

## **Retos y oportunidades para la sustentabilidad en el ecosistema turístico del Pueblo Mágico de Salvatierra**

Challenges and opportunities for sustainability in the tourism ecosystem of the Magic  
Town of Salvatierra

Rosalinda Aguilar Ramírez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad de Guanajuato

r.aguilarramirez@ugto.mx<sup>1</sup>

Dra. Dulce María Reyes Barrera<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universidad de Guanajuato

dm.reyes@ugto.mx<sup>2</sup>

**Palabras clave:** Turismo, sustentabilidad, Pueblos Mágicos.

### **Resumen**

El turismo representa uno de los principales ingresos económicos para México. Generalmente el turismo de sol y playa era el que predominaba en el país, no obstante, a partir del 2001 se crea el Programa de Pueblos Mágicos (PPM) en México para dar valor y promover el turismo en otros lugares emblemáticos donde la arquitectura, cultura y gastronomía también resaltan. Considerando lo anterior, el objetivo del presente trabajo fue identificar los retos y oportunidades para la sustentabilidad de Salvatierra Pueblo Mágico, ubicado en el estado de Guanajuato. Para esto, en la metodología se retomó una serie de indicadores estratégicos que ya contempla la Secretaría de Turismo, tanto a nivel federal como estatal; estos se revisaron y se vincularon con objetivos del desarrollo sostenible (ODS) con los que se estimó que existe relación. Los resultados muestran que desde que la cabecera municipal de Salvatierra ha sido considerada como pueblo mágico (2012), no todos los ciudadanos están satisfechos, además ha aumentado el número de prestadores de servicios turísticos como restaurantes, hoteles, operadores turísticos, entre otros, sin embargo, aún son pocos los turistas (persona que pernocta más de un día en el PM) y muchos los visitantes (persona que asiste menos de un día al PM), considerando esto, se concluye con algunos retos y oportunidades que puede aprovechar el Pueblo Mágico de Salvatierra.

**Palabras clave:** palabras clave; palabras clave.

### **El Programa de Pueblos Mágicos**

El gobierno federal de México creó en 2001 el Programa Pueblos Mágicos (PPM) por parte de la Secretaría de Turismo (SECTUR, 2018). Dicho programa ha tenido como objetivo desde su surgimiento generar mayor dinamismo en el sector turístico del país, sobre todo abriendo oportunidades para localidades con atributos simbólicos, hechos de trascendencia y características particulares (SECTUR, 2021).

Lo que pretende el PPM es valorizar y destacar otros tipos de turismo diferentes al de “sol y playa”, el cual ya está saturado en México, siendo posicionado nacional e internacionalmente desde la década de los 70, pero que provoca derramas económicas sólo en algunas zonas del país.

En referencia a lo anterior, el PPM ha establecido criterios para que municipios o comunidades de México soliciten su evaluación para ser inscritos y denominados Pueblos Mágicos. Así, el programa les facilitará a dichos sitios acciones de capacitación, recursos y difusión para que los turistas sean atraídos y diversifiquen sus opciones de viaje.

Hasta la fecha, existen 132 pueblos mágicos a nivel nacional, todos tienen historias enriquecidas por sus particularidades, localización y características que los hacen interesantes (SECTUR, 2021), pero recientemente se han incorporado 45 pueblos mágicos más.

El Estado de Guanajuato cuenta con seis pueblos mágicos, a saber: Dolores Hidalgo, Mineral de Pozos, Yuriria, Salvatierra, Comonfort y Jalpa de Canovas (GEG, 2021). Este estudio se centrará en el Pueblo Mágico de Salvatierra, sobre todo por la cercanía al lugar y la falta de producción y análisis en materia de investigación científica y académica sobre el tema, lo cual resulta un área de oportunidad.

Continuando con lo anterior, existen cédulas que indican los requerimientos de monitoreo y permanencia para que los pueblos mágicos vigentes no pierdan su nombramiento a través del tiempo, es decir, para que no dejen de ser parte del programa (SECTUR, 2020). Asimismo, se tienen fichas técnicas de indicadores estratégicos que señalan el porcentaje de satisfacción de los residentes, porcentaje de prestadores de servicios turísticos (PST) capacitados en los pueblos mágicos, promedio de estadía en los pueblos mágicos, porcentaje de satisfacción de los visitantes en los pueblos mágicos; no obstante, estos no están alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Por otro lado, cabe precisar que un ecosistema es aquel donde se establecen relaciones entre seres vivos (biocenosis) y, al mismo tiempo, entre ellos con su entorno (biotopo) (Fernández, 2020). No obstante, si bien este término es mayormente aplicable a las ciencias biológicas y ambientales, es común ahora encontrarlo en distintos ámbitos científicos y disciplinares en los que se hace referencia a sistemas concretos, sobre todo con relaciones complejas entre sus elementos, tal es el caso del ecosistema turístico (Córcoles-Muñoz, 2022).

Considerando lo anterior, en este proyecto se aplica el término ecosistema al sector turístico. Además, se especifica el entorno territorial que será considerado como área de análisis, el cual corresponde al Pueblo Mágico de Salvatierra.

## Salvatierra Pueblo Mágico

Salvatierra es un municipio ubicado al sur del Estado de Guanajuato; cuenta con 94,126 habitantes (INEGI, 2020). La cabecera municipal tiene 35,401 habitantes. El 56.6 % de su Población Económicamente Activa es ocupada laboralmente, además, existen altos grados de migración y, en general sus actividades predominantemente son agrícolas y ganaderas, aunque también ofrece servicios, pero tiene poca industrialización.

Desde el año 2012, la cabecera municipal se nombró Pueblo Mágico, si bien no existe un polígono definido para conocer territorialmente el alcance de su denominación, existen ciertas zonas del centro histórico que son las más activas y cuidadas desde entonces. De acuerdo con SECTUR (2019) sus principales atractivos son arquitectónicos, tales como:

- Plaza de la Constitución
- Templo y Convento de las Capuchinas
- Parroquia de Nuestra Señora de la Luz
- Eco Parque El Sabinal
- Templo de San Francisco de Asís.

Entre sus principales festividades se encuentran:

- Fiesta del Buen Temporal, en donde se venera al Señor del Socorro para pedirle una buena cosecha. Se realiza el segundo domingo de noviembre en el Barrio de San Juan.
- Feria de Salvatierra, se realiza en febrero con motivo del Día de la Candelaria. Se celebra con baile de gala, jaripeo, teatro del pueblo y corrida de toros.

Además de lo anterior, uno de sus atractivos turísticos radica en sus eventos históricos, muy apegados al legado hispano, y la gastronomía local, muestra de ello es el festival de la larga y la quesadilla, que incluye tortillas hechas a mano y guisos con ingredientes locales.



Figura 1. Fotografía del Jardín principal de Salvatierra.  
Fuente: SECTUR (2019).

Si bien Salvatierra tiene 10 años de haber sido nombrada Pueblo Mágico, aún se tienen expectativas de los retos y oportunidades que puede presentar ya que no se visualiza un dinamismo que implique afluencia de turistas de manera constante. Esto, deja en duda que el programa beneficie a la ciudadanía local, como lo estipula y refiere el fin del PPM a nivel federal.

Es por lo anterior que esta investigación se ve motivada, sobre todo con el interés de reconocer en qué situación se encuentra el pueblo mágico de Salvatierra con respecto a los indicadores estratégicos del programa, agregando a la propuesta los ODS, que de manera original no son incluidos en la estrategia de PM.

## Metodología

Existen diversos indicadores ya establecidos en las cédulas de permanencia del programa de pueblos mágicos a nivel federal. No obstante, estos son evaluados a nivel federal de manera ajena a los ciudadanos. Se retomaron para este ejercicio de investigación los indicadores estratégicos del PPM y se les agregaron los ODS en los que se considera que cada indicador impacta. El listado de indicadores es el mismo que el que SECTUR (2019) incluye en sus evaluaciones, no obstante, se agregó al listado una escala de percepción y algunos descriptores que ayudaron a comparar el porcentaje de satisfacción de los residentes, el porcentaje de prestadores de servicios turísticos capacitados, el promedio de estadía de turistas en el pueblo mágico y el porcentaje de satisfacción de los turistas (tabla 1). Al mismo tiempo, se realizó una ficha por indicador que contenía una descripción, metodología de evaluación y resultado.

**Tabla 1.** Indicadores estratégicos de los PM considerando ODS

1. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS RESIDENTES ODS 11 y 12	2. PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST) CAPACITADOS EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS 5,9,6,7, 8, 11, 12, 13			3. PROMEDIO DE ESTADÍA EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS 13		4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS N/A					
									¿Qué tan satisfecho está usted de que Salvatierra sea un pueblo mágico?		
C S	S	N S	SI	NO	¿Cuáles?	ANTES	AHORA	C S	S	N S	
<b>TOTAL</b>											

Nota: CS, Completamente Satisfecho; S, Satisfecho; NS, No Satisfecho.

Fuente: Tomado de SECTUR, adaptación propia.

La tabla comparativa ayudó a contrastar qué tanto las cédulas abordan los objetivos del desarrollo sustentable, de ahí, se realizó el trabajo de campo analizando y evaluando cada indicador estratégico para conocer los retos y oportunidades para el Pueblo Mágico de Salvatierra. Debido al tiempo disponible esto se realizó en una única salida.

Para la captación de información se realizó un recorrido por el centro histórico de Salvatierra Pueblo Mágico; por las calles principales se encuentran establecidos la mayoría de los prestadores de servicios turísticos, hoteles, restaurantes y operadoras turísticas, agencias de viajes, ciudadanos y turistas. En ese recorrido se aplicó el instrumento haciendo preguntas clave para identificar a cada uno de los integrantes señalados que corresponden a las categorías del estudio. Una vez captada la información se vació en una tabla de excel para su análisis, de ahí derivaron los resultados y conclusiones.

## Resultados

Se encuestaron 16 residentes, 9 prestadores de servicios, 2 hoteleros y 3 turistas. Los resultados de la investigación demuestran, a través de los indicadores estratégicos, que Salvatierra Pueblo Mágico no está consolidado por completo.

Para comenzar, el indicador estratégico 1, demuestra que los residentes aún no tienen una satisfacción completa (25%), el 37.5 % están satisfechos y el otro 37.5% no están satisfechos, además, considerando los objetivos 11 de los ODS, referente a las ciudades y comunidades sostenibles, y el 12, sobre producción y consumo responsables, esto refiere un reto importante a atender.

Por otro lado, considerando el indicador estratégico 2, en cuanto a la capacitación de prestadores de servicios turísticos, el 77.77% se encuentran capacitados y el resto no 22.22%. La mayoría de ellos se han capacitado en temas relacionados con el turismo, sobre todo en cuanto a atención al cliente, redes sociales y paneles solares; esto es benéfico para los ODS 5 Igualdad de Género; 9 Industria Innovación e Infraestructura; 6, agua limpia y saneamiento; 7 energía asequible y no contaminante; 8 trabajo decente y crecimiento económico; 11 ciudades y comunidades sostenibles; 12 sobre producción y consumo responsables; 13 acción por el clima.

En cuanto al promedio de estadía, referente al indicador estratégico 3, en realidad los hoteleros no manejan datos claros o estadísticas sobre sus reportes de registros. En la mayoría de los casos cada hotel sí cuenta con registro de huéspedes, pero no lleva análisis de sus estadísticas como promedio de estadía mensual o anual, promedio de gastos por huésped, entre otros datos relacionados. Tener más control sobre este indicador podría ayudar a llevar a cabo acciones por el clima, tal como lo indica el ODS 13.

Finalmente, contemplando el indicador estratégico 4, no se encontraron muchos turistas durante el trabajo de campo; de los encuestados, el 66.66% se manifestó satisfecho y el resto no satisfecho.

**Tabla 2. Resultados de indicadores estratégicos**

1. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS RESIDENTES ODS 11 y 12			2. PORCENTAJE DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS (PST) CAPACITADOS EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS 5,9,6,7, 8, 11, 12, 13			3. PROMEDIO DE ESTADÍA EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS 13		4. PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES EN LOS PUEBLOS MÁGICOS ODS N/A		
¿Qué tan satisfecho está usted de que Salvatierra sea un pueblo mágico?			¿han recibido capacitación y en qué temas?			¿Qué número de turistas tuvo el último año?		¿Qué tan satisfecho está con el Pueblo mágico?		
C	S	N S	SI	NO	¿Cuáles?	ANTES	AHORA	C	S	N S
		X	X		NO SABE	30%	60 – 50%		X	
	X		X		ATENCION AL CLIENTE	25%	10%		X	
	X		X		ATENCION AL CLIENTE, COMENSAL					X
		X	X		NO RECUERDA					

	X			X			COMPETENTE A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS Y ATENCION AL CLIENTE,		
		X		X			COMO REGISTRASE EN DATATUR Y PANELES		
	X					X			
		X				X			
	X			X			MANEJO DE REDES SOCIALES, LIDERAZGO Y LEGIA DEL PATRIMONIO CULTURAL		
			X						
X									
X									
	X								
			X						
X									
X									
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>27.5</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
	<b>25%</b>	<b>37.5%</b>	<b>37.5%</b>	<b>77.7%</b>	<b>22.2%</b>			<b>66.6%</b>	<b>33.3%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en trabajo de campo 2023.

## Conclusiones

Con este trabajo, el análisis realizado a partir de los resultados de los indicadores estratégicos establecidos a nivel nacional para el Programa de Pueblos Mágicos, para el caso de Salvatierra, se concluye que el destino no se encuentra totalmente consolidado.

En cuanto a los principales retos, el Pueblo Mágico debe de generar estrategias para que los residentes estén satisfechos con la denominación del Pueblo Mágico, fuera del cuestionario se tocaron temas como la violencia y la gama de servicios adecuados. Por otro lado, en lo referente a capacitación, debe de ofrecerse mayor diversidad de temas, tanto para dueños como para empleados. Con respecto a la estadía de los turistas en el Pueblo Mágico, existe el reto por parte de los hoteleros de llevar un control más estricto de sus registros. Finalmente, en cuanto a la satisfacción de los turistas, un reto implica atraer mayor número de turistas y mejorar su percepción de satisfacción al visitar el Pueblo Mágico de Salvatierra.

Con respecto a las oportunidades, en términos de sustentabilidad, mejorar los resultados de los indicadores implicaría:

- Involucrar en mayor medida a los residentes para llevar a cabo actividades referentes al posicionamiento de Salvatierra Pueblo Mágico, por ejemplo, mejorando la seguridad, involucrándolos en las iniciativas de eventos o temáticas, por medio de encuestas o iniciativas de la organización, incluso capacitándolos para que brinden información a los turistas.
- Fomentar por parte de las autoridades municipales y estatales la oferta de temas turísticos para capacitar en más temáticas a dueños y empleados, así como la asistencia y participación de los sectores en cada una de ellas.
- Gestionar ante autoridades turísticas mayor cercanía y capacitación con hoteleros directamente para que lleven a cabo un control adecuado de sus registros y para que se registren en el Sistema de Datos Turísticos del Estado y de la Federación.
- Ofrecer más actividades para distintas poblaciones o perfiles turísticos, así como calidad en dichos servicios, incluyendo los de imagen urbana, señalética, entre otros, para que la experiencia del turista al recorrer el Pueblo Mágico sea más satisfactoria.

## Referencias

- Córcoles-Muñoz, M. (2022). Revista de Estudios Empresariales. (2), 25-50. DOI: <https://doi.org/10.17561/ree.n2.2022.7030>
- Fernández, A. (2020). Geografía y medio Ambiente. Universidad Virtual de Educación a Distancia.
- Gobierno del Estado de Guanajuato (GEG). (2021) En línea: <https://guanajuato.gob.mx/pueblos-magicos.php>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). Panorama Sociodemográfico de Guanajuato. Pp. 36.
- Secretaría de Turismo (2021). Reglas de Operación del Programa Pueblos Mágicos. En línea: [http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas\\_de\\_operacion.pdf](http://www.sectur.gob.mx/work/models/sectur/Resource/99fbd793-a344-4b98-9633-78607f33cb8f/Reglas_de_operacion.pdf)
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2020). Estrategia nacional de pueblos mágicos. En línea: <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/estrategia-nacional-de-pueblos-magicos>
- Secretaría de Turismo (SECTUR). (2018). Memoria documental pueblos mágicos (incorporación y permanencia). En línea: <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2018/10/Memoria-Documental-Pueblos-M%E2%80%A0gicos-Incorporaci%C2%A2n-y-Permanencia.pdf>