectos que engloban a la población: económico, social, demográfico, ambiental y cultural.

Respecto a la parte cultural, se observa que la población proveniente de otras entidades busca la perpetuidad de aquella cultura que se está abandonando sobre aquella con la que se está confrontando. Ante esto, se pierde el interés por la nueva cultura que le brinda el actual espacio en el que se está asentando y como consecuencia demuestra poco compromiso o nulo ante la situación que se presente.

La tendencia turística de Puebla y Cholula no se puede negar ni mucho menos limitar o detener. Hay que tener siempre presente que al administrar se debe estar consciente de todos los recursos con los que se cuenta, así como las circunstancias y el entorno en los que serán destinados. Debe de existir una sensibilidad e inteligencia para realizar obras en que lleven a una buena sustentabilidad.

Necesariamente deberían ser aquellas políticas públicas las que dependieran de las necesidades sociales, culturales y ambientales de un sector en particular. El conflicto resulta de la nula intención de los gobernantes para respetar los derechos de terceros pensando que el fin comercial de mercantilizar el turismo es más prioritario. El resultado es un despojo no solo de las tierras y territorios donde yacen los elementos materiales históricos que dan unidad a todo un grupo humano, sino que el despojo va a grados morales arrebatando a la población aquel precepto histórico que los obliga a reconocer un origen en común.

No obstante de que las políticas públicas buscan vender los proyectos patrimoniales como una imagen para las campañas políticas, también es cierto que mientras no se instalen profesionales comprometidos con el respeto a patrimonio histórico de nuestro territorio, solo se encontrarán corredores de acciones que lucren con la cultura discriminando el modo en como ésta se deberá mostrar.

Es ahí donde la presión social cumple un efecto estabilizador para con lo que por naturalidad le pertenece pero debe ser cuidado y preservado por sus representantes. Sin esta presión social; sin esta conciencia histórica de lo material e inmaterial de lo que es el devenir humano en nuestro territorio resultara ser la misma sociedad la que por omisión posibilite la corrupción de su propia identidad.

7.2 Recomendaciones.

Para poder conocer nuestro presente, se debe indagar en el pasado. Una frase un tanto trillada que trae a colación diversos puntos tocados en este documento como lo es el *conocer*, porque como se ha enseñado, el conocer implica un momento en el tiempo. El conocimiento va de la mano con el desarrollo y el patrimonio es conocimiento.

Así, el patrimonio permite conocer esa base para poder llevar a cabo un desarrollo.

El desarrollo debe de planearse y la planeación es la primera etapa del proceso administrativo por lo tanto para poder llevar a cabo un buen proceso administrativo es necesario conocer aquello sobre lo que se va a administrar (“patrimonio cultural”)

La prevalencia del patrimonio cultural es importante dada su naturaleza. Se deben de cambiar los diversos adjetivos negativos que se le atribuyen tales como muerto, viejo, estorboso, innecesario por aquellos que vayan más ad hoc con su esencia: trascendental, historia, origen, vida, desarrollo.

Para esto, se recomienda iniciar el compromiso desde las aulas y enseñar a administrar con ética y respeto hacia la cultura porque esa cultura e identidad es la base de la evolución. Sin identidad, no existiría un sentido de pertenencia social que lleve a sentir ese compromiso por el entorno.

Dada la importancia de lo “patrimonial”, es urgente emprender acciones que empiecen a transformar la manera de pensar sobre este tema, como plantear la realización de un programa de difusión masiva sobre los valores del patrimonio.

Con la presente investigación se pretende hacer un análisis y crear conciencia sobre el papel tan importante que los administradores tienen dentro de la sociedad. Sus decisiones pueden beneficiar o repercutir, en este caso, en temas públicos como la cultura y las manifestaciones humanas que socialmente se ven afectadas por una mala gestión pública.

Todo en nuestro entorno al ser “administrado” busca la dignidad de la correcta distribución en las tareas organizacionales y qué mejor manera que esta administración sea en pro del desarrollo de valores colectivos con la visión y el profesionalismo de los que aceptamos la investigación y el trabajo al servicio de la humanidad.

Referencias bibliográficas

1. <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=turismo> (octubre 5, 2015 01:08 hrs)
2. <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico> (octubre 5, 2015 01:09 hrs)
3. Real Academia Española, Asociación de Academias de la Lengua Española. *Diccionario de la lengua española*, 23ª ed., Edición del Tricentenario, [en línea]. Madrid: Espasa, 2014 (octubre 13, 2015 13:44 hrs)
4. Theobald, W. (2005). *Global Tourism*. USA: Butterworth-Heinemann/Elsevier publications. p 9-10.
5. Sistema de Información de Estadísticas Turísticas DATATUR. (2015). Glosario. Octubre 13, 2015, de SECTUR Sitio web: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
6. World Travel and Tourism Council. (2015). *Economic Impact Analysis*. Octubre 14, 2015, de World Travel and Tourism Council Sitio web: <http://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis>
7. Beltrami, M. (2010) *Ocio y viajes en la historia: antigüedad y medioevo*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010a/646/
8. Beltrami, M. (2010) *Ocio y viajes en la historia: antigüedad y medioevo*, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010a/646/
9. Inteligencia de Mercados, Sector Turístico de México. (2016). *Ranking del Turismo Mundial*. abril 22, 2016, de Inteligencia de Mercados Sitio web: http://www.siimt.com/en/siimt/ranking_mundial_omt
10. INEGI. (2014). *PIB y cuentas nacionales*. mayo 20, 2016, de INEGI Sitio web: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/cn/tur/>

11. Guerra, E. (2013). Breve historia y desarrollo del sector turístico en México. Octubre 5, 2015, de Gestiópolis Sitio web: <http://www.gestiopolis.com/breve-historia-y-desarrollo-del-sector-turistico-en-mexico/>
12. Guerra, E. (2013). Breve historia y desarrollo del sector turístico en México. Octubre 15, 2015, de Gestiópolis Sitio web: <http://www.gestiopolis.com/breve-historia-y-desarrollo-del-sector-turistico-en-mexico/>
13. Guerra, E. (2013). Antecedentes históricos del turismo en México. mayo 6, 2016, de Academia Sitio web: https://www.academia.edu/7639777/ANTECEDENTES_HIST%C3%93RICOS_DEL_TURISMO_EN_M%C3%89XICO
14. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). *Cuentame*. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/Pue/Territorio/default.aspx?tema=ME&e=21>
15. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). *Cuentame*. diciembre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/poblacion/default.aspx?tema=me&e=21>
16. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). *Cuentame*. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/relieve.aspx?tema=me&e=21> (14 de octubre de 2015, 16:25 hrs)
17. Álvarez, J. 2000. Puebla. En Enciclopedia de México (11, 6629) México, DF: EdeM.
18. Álvarez, J. *Ibidem*; p. 6631
19. Dirección de Turismo Municipal. (s.f.). Historia de Puebla. mayo 6, 2016, de Secretaría de Turismo Sitio web:

- <http://www.corazondepuebla.com.mx/historia.html> (6 de mayo de 2016, 16:53 hrs)
20. Franco, E. (s.f.). Arquitectura Colonial El Barroco en la Nueva España. mayo 6, 2016, de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Sitio web: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Lectura/icbi/asignatura/HistoriaMex24.pdf
 21. Dirección de Turismo Municipal, *Ibidem*.
 22. Redacción de Clubplaneta. (2006). Fundación e historia de Puebla. 16 de Octubre de 2015, de Redacción de Clubplaneta Sitio web: http://www.elclima.com.mx/fundacion_e_historia_de_puebla.htm
 23. Dirección de Turismo Municipal, *Ibidem*.
 24. Redacción de Clubplaneta, *Ibidem*.
 25. Corazón de Puebla. (s.f.). *Guía de Viajes y turismo del Estado de Puebla y México*. mayo 9, 2016, de Secretaría de Turismo Sitio web: <http://www.corazondepuebla.com.mx/historia.html>
 26. Álvarez, J. *Ibidem*; p. 6643
 27. Subsecretaría de Planeación y Política Turística. (17 de julio de 2015). *Estadísticas más recientes de la actividad del sector turismo*. Secretaría de Turismo, sem 25, 11. Septiembre 28, 2015, de DATATUR Base de datos.
 28. Secretaría de Turismo del Estado de Puebla. (2014). Indicadores básicos de la actividad turística en Puebla año 2014. 15 de octubre de 2015, de Secretaría de Turismo del Estado de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/estadisticas-turisticas>.
 29. Angelópolis. (2013). La Catedral Poblana, una joya construida por los ángeles. Octubre 16, 2015, de Angelópolis Sitio web: <http://www.angelopolis.com/la-catedral-poblana-una-joya-construida-por-los-angeles/>

30. Secretaria de Turismo de Puebla. (2014). Programa Federal de Pueblos Mágicos. Octubre 15, 2015, de Secretaria de Turismo de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/programa-federal-pueblos-magicos>
31. Secretaria de Turismo de Puebla. (2014). Programa Anfitriónía Turística. Octubre 15, 2015, de Secretaria de Turismo de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/programa-anfritrionia-turistica>
32. Génova, V. (junio 2012). Migración entre México y Estados Unidos: historia, problemáticas, teorías y comparación de interpretaciones. Norteamérica, Número 1, p. 224
33. Borisovna, L. (2002). Vivir un espacio. Movilidad económica de la población. México: Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
34. Consejo Nacional de Población. (2010). *Índices de intensidad migratoria* *Índices de intensidad migratoria Colección: índices sociodemográficos México-Estados Unidos México-Estados U.* Octubre 16, 2015, de Consejo Nacional de Población Sitio web: http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/intensidad_migratoria/pdf/Migracion_Mex_EU.pdf
35. Consejo Nacional de Población. Op cit. p.11
36. Barislova, Op cit, p. 84
37. Consejo Nacional de Población. Op cit p. 11
38. Consejo Nacional de Población. Op cit p. 12
39. Barislova, Op cit, p. 86
40. Consejo Nacional de Población. Op cit p. 12
41. OCDE. (2013). *OCDE: Estudio Territorial Puebla-Tlaxcala, México 2013.* Octubre 19, 2015, de OCDE Sitio web: https://books.google.com.mx/books?id=v_phAgAAQBAJ&pg=PT39&lpg=PT39&dq=AREAS+URBANAS+FUNCIONALES+DE+LA+OCDE&source=bl&ots=Qki1ECPVtX&sig=JwB4pw5AZmGxp3AzWydLtoVLcpQ&hl=es-

419&sa=X&ved=0CC8Q6AEwA2oVChMIldaC7PbPyAIVRp6ACh2rzwak
#v=onepage&q&f=false

42. OCDE, *ibidem*; p. 26
43. OCDE, *ibidem*; p. 20
44. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (2005). La Migración en Puebla. 19 de Octubre de 2015, de Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) Sitio web: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/migracion/Migra_Puebla_1.pdf
45. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). *Ibidem* p.5.
46. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). *Ibidem*
47. Borisovna, L. *Ibidem*; p. 151-152
48. Borisovna, L. *Ibidem*; p. 152
49. Borisovna, L. *Ibidem*; p. 155
50. Roth, A. (2002). La política pública. En Políticas Públicas. Formulación, implementación y evaluación (27). Colombia: Aurora.
51. Aguilar, L. (2000). El estudio de las políticas públicas. Colección Antologías de Política Pública. México, Miguel Ángel Porrúa.
52. Sagasti, F. (1981). Una aproximación a la intervención sobre política científica y tecnológica en ciencia, tecnología y desarrollo latinoamericano, ensayos de Francisco Sagasti. Fondo de Cultura Económica. México.
53. Cabrero, M. (2006). Acción pública y desarrollo local. México: Fondo de Cultura Económica.
54. Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. mayo 9, 2016, de Gobierno de la República Sitio web: <http://pnd.gob.mx/>
55. Gobierno de la República, Op cit

56. Gobierno de Puebla. (2011). Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017. noviembre 26, 2015, de Gobierno de Puebla Sitio web: <http://www.cidge.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PUEBLA.pdf> (19:21 hrs)
57. Villa, J. (2015). Casa del Torno, la historia que ya no será. noviembre 26, 2015, de Lado B Sitio web: <http://ladobe.com.mx/2015/06/casa-del-torno-la-historia-que-ya-no-sera/>Roth, A. (2002). La política pública. En Políticas Públicas. Formulación, implementación y evaluación (27). Colombia: Aurora.
58. Lozano, V. (2015). Parque de las 7 culturas, daño colateral millonario del tren ligero de Moreno Valle. Central, periodismo irreverente, s/n. (visto el noviembre 27, 2015 (12:36 hrs)
59. Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=progreso> (octubre 10, 2015 15:38 hrs)
60. Ballart, J., Tresserras, J. (2001). *Gestión del Patrimonio Cultural*. España: Ariel.
61. *Ibidem*; pág. 15
62. *Ibidem*; pág. 17
63. Velasco, M. (2009). Gestión Turística del Patrimonio Cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. Cuadernos de Turismo, 23, 237-253.
64. Macarrón, A. (2008). Conservación del Patrimonio Cultural, Criterios y Normativas. España: Síntesis. p. 21
65. Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Tratado_internacional#Convenio (5 de octubre de 2015 17:25 hrs)
66. *Ibidem*; pág. 21
67. *Ibidem*; pág. 21
68. Normas Internacionales sobre el Patrimonio Cultural: <http://132.248.35.1/cultura/informe/Art14.htm> (octubre 5, 2015, 16:28 hrs)

69. Recomendación sobre la Conservación de los Bienes Culturales que la Ejecución de Obras Públicas o Privadas pueda poner en Peligro http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13085&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (octubre 5, 2015 16:41 hrs)
70. Recomendación sobre la Conservación de los Bienes Culturales que la Ejecución de Obras Públicas o Privadas pueda poner en Peligro http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13085&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (octubre 5, 2015 16:55 hrs)
71. 10 Coloquio del Seminario de Estudio y Conservación del Patrimonio Cultural. (2005). Lineamientos y limitaciones en la conservación: pasado y futuro del patrimonio. México: Universidad Nacional Autónoma de México Instituto de Investigaciones Estéticas.
72. Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta). (2012). Patrimonio Cultural y Turismo, Cuadernos. México, DF.: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta).
73. Muñíz, I. (2012). Defensa y conservación del patrimonio cultural en la Ciudad de Cholula, México: el caso de ProCholula A.C. Agricultura, sociedad y desarrollo, 9, 237-238.
74. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.
75. Ley Federal de Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas
76. Muñíz, Op cit p. 233
77. Chiavetano, I. (2015). Introducción a la teoría general de la administración. México, DF: Porrúa. p. 1
78. Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. México, DF: Mc Graw Hill. p. 4

79. Certo, S. (2001). *Administración Moderna*. Colombia: Pearson Education. p.3
80. García, J. Martín, F. Periañez, R. (2003). *Administración y Dirección*. España: Mc Grow Hill. p. 4
81. *Ibidem*; p.60
82. *Ibidem*; p.37
83. *Ibidem*; p.37
84. *Ibidem*; p.37
85. *Ibidem*; p.62
86. *Ibidem*; p.67
87. *Ibidem*; p.109
88. *Ibidem*; p.207
89. Koontz, H. Weihrich, H. Cannice, M. Op cit p.23
90. Valdés, L. (octubre-diciembre 1999). El enfoque de análisis de sistemas y la administración para la calidad. *Contaduría y Administración*, 195, 50-52.
91. Ortiz, A. (2012). *Administración Turística*. Octubre 23, 2015, de admituri blogspot Sitio web: <http://admituri.blogspot.mx/2012/11/administracion-turistica.html> (23 de Octubre de 2015, 16:31 hrs)
92. *Ibidem*; p. 39
93. *Ibidem*; p. 39-40
94. *Ibidem*; p. 43-44
95. *Ibidem*; p. 59
96. Carlos, B. (1993). *Sistema de Turismo - SISTUR Estudio do Turismo face à Moderna TeOfia de Sistemas*. Octubre 23, 2015, de Revistas USP Sitio web: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/viewFile/63854/66610> (23 de octubre de 2015, 23:54 hrs)
97. Verlichak, C. (2000). La destrucción cultural tiene nombre: memoricidio. Octubre 27, 2015, de La Nación Sitio web:

<http://www.lanacion.com.ar/209439-la-destruccion-cultural-tiene-nombre-memoricidio> (15:17 hrs)

98. *Ibidem*

99. *Ibidem*

100. UNESCO. (2012). Patrimonio. Octubre 27, 2015, de UNESCO Sitio web: <http://es.unesco.org/creativity/sites/creativity/files/digital-library/cdis/Patrimonio.pdf> (16:41 hrs)

101. Nieto, L. (1997). La sociedad civil frente al Patrimonio Cultural. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Estéticas. p. 110

102. *Ibidem*, p. 112-113

103. *Ibidem*, p.113

104. UNESCO. (2011). Recomendación sobre el paisaje urbano histórico, con inclusión de un glosario de definiciones. Noviembre, 20, 2015, de UNESCO Sitio web: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=48857&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (16:31 hrs)

Bibliografía:

- 10 Coloquio del Seminario de Estudio y Conservación del Patrimonio Cultural. (2005). Lineamientos y limitaciones en la conservación: pasado y futuro del patrimonio. México: Universidad Nacional Autónoma de México Instituto de Investigaciones Estéticas.
- Aguilar, L. (2000). El estudio de las políticas públicas. Colección Antologías de Política Pública. México, Miguel Ángel Porrúa.
- Acerenza, M. (1987). Administración del turismo. Planificación y Dirección. México: Trillas.
- Álvarez, José (2000). Enciclopedia de México Tomo X. EDM
- Ballart, J., Tresserras, J. (2001). *Gestión del Patrimonio Cultural*. España: Ariel.
- Borisovna, L. (2002). Vivir un espacio. Movilidad económica de la población. México: Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Burney, J, Hernández A. (Junio 2013). Valsequillo: humedal de importancia internacional. *Saberes y Ciencias*, 16, 7.
- Cabrero, M. (2006). Acción pública y desarrollo local. México: Fondo de Cultura Económica.
- Chiavetano, A. (2015). Introducción a la teoría general de la administración. México, DF: Porrúa.
- Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta). (2012). Patrimonio Cultural y Turismo, Cuadernos. México, DF.: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (Conaculta).
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917.
- Hecló, H. "Issue Networks and the Executive Establishment", en A. King (comp.), *The New American Political System*, American Enterprise Institute, Washington, 1978.

- Koontz, H. Wehrich, H. Cannice, M. (2012). Administración, una perspectiva global y empresarial. México, DF: Mc Graw Hill.
- Leicht, Hugo. (1967). Comisión de Promoción Cultural del Gobierno del Estado de Puebla, Ed. Las Calles de Puebla.
- Macarrón, A. (2008). Conservación del Patrimonio Cultural, Criterios y Normativas. España: Síntesis. p. 21
- Malhotra, Naresh K. (2004). Investigación de mercados, un enfoque aplicado (4a ed.). México. Pearson-Prentice Hall.
- Muñíz, I. (2012). Defensa y conservación del patrimonio cultural en la Ciudad de Cholula, México: el caso de ProCholula A.C. Agricultura, sociedad y desarrollo, 9, 237-238.
- Nieto, L. (1997). La sociedad civil frente al Patrimonio Cultural. México: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Estéticas
- Rivas, TLA. (2006). Cómo hacer una tesis de maestría. Editorial "Taller Abierto SCL" 2ª edición. México.
- Rojas Soriano, R. (2004). Guía para realizar investigación en Ciencias Sociales. México. Plaza y Valdez
- Roth, A. (2002). La política pública. En Políticas Públicas. Formulación, implementación y evaluación (27). Colombia: Aurora.
- Sagasti, F. (1981). Una aproximación a la intervención sobre política científica y tecnológica en ciencia, tecnología y desarrollo latinoamericano, ensayos de Francisco Sagasti. Fondo de Cultura Económica. México.
- Sampieri, Roberto, Collado, Carlos Fernández, & Lucio, Pilar Baptista. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill, 1, 998.
- Smith, V, Eadington, W. (1992). Tourism Alternatives. Potentials and Problems in the Development of Tourism. USA: University of Pennsylvania Press.
- Vargas, M. (junio 2010). Niveles de participación ciudadana en las políticas públicas: una propuesta para el estudio de mecanismos

institucionales de participación. Tlatemoani. Revista Científica de Investigación, 20, 7

- Velasco, M. (2009). Gestión Turística del Patrimonio Cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultural. Cuadernos de Turismo, 23, 237-253.

Bibliografía Digital:

- Beltrami, M. (2010) Ocio y viajes en la historia: antigüedad y medioevo, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010a/646/ (14 de octubre de 2015 14:21 hrs.)
- Calderón, A. (2009). Imagen Urbana. Octubre 27, 2015, de Planeación y desarrollo urbano Sitio web: <https://desarrollourbano.wordpress.com/imagen-urbana/> (13:33 hrs)
- Carlos, B. (1993). Sistema de Turismo - SISTUR Estudio do Turismo face à Moderna T eOfia de Sistemas. 23 de Octubre de 2015, de Revistas USP Sitio web: <http://www.revistas.usp.br/rta/article/viewFile/63854/66610> (21:34 hrs)
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) México. (2015)¿Cuáles son los Derechos Humanos? Octubre 19, 2015, de Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) México Sitio web: http://www.cndh.org.mx/Cuales_son_Derechos_Humanos (21:35 hrs)
- Consejo Nacional de Población. (2010). Índices de intensidad migratoria Índices de intensidad migratoria Colección: índices sociodemográficos México-Estados Unidos México-Estados U. octubre 16, 2015, de Consejo Nacional de Población Sitio web:

- http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/intensidad_migratoria/pdf/Migracion_Mex_EU.pdf (19:17 hrs)
- Darbelio Agatón, L.: (2009) Cambios demográficos en la estructura familiar del municipio de San Marcos, Guerrero, como consecuencia de la emigración internacional y sus efectos en lo social y económico, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2009/dal (octubre 16, 2015, 14:31 hrs.)
 - Delgado, M. (2012). Inicio de las carreteras de México. mayo 6, 2016, de Art Deco México Sitio web: <http://www.artdecomexico.com/iniciodelascarreteras/> (mayo 6, 2016, 14:10 hrs)
 - Franco, E. (s.f.). Arquitectura Colonial El Barroco en la Nueva España. mayo 6, 2016, de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo Sitio web: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Lectura/icbi/asignatura/Historia Mex24.pdf (6 de mayo de 2016)
 - Génova, V. (junio 2012). Migración entre México y Estados Unidos: historia, problemáticas, teorías y comparación de interpretaciones. Norteamérica, Número 1, 223-238. (octubre 16, 2015, 14:23 hrs)
 - Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. mayo 9, 2016, de Gobierno de la República Sitio web: <http://pnd.gob.mx/> (17:38 hrs.)
 - Gobierno de Puebla. (2011). Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017. Noviembre 26, 2015, de Gobierno de Puebla Sitio web: <http://www.cidge.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PUEBLA.pdf> (19:21 hrs)
 - Guerra, E. (2013). Breve historia y desarrollo del sector turístico en México. Octubre 14, 2015, de Gestiópolis Sitio web: <http://www.gestiopolis.com/breve-historia-y-desarrollo-del-sector-turistico-en-mexico/> (14 de octubre de 2015 15:38 hrs.)
 - Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). CUENTAME. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/Pue/Territorio/default.aspx?tema=ME&e=21> (14 de octubre de 2015 16:24 hrs)

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). CUENTAME. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/poblacion/default.aspx?tema=me&e=21> (14 de octubre de 2015 16:24 hrs)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). CUENTAME. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitio web: <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/pue/territorio/relieve.aspx?tema=me&e=21> (14 de octubre de 2015 16:25 hrs)
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2012). Perspectiva y Estadísticas Puebla. Octubre 14, 2015, de INEGI Sitioweb:http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/integracion/estd_perspect/pue/Pers-pue.pdf (12:52 hrs)
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (2005). La Migración en Puebla. Octubre 19, 2015, de Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) Sitio web: http://www.inegi.gob.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/migracion/Migra_Puebla_1.pdf (16:11 hrs)
- Normas Internacionales sobre el Patrimonio Cultural: <http://132.248.35.1/cultura/informe/Art14.htm>
- OCDE. (2013). OCDE: Estudio Territorial Puebla-Tlaxcala, México 2013. Octubre 19, 2015, de OCDE Sitio web: https://books.google.com.mx/books?id=v_phAgAAQBAJ&pg=PT39&pg=PT39&dq=AREAS+URBANAS+FUNCIONALES+DE+LA+OCDE&source=bl&ots=Qki1ECPVtX&sig=JwB4pw5AZmGxp3AzWydLtoVLcpQ&hl=es-419&sa=X&ved=0CC8Q6AEwA2oVChMIldaC7PbPyAIVRp6ACh2rzwak#v=onepage&q&f=false (19 de octubre de 2015, 19:08 hrs)

- Ortíz, A. (2012). Administración Turística. Octubre 23, 2015, de admituri blogspot Sitio web: <http://admituri.blogspot.mx/2012/11/administracion-turistica.html>
- Recomendación sobre la Conservación de los Bienes Culturales que la Ejecución de Obras Públicas o Privadas pueda poner en Peligro http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=13085&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html (octubre 5, 2015 16:41 hrs)
- Rivas, J. (2008). Aprendiendo de Puebla: conservación del Patrimonio urbano para una ciudad habitable. 24 de octubre de 2015, de LLILAS Visiting Resource Professor Program Sitio web: <http://lanic.utexas.edu/project/etext/llilas/vrp/puebla.pdf> (02:25 hrs)
- Rivas, J. (2008). Aprendiendo de Puebla: conservación del Patrimonio urbano para una ciudad habitable. 24 de octubre de 2015, de LLILAS Visiting Resource Professor Program Sitio web: <http://lanic.utexas.edu/project/etext/llilas/vrp/puebla.pdf> (17:32 hrs)
- Rivas, J. (2012). Variable dependiente e independiente. noviembre 9, 2015, de Métodos y Técnicas de Investigación. Pasos para hacer Monografía Sitio web: <http://elaboratumonografiapasoapaso.com/blog/variable-dependiente-e-independiente/> (13:46 hrs)
- Roth, A. (2002). Políticas Públicas: formulación, implementación y evaluación. Bogotá, D.C.: Aurora.
- Sampieri, H. (2003). Metodología de la investigación. noviembre 9, 2015, de Métodos comunicaciones sociales Sitio web: <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/files/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf> (22:17 hrs)
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio Ambiente. (s.f.). Desarrollo Urbano. mayo 10, 2015, de Secretaría de Desarrollo Urbano y Medio

- Ambiente Sitio web: <http://www.seduma.yucatan.gob.mx/desarrollo-urbano/index.php> (14:56 hrs)
- Secretaría de Turismo de Puebla. (2014). Programa Anfitriónía Turística. Octubre 15, 2015, de Secretaría de Turismo de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/programa-anfitrionia-turistica> (23:24 hrs)
 - Secretaría de Turismo de Puebla. (2014). Programa Federal de Pueblos Mágicos. 15 de Octubre de 2015, de Secretaría de Turismo de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/programa-federal-pueblos-magicos> (23:23 hrs)
 - Secretaría de Turismo del Estado de Puebla. (2014). Indicadores básicos de la actividad turística en Puebla año 2014. Octubre 15, 2015, de Secretaría de Turismo del Estado de Puebla Sitio web: <http://turismo.puebla.gob.mx/estadisticas-turisticas>
 - Subsecretaría de Planeación y Política Turística. (17 de julio de 2015). Estadísticas más recientes de la actividad del sector turismo. Secretaría de Turismo, sem 25, 11. 28 de Septiembre de 2015, De DATATUR Base de datos. (18:20 hrs)
 - Tavares Ribeiro, F. y Ferreira Michelin, F.: "Metodología de evaluación de políticas públicas del patrimonio cultural: el caso de la ley de exoneración del IPTU, Pelotas/RS, Brasil", en Contribuciones a las Ciencias Sociales, Noviembre 2013, www.eumed.net/rev/cccss/26/patrimonio-cultural.html
 - Tavares, F. (2013). Metodología de evaluación de políticas del patrimonio cultural: el caso de la ley de exoneración de IPTU, pelotas/RS, Brasil. Noviembre 9, 2015, de Contribuciones a las Ciencias Sociales Sitio web: <http://www.eumed.net/rev/cccss/26/patrimonio-cultural.html> (10:16 hrs)

- Verlichak, C. (2000). La destrucción cultural tiene nombre: memoricidio. Octubre 27, 2015, de La Nación Sitio web: <http://www.lanacion.com.ar/209439-la-destruccion-cultural-tiene-nombre-memoricidio> (15:17 hrs)
- Villa, J. (2015). Casa del Torno, la historia que ya no será. noviembre 26, 2015, de Lado B Sitio web: <http://ladobe.com.mx/2015/06/casa-del-torno-la-historia-que-ya-no-sera/>
- Roth, A. (2002). La política pública. En Políticas Públicas. Formulación, implementación y evaluación (27). Colombia: Aurora. (17:25 hrs)

Anexos

Anexo 1. Instrumento de medición

El siguiente cuestionario forma parte del trabajo de investigación realizado en el Programa de Posgrado en Ciencias de la Administración en la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México.

Tiene como objetivo conocer el impacto que las políticas públicas en materia de desarrollo de turismo han tenido sobre la población del Estado de Puebla, en los municipios de Puebla y Cholula y con ello percibir el daño al patrimonio cultural de la humanidad que posee la entidad.

Por lo anterior, le solicitamos amablemente, proporcione su opinión en las siguientes afirmaciones, según considere, siguiendo el siguiente criterio:

1) Totalmente en desacuerdo, 2) En desacuerdo, 3) Indeciso, 4) De acuerdo, 5) Totalmente de acuerdo

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla brindan una mejor calidad de vida para la población en virtud de la infraestructura física que ofrece (vialidades, pavimentación, drenaje)					
2	La creación de nuevas rutas de movilidad (metrobús) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana					
3	La creación de nuevas rutas de movilidad (ciclovías) ha sido de utilidad, beneficiando a la sociedad poblana					
4	El medio ambiente se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo					
5	La actividad turística en el Estado de Puebla ha incrementada debido a la promoción de los programas en materia de turismo					
6	La denominada "Estrella de Puebla" ubicada en la zona angelopolitana de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo					

Pase a la hoja 2

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7	El llamado "Proyecto Teleférico" ubicado en la zona de los Fuertes de la ciudad, cumple con el objetivo de atraer al turismo					
8	El patrimonio cultural la humanidad de la entidad se ve afectado por las nuevas obras de desarrollo					
9	El proyecto denominado "Parque de las 7 culturas" en el municipio de Cholula, dará una mejor imagen a la localidad					
10	La construcción de andadores, centros comerciales y hoteles, en los alrededores de la pirámide de Cholula, traerá una mejor imagen a la zona arqueológica					
11	El corredor turístico dentro del "Parque de las 7 culturas", beneficiará a los comerciantes locales					
12	La pertenencia y raíces históricas de los cholultecas se ven afectadas por los programas de desarrollo					
13	La ubicación del "Parque de las 7 culturas" es la óptima para incrementar el turismo en la zona arqueológica de Cholula					
14	Los planes y programas de crecimiento y desarrollo del Estado de Puebla toman en cuenta las circunstancias de la población donde serán aplicadas					

Favor de llenar los siguientes campos:

Sexo: F / M

Edad: _____ años

Ocupación: _____

Escolaridad: _____

Anexo 2. Oficio de presentación del estudio

Anexo 3. Oficio de nombramiento de jurado