

## Percepciones contrastadas en un mismo Destino Turístico: Visitantes y anfitriones. Barrancas del Cobre, México

Dr. Manuel Ramón González Herrera<sup>1</sup> & Lic. Esmeralda Sánchez Rubio<sup>1</sup>

### Abstract

The sustainable tourism development must incorporate the views of residents at the destination and visitors. The research objective is to study the contrasting perceptions of tourism development in Copper Canyon, according to the opinions of hosts and visitors, in order to assess the satisfaction and perceived sustainability regarding territorial tourism model implemented. A qualitative and applied research is developed, by means of a deductive explanatory approach with purposeful character. The assessment of the perception of the local community was carried out by a study based on the application of surveys; and the analysis of the perception of visitors was based on online opinion reported in different websites. It concludes with the identification of incompatibilities, which reflect lack of convergence between the perceptions of the local community, visitors and the receiving environment; so, it will be necessary to develop strategies to ensure the convergence of interests and expectations.

**Keywords:** Tourism, sustainability, perception, visitors, hosts

### 1. Introducción

La valoración del desarrollo turístico mediante las opiniones de anfitriones y visitantes puede constituirse en un instrumento básico para la gestión participativa de la sustentabilidad turística. En la opinión de A. Crosby, es necesario reflexionar sobre qué ocurre cuando los intereses de partes diferentes coinciden en las dimensiones de espacio-tiempo, cuestionando cuál sería el resultado de un destino turístico cuando las expectativas de turistas, comunidad local y el ambiente natural o cultural no coinciden (Crosby, 2015). Es reconocido que las sinergias e incompatibilidades entre actores sociales pueden conducir al desastre del destino, por lo que es necesario garantizar la convergencia de intereses y expectativas si se quiere estimular la formación de experiencias memorables y al mismo tiempo conformar destinos eficientes, sustentables, competitivos y rentables (*Ibidem*). En tanto, para alcanzar la cooperación entre los principales actores del destino es imprescindible tomar en consideración los diferentes intereses y expectativas, en función de lo cual es preciso promover y gestionar modelos de desarrollo que provoquen sinergias versus incompatibilidades (*Ibidem*).

Vale destacar que como parte de la dimensión social de la sustentabilidad se ha concedido mayor relevancia -al menos teórica- a anfitriones y visitantes en sus múltiples y diversas interacciones con el fin de minimizar impactos adversos y gestionar incompatibilidades (González, *et al.*, 2014). Concebido de esta forma, se hace necesario comprender las percepciones de ambos actores de acuerdo con los tipos de desarrollo que perciben, así como la visión de los empresarios locales con el fin de conocer los puntos de vistas de todos los implicados (Montaño, *et al.*, 2016). Es un error inexcusable promover desarrollos aislados de las opiniones de las comunidades y visitantes; lo cual determina que desde las etapas más tempranas de cualquier emprendimiento sea imprescindible promover su participación activa y auto-gestionada.

<sup>1</sup> Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Programa de Turismo

Atendiendo a los enunciados anteriores se formulando interrogantes: ¿Son convergentes las percepciones de la comunidad local y los visitantes con respecto a un desarrollo turístico de calidad y sustentabilidad en Barrancas del Cobre? ¿Cuál es el valor utilitario de la información aportada por la comunidad local y los visitantes a través de la participación directa y la opinión en línea? El estudio realizado parte del supuesto que la calidad y sustentabilidad percibidas por los diferentes actores sociales puede valorarse a través de las opiniones o evaluaciones realizadas de forma directa o en sitios web, poniendo de manifiesto la contribución del conocimiento empírico general a la conformación del conocimiento científico sobre el turismo. En tal sentido, aborda como objeto de estudio las percepciones del turismo, y delimita como campo de acción al Parque de Aventuras Barrancas del Cobre en Chihuahua, incluyendo las localidades de influencia ubicadas en Creel, Divisadero, así como otros asentamientos pequeños y población dispersa.

Es objetivo general de la investigación estudiar las percepciones contrastadas del desarrollo turístico en el Parque Barrancas del Cobre según opiniones de anfitriones y visitantes, con el propósito de valorar la calidad y sustentabilidad percibidas respecto al modelo turístico territorial implantado. Se asume a Barrancas del Cobre como un espacio público turístico requerido de transformación social, en el que la información y conocimientos de visitantes y anfitriones se puede poner al servicio de la toma de decisiones. A la vez que podría transitarse hacia el mejoramiento de las experiencias y satisfacción de ambos grupos respecto al turismo de calidad y sustentable. Como resultados se realizó la caracterización del desarrollo turístico del Parque Barrancas del Cobre; se estudió la base de opiniones públicas referida al modelo turístico implantado; y se analizó la percepción de los visitantes con relación al destino.

Esto permitió concluir con la identificación de compatibilidades e incompatibilidades, las que muestran falta de convergencia entre las percepciones de la comunidad, los visitantes y el ambiente receptor; por lo que es necesario desarrollar estrategias que permitan garantizar la confluencia de intereses y expectativas; esto con el fin de favorecer la formación de experiencias memorables y la consolidación progresiva del destino como un Resort de Montaña Sustentable de alta interactividad internacional. Los aportes de la investigación consisten en analizar a profundidad un espacio público de uso turístico requerido de transformación social. El enfoque con que se aborda el estudio de la percepción es holístico, ya que incorpora las opiniones de los pobladores asentados en diversas localidades del destino, así como las correspondientes a los visitantes. En consecuencia, se reconoce el alto potencial que ofrecen las TIC' como plataforma para fomentar el diseño de herramientas cada vez más pertinentes que favorezcan la gestión turística, asumiendo que la búsqueda de la sustentabilidad solo es posible mediante la participación de todos los actores involucrados en el sistema de turismo.

Además, el procedimiento metodológico utilizado pudiera ser implementado en otros contextos con problemáticas similares. Entre las limitaciones del estudio se considera que el análisis de percepción integrada del destino debería comprender la totalidad de comunidades locales y barrancas con atractivos turísticos, por lo que es recomendable un estudio de mayor escala en próximas etapas. Quizás pudiera llegarse a las mismas conclusiones, ya que se trata de localidades con características similares que comparten un mismo espacio geográfico, pero los contextos difieren en cada localidad; de tal forma, debería indagarse el conjunto de las mismas, tanto en lo relativo a las opiniones de los anfitriones como de los visitantes. Esto concedería mayor solidez a las conclusiones que pretenden posicionar el enfoque de destino integrador, y un tratamiento metodológico más casuístico y diferenciador de la información, lo que permitiría establecer regularidades regionales y tendencias que ayudarían a comprender mejor la problemática.

## **2. Revisión de la literatura**

El manejo teórico del tema de investigación se orienta a la comprensión de las contradicciones existentes entre las percepciones turísticas de la comunidad local y de los visitantes en términos de calidad y sustentabilidad. Para ello se presenta un modelo conceptual –modelo como paradigma de desarrollo turístico-, en el que se establece la correspondencia entre las variables conceptuales en estudio (Figura 1); esto permitió explicar cuáles son y cómo se relacionan los principales conceptos transdisciplinarios necesarios para la transformación de la realidad. La revisión de la literatura incluyó diversos conceptos que posteriormente se reflejan en el procedimiento metodológico.

De acuerdo con el modelo conceptual presentado en la figura 1, se establece una relación entre percepción turística -calidad - sustentabilidad, en base a cuyos indicadores fue orientado el estudio. Relativo a estas variables se presentan tres conceptos que responden a las siguientes interrogantes, ¿qué es lo percibido?: modelo de desarrollo turístico según calidad y sustentabilidad; ¿quién lo percibe?: visitantes y anfitriones en correspondencia con sus motivos e intereses, experiencias, expectativas, satisfacción e intención futura; y ¿cómo comprender las percepciones?: mediante instrumentos de gestión que permiten un acercamiento al objeto de estudio y por tanto, al planteamiento de un nuevo conocimiento de valor para la toma de decisiones turísticas.

Las reflexiones teóricas asumen como precedente que en los últimos años se han realizado múltiples esfuerzos por alcanzar un mayor entendimiento y operacionalización de los conceptos de calidad y sustentabilidad (Cabriní, 2014); este último como visión y poderoso paradigma de desarrollo alternativo (Perona, *et al.*, 2016:527). Según B. Palomino (2016), en este contexto emerge el turismo comunitario como una opción para el desarrollo económico y social, generándose emprendimientos productivos con una participación activa de las comunidades, aunado a una distribución de los beneficios en su espacio local. Este enfoque se ha fortalecido recientemente en contraposición a los modelos de turismo de masas que han mercantilizado el territorio, desplazado a poblaciones y transformado sus espacios de vida (Palomino, *et al.*, 2016:6).

A propósito, numerosas instituciones y organizaciones han estado realizando propuestas orientadoras; tal es el caso del Consejo Global de Turismo Sostenible /GSTC/, el que ha recomendado que dichos esfuerzos deberán organizarse en torno a cuatro temas principales: planificación de la sostenibilidad efectiva, maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, valorización del patrimonio cultural, y reducción de los impactos negativos al medio ambiente (GSTC, 2012). Como parte de sus contribuciones el GSTC ha desarrollado los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores.

Dicho documento, en el punto "B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad y minimizar impactos negativos" incentiva al desarrollo comunitario social, la oportunidad de empleo, el comercio justo, los productos sostenibles, la políticas contra la explotación y acoso comercial, sexual, y la igualdad de oportunidad de empleo; reconociendo que el turismo no debe afectar el acceso a formas de ganar la vida. En el "C. Maximizar los beneficios del patrimonio cultural y minimizar impactos negativos", sostiene la necesidad de códigos de comportamiento para las visitas a sitios sensibles, y la utilización de elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural, al mismo tiempo que respetar los derechos de propiedad intelectual de las comunidades (*Ibidem*). Tales aspiraciones deberían ser percibidas por los diferentes grupos sociales que interactúan en el destino, por lo que son indicadores factibles de valorar.



Para el desarrollo de la investigación se asume que la percepción puede conceptualizarse como el “proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta los estímulos para formarse una imagen significativa y coherente del mundo. Se afirma que así es como vemos el mundo que nos rodea” (Schiffman, 2010: 157). Significa que la información resultante de dicho proceso puede ser un valor agregado al conocimiento turístico, el que sirve de base a la gestión de un destino. Así, la percepción turística es el proceso a través del cual los visitantes y anfitriones se forman una imagen relativa al desarrollo turístico, el cual está relacionado intrínsecamente con el modelo turístico implementado (Figura 1). Tales percepciones pueden interpretarse como impactos percibidos por visitantes y anfitriones con respecto al turismo. Los modelos turísticos como objeto de la percepción están conformados por diferentes atributos de caracterización, indicados en la figura 1. Entre sus principales componentes tangibles destacan los recursos/atractivos, infraestructura y equipamiento, recursos humanos, consumidor, empresas y la comunidad anfitriona; mientras que entre los intangibles se encuentran el conocimiento o knowhow, hospitalidad, calidad, seguridad, marca, información, precios, y accesibilidad (WTO, 2007). Adviértase que entre los componentes del desarrollo turístico se encuentran los visitantes y anfitriones, quienes reciben la información sobre el destino, desarrollan un conocimiento general relativo al mismo, generan opiniones públicas y tienen un mayor o menor grado de participación. De ahí deriva el valor de su contribución al presente estudio.

En la literatura científica desde la década de los años 1960 las tipologías más utilizadas fueron agrupadas en dos categorías; las que se basan en la estructura espacial del desarrollo turístico -análisis del uso del espacio- y las relativas al rol desempeñado por el turista -actividades, encuentros e impactos- (Santana, 1997). Señala -citando a Murphy, 1984:5; Lea, 1988:26-, que de acuerdo con estas clasificaciones las tipologías sobre el turismo deberían ser agrupadas en dos categorías, es decir de tipo interaccional o comportamental debido a que enfatizan en las relaciones que se establecen entre los visitantes y las áreas de destino; y de tipo cognitivo-normativo o motivacional, ya que atiende a las motivaciones previas al viaje (*Ibidem*). De tal forma, ambas categorías deben ser atendidas con el fin de gestionar la participación de todas las partes.

Con posterioridad el Instituto de Investigaciones Turísticas de la ULSA, caracterizó diferentes modelos interpretativos del desarrollo turístico. Estos intentaron comprender las complejidades de las interacciones utilizando sistemas teóricos, como el modelo de V. Smith que relaciona el volumen y tipo de turistas con el grado de adaptación a las normas locales; el modelo de G.V. Doxey que considera que la interacción de los residentes con un gran número de turistas causa tensión y lleva finalmente al antagonismo; el modelo de S. Plog asociado a la evolución de los destinos según psicología del viajero; y el modelo de R. Butler, cuyo análisis se basa en las diferentes fases de la evolución del ciclo de vida del área turística (IIT, 2013). Tales modelos han sido de gran valor utilitario, pero se requiere el desarrollo de una propuesta implicada que integre todas las variables.

Los autores refieren otros modelos que se basan en la interpretación de la satisfacción y el comportamiento como base para explicar los impactos del desarrollo del turismo sobre la comunidad receptora, así como modelos en que la satisfacción de los turistas deriva de su interacción con la población local y con el entorno de las comunidades visitadas; entre estos grupos de modelos están los desarrollados por E. Cohen y P. Pearce. Finalmente, hace referencia al modelo de la proporcionalidad, el que pretende explicar la evolución de una localidad en base al volumen de interrelación del turista con la población local (*Ibidem*).

Como se advierte en todas las tipologías mencionadas se incluye la percepción de visitantes y anfitriones para la interpretación y promoción del desarrollo turístico, la cual es considerada como una categoría necesaria de estudio (Palafox, *et al.*, 2013:127). Al respecto, es necesario comprender los factores de los cuales puede depender la percepción de visitantes y anfitriones respecto al turismo. Con el fin de explicar el impacto de las experiencias anteriores de los visitantes sobre su satisfacción (Suleyman, *et al.*, 2015) se sugieren una serie de constructos como la competencia de comunicación intercultural, interacción confortable, congruencia inter-rol, percepción de la distancia cultural, experiencias previas y satisfacción del visitante. Todos estos factores inciden directamente sobre la percepción de los visitantes con respecto al destino turístico, y por tanto, sobre las vivencias de calidad y sustentabilidad relativas al lugar de visitación. Es oportuno justificar que el estudio de la percepción de los visitantes utilizando la opinión en línea mediante sitios de opinión tiene un gran impacto sobre el comportamiento del mercado, por lo que se está convirtiendo en un avanzado instrumento para la gestión inteligente del turismo.

Según Revinate, el 93% de los viajeros a nivel internacional declara que los sitios de opinión impactan sus decisiones de reserva; y el 79% considera que una respuesta a una opinión negativa incrementa su desconfianza en el hotel; por ende, la opinión de los viajeros tiene fuerte presión competitiva, alto impacto sobre las reservas e influencia sobre la reputación de hoteles y destinos turísticos (Revinate, 2015). Al mismo tiempo, se registra una mayor preocupación empresarial por alcanzar un acercamiento interactivo con el visitante; esto debido a que los consumidores turísticos son cada vez más sociales y móviles, a la vez que sus expectativas son más altas (*Ibidem*). De tal forma, los hoteles y otras empresas turísticas necesitan obtener mayor información sobre los clientes con el fin de generar experiencias más personalizadas; ante esta nueva demanda es requerido reinventar la experiencia del huésped. Tal es el caso del “*Spoint*” o “*satisfactionpoint*” que estimula a que los clientes valoren su experiencia dejando las opiniones en soportes tecnológicos, a la vez que disponen de una opción personalizada en línea directa con el director en la que se les deja saber que su opinión les interesa. Esto permite nutrirse de información y conocer mejor al cliente, sus necesidades, intereses, preferencias, hábitos de consumos, entre otros.

Así, se convierte en una fuente de información valiosa para conocer las experiencias de los visitantes utilizando tecnologías que permitirían descubrir información útil para comprender la calidad y sustentabilidad. El monitoreo de la presencia “on line” y la preocupación por la publicación de las opiniones, así como la interacción en las redes sociales, se presentan como una valiosa y novedosa herramienta para la gestión de la información turística. No obstante; se advierte que no hay correspondencia entre los criterios utilizados para la valoración de la calidad de las experiencias turísticas con fines comerciales y los criterios de sustentabilidad; además será conveniente identificar a futuro cuáles son las experiencias turísticas de calidad que pudieran tributar información a los criterios de sustentabilidad.

De igual forma, el impacto de las experiencias previas de los anfitriones sobre el estado de su satisfacción es un factor determinante para la comprensión de este complejo fenómeno, el cual a decir de E. Soria-Leyva necesita de gran conocimiento, ya que todo “suceso que requiere una gran cognición para su predicción suele ser el conjunto de percepciones del medio que a este estudio concierne en un marco específico y las respuestas a esos estímulos recibidos” (Soria, 2014:132). Afirma que “Tales elementos son asimilados acorde a las necesidades, motivaciones, gustos y preferencias de los pobladores, afectando la percepción de los turistas, delimitando sus expectativas personales e incidiendo sobre su satisfacción general”; por lo que la actitud de la población local hacia el turismo es “la derivación de un proceso convergente en el que interactúan factores psicológicos, culturales, sociales y personales...” (*Ibidem*).

### 3. Metodología de estudio

Para la elaboración del diseño metodológico de la investigación se tomó como premisa general que la valoración de la calidad y sustentabilidad concernientes al modelo de desarrollo turístico territorial implantado en el Parque de Aventuras Barrancas del Cobre puede realizarse utilizando las experiencias y satisfacción de visitantes y anfitriones (Figura 2), atendiendo a lo cual es factible la recopilación de la información mediante encuestas directas y opiniones en línea. Este supuesto facilitaría la gestión participativa de la sustentabilidad turística a nivel del destino, en el que coinciden en una misma dimensión espacio-temporal visitantes y anfitriones. En función de ello, se realiza una investigación aplicada y cualitativa, en la que se utilizó un enfoque explicativo deductivo (de la teoría general a un caso de estudio) con carácter propositivo. Se realizó una detallada revisión documental; entrevistas con 12 especialistas, 23 investigadores, 11 académicos y 6 gestores; análisis de 11 casos; y sistematización de datos secundarios incluidos en las referencias bibliográficas.

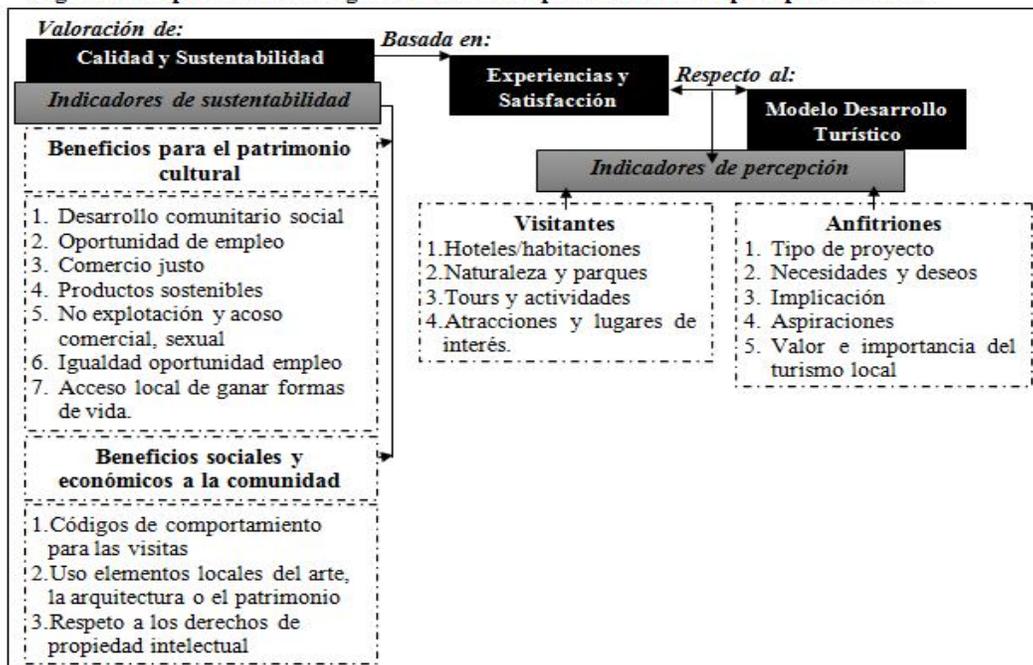
Se cometió la valoración de la percepción de la comunidad local mediante un estudio basado en la aplicación de encuestas a la población residente y el análisis de la opinión en línea aportada por los visitantes del destino, para lo cual fueron revisadas diferentes plataformas web. El análisis de percepción de la comunidad local se fundamentó en diferentes etapas de trabajo de gabinete y campo orientadas a recopilar información desde la comunidad local y de los visitantes de las Barrancas del Cobre, según experiencias y satisfacción turísticas (Figura 2). Fueron aplicadas 328 entrevistas semiestructuradas a los habitantes de los diferentes asentamientos de población (6 en total), 185 entrevistas informales, 16 grupos de discusión y debates informales con el objetivo de obtener información sobre la percepción de la comunidad receptora respecto al turismo local.

Tales instrumentos de recopilación de información primaria fueron aplicados en Creel, Divisadero, 09 asentamientos pequeños de la región y más de 60 habitantes correspondientes a la población dispersa residente en las Barrancas de Urique y Otero. Para el estudio se seleccionaron 5 variables principales, las cuales fueron de gran ayuda para comprender las experiencias y satisfacción de la población anfitriona con respecto al desarrollo del turismo. Estas son:

1. Tipo de proyecto: percepción de la comunidad receptora sobre el proyecto Parque de Aventuras Barrancas del Cobre (opiniones, sugerencias, mejoras).
2. Necesidades y deseos de la comunidad: mejoras que la comunidad receptora desea para la infraestructura urbana y turística del lugar.
3. Implicación de la comunidad: percepción de la comunidad receptora sobre su participación e importancia en la actividad turística local.
4. Aspiraciones de la comunidad para sentirse parte del desarrollo turístico: deseos de la comunidad para comprender su importancia en el desarrollo de la actividad turística.
5. Valor e importancia del desarrollo turístico local: percepción de la comunidad receptora sobre el impacto de la modificación del lugar para construir infraestructura turística.

Para el estudio de la percepción de los visitantes se consideró factible utilizar la opinión en línea de los viajeros. Se realizó un sondeo de opiniones mediante diferentes páginas web, como Expedia.com, Hoteles.com y Tripadvisor.com, a través de las cuales se recabó la información disponible en sus apartados "opiniones de viajeros". En correspondencia con el análisis realizado fue posible identificar la percepción de los visitantes hacia el Parque Barrancas del Cobre según los criterios de evaluación contenidos en los sitios web, esto fueron: hoteles (servicio y personal, limpieza de las habitaciones, estado general del hotel y comodidad de las habitaciones); naturaleza y parques; tours y actividades; atracciones y lugares de interés).

**Figura 2 Perspectiva metodológica e indicadores para el estudio de percepción turística**



## 4. Discusión y resultados

### 4.1 Caracterización del modelo turístico territorial

Para el análisis del modelo turístico territorial implantado se utilizaron los principales parámetros de caracterización seleccionados en la investigación (Figura 1); esto con el fin de comprender su composición, estructura, dinámica, funcionamiento y jerarquía.

La descripción se basó en la identificación de los aspectos siguientes: geolocalización, dimensiones, propiedad, tipologías, ciclo de vida, demanda, oferta, comercialización, participación, inversión e impactos. Se utilizaron diversos documentos como el manuscrito del Plan de Desarrollo, comunicaciones personales, y levantamiento de información en terreno. Los mismos se estructuraron de la forma que sigue. El área de ocupación del Parque de Aventuras Barrancas del Cobre corresponde a un espacio natural situado en la Mesa de la Barranca, el Divisadero, Municipio de Urique, Sierra Madre Occidental de México; este cubre una extensión de 147.5 has y colinda con el corredor turístico Creel-Divisadero. Constituye un terreno adquirido por el Gobierno Federal a través del Fondo Nacional del Fomento al Turismo, en el cual las instalaciones del parque ocupan 2.7 has.

Para este proyecto se suscribió un contrato de arrendamiento con el Ejido San Alonso por 30 años desde 2009, aunque los antecedentes del parque se remontan al año 2005 en que se inició el desarrollo con inversiones de tipo eco-turísticas. Incluyó como primera fase un andador escénico de 1.5 km, 1 puente colgante, 3 miradores y 2 módulos sanitarios. Hacia 2009 se inició el proyecto con Doppel-Mayer; y en septiembre de 2010 se inauguró oficialmente el teleférico. El proceso de desarrollo actual del parque inició integralmente sus operaciones el 25 de septiembre de 2010. El tipo y características del desarrollo corresponden a instalaciones deportivas para el segmento de aventura al aire libre. En su oferta actual, el parque cuenta con un teleférico de 3,000 m de largo sin torres intermedias (tercero más largo en el mundo en su tipo); circuito de 7 tirolesas y dos puentes colgantes de 5 km de extensión, lo que lo hace uno de los más grandes en América Latina; un Zip Rider de 2550 m de longitud (arnés tipo silla con un sobre vuelo por la barranca hasta 135 km/hora); vía ferrata (Rappel, semi escalada, salto de Tarzán); ruta en bicicletas (Proyecto de los indígenas subsidiado por Gobierno del Estado); paseos en cuatrimotos; y caminatas guiadas a la comunidad de Bacajipare.

Las demandas, estructura y perfil del visitante se caracterizan por una temporalidad alta en Semana Santa y durante vacaciones extendidas de junio-agosto. La comercialización del parque se realiza básicamente mediante redes sociales (Facebook, Twitter, página web); medios impresos (revistas y publicaciones periódicas); y spots televisivos. Estos canales de distribución se presentan como una fortaleza para la reorientación de la gestión hacia un destino inteligente. Para la medición de la satisfacción de los visitantes hasta el momento no disponen de un sistema de encuestas sobre la opinión del parque; sin embargo, utilizan un buzón de felicitaciones, quejas y sugerencias, a la vez que realizan el monitoreo de las publicaciones que se exponen mediante Tripadvisor, las que permiten conocer la opinión de los visitantes.

Con respecto a la implicación de las comunidades locales y el resto de las instituciones y organizaciones locales se constata que algunos de los Raramurí trabajan en el parque, el mismo está abierto a los indígenas que deseen ingresar y comercializar sus productos artesanales, lo que refleja una participación limitada y no auto-gestionada. Los montos de inversión del estado por conducto de los convenios con la federación para proyectos de desarrollo comunitario de 2010 a la fecha son superiores a 38 millones de pesos aproximadamente. Los insumos para el restaurante se compran en la región, así como los materiales necesarios para el mantenimiento del parque. En la etapa de construcción se contrataron aproximadamente 150 pobladores de la región.

En cuanto a los efectos positivos sobre el desarrollo local y regional se indica por parte de los promotores del desarrollo una "debatida" derrama económica hacia las comunidades, incremento de los negocios por motivo de los visitantes, y el uso del teleférico para traslado de las comunidades hacia la meseta con el fin de comercializar sus artesanías, exento de costo para los locales. Según entrevistas realizadas sobre acciones proyectadas a futuro con respecto a la ampliación y/o nuevos proyectos, se constata que existen varias propuestas en fase estudio para convertir al parque en un Resort de Montaña, así como el mejoramiento integral de la imagen del parque (accesos, corredores, miradores) con el fin de posicionarse como uno de los mejores parques de aventura, a la vez que trabajan en un programa de reforestación para regional. De igual forma, están analizando otras propuestas con el propósito de atender los temas ambientales, la comunidad etc., de forma tal que la planificación estratégica se refleje de manera efectiva y a favor de la región.

## 4.2 Estudio de las percepciones locales con respecto al modelo de desarrollo turístico

La realización del estudio se basó en la caracterización de las experiencias y satisfacción de los anfitriones con respecto al desarrollo del turismo local. Sobresale el aporte de la comunidad Creel -nombrada Pueblo Mágico- en su contribución a la investigación, ya que es el conjunto poblacional con mayor desarrollo y afluencia turística en la región, lo que determinó que los resultados obtenidos fueron los más significativos, representativos e integradores.

El análisis realizado evidenció en términos generales que los pobladores no tienen suficiente información sobre el desarrollo turístico y desconocen los proyectos propuestos para convertir su espacio de residencia permanente en un Resort de Montaña Sustentable con alta atraktividad internacional. Es evidente que si la población local no está informada, implicada y comprometida será poco probable alcanzar este fin; en particular, si los anfitriones no han sido educados en las dimensiones del turismo y la sustentabilidad, no podrán ser conscientes y actuar en consecuencia con la complejidad del desarrollo propuesto. Entre los hallazgos más importantes del estudio de percepción se encuentran los siguientes juicios y razonamientos, los cuales fueron sistematizados y generalizados para cada indicador seleccionado en la investigación (Figura 2).

1. *Tipo de proyecto.* La comunidad advierte que existe una total deforestación en la región, y hay poco control sobre las aguas residuales que terminan en arroyos (sobre todo en la zona de Divisadero), la necesidad de nuevas infraestructuras para la localidad, servicios médicos tanto para turistas como residentes y actividades culturales también para ambas partes.
2. *Necesidades y deseos de la comunidad.* Reconocen que los servicios de agua potable son escasos en épocas de demanda y además la población sugiere una mejor infraestructura no solo turística sino también local, nuevos restaurantes, personal calificado, etc. Indican que existe poco abastecimiento de agua y los precios son elevados, por lo cual la canasta básica no puede ser adquirida por algunos pobladores, razón por la cual la afluencia turística ha generado que dicha comunidad adquiera mercancía foránea no elaborada en la región para cubrir las demandas. La comunidad mencionó que los precios en la estación Divisadero-Barrancas son elevados, por lo que, solo los turistas pueden costearlos. Desean además, que se mejore el servicio de limpieza, ya que los avergüenza que los turistas observen basura en el destino.
3. *Implicación de la comunidad.* En este apartado se menciona que la comunidad no recibe un favorable beneficio económico del turismo, la misma comunidad reconoce que las etnias de la región no advierten ningún tipo de bienestar, a la vez que comentan que el sentimiento hacia el turismo muestra una escala creciente de rechazo. Los pobladores locales no conocen algunas atracciones del lugar y aluden solo saber que estas tienen precios muy elevados.
4. *Aspiraciones de la comunidad.* La comunidad se encuentra interesada en participar a favor de la actividad turística ya que reconocen su importancia, desean capacitarse para ocuparse en diferentes puestos de trabajo que pudieran ser necesarios (guía de turistas, cocinero, artesano, entre otras).
5. *Valor e importancia del desarrollo turístico local.* La comunidad indicó que la generación de ingresos y los salarios justos son los aspectos de mayor importancia para ellos; también explicaron que con la construcción del aeropuerto se han generado diversos problemas, mayormente ambientales, poniendo en cuestionamiento el por qué no se contrató a pobladores locales para ocupar los puestos de trabajo generados, ya que más bien se contrató a personas foráneas.

En correspondencia con el análisis de los indicadores anteriores se comprueba un alto nivel de insatisfacción en la comunidad con respecto al modelo de desarrollo turístico implantado. De acuerdo con los temas recomendados por el GSTC, se infiere carencia de una planificación de la sustentabilidad efectiva con énfasis en el componente sociocultural; no ha existido una maximización real de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; y no se ha contribuido a la reducción de los impactos negativos al medio ambiente. Según percepción de los participantes es posible afirmar que se trata de un desarrollo carente de bases comunitarias sustentables. Aislado de las opiniones de las comunidades anfitrionas conectoras del destino y con un insuficiente enfoque del empowerment requerido para la práctica comunitaria.

Según resultados del diagnóstico de las necesidades sentidas por la comunidad, sus motivaciones, gustos y preferencias puede preverse que hacia escenarios futuros el estado de percepción de dichas comunidades locales podría afectar negativamente la percepción de los visitantes con respecto al desarrollo turístico regional, su imagen, arquitectura de marca y posicionamiento estratégico. Este escenario es previsible sobre todo en la medida en que el parque logre alcanzar los segmentos de mercado con mayores expectativas y experiencias previas relativas a este tipo de producto turístico; particularmente aquellos interesados en las culturas auténticas y tradiciones conservadas, quienes manifiestan altas exigencias para alcanzar una satisfacción favorable y experiencia memorable.

Seguidamente se realizó el análisis de la competitividad turística tomando en consideración 2 criterios de sustentabilidad que representan en la actualidad desventajas competitivas para el destino. En sesiones de talleres con empresarios locales del turismo se realizó la valoración de los Criterios Globales de Turismo Sustentable para Hoteles y Tour Operadores, esto con el fin de determinar las brechas de competitividad que permitan a futuro garantizar la sustentabilidad del desarrollo turístico. En la evaluación participativa mediante sesiones de trabajo grupal (01 significa la menor brecha y (10) la mayor brecha de competitividad (Tabla 1).

**Tabla 1 Brechas de competitividad para alcanzar los criterios de sustentabilidad**

<b>Maximizar beneficios sociales y económicos a la comunidad y minimizar los impactos</b>										
Estimulación al desarrollo comunitario social	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Oportunidades de empleo a los residentes locales.	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Comercio justo	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Productos sustentables	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Políticas contra la explotación y acoso	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Igualdad de oportunidad de empleo	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Acceso local a formas de ganar la vida	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
<b>Maximizar beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos</b>										
Códigos de comportamiento para las visitas a sitios culturales sensibles	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Utilización de elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Respeto de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10

Fuente: Elaboración propia

Como se aprecia en la tabla 1 los retos son considerablemente altos, pues el desarrollo de cada uno de los indicadores representa amplias brechas de competitividad para el éxito del destino, esto requerirá de estrategias en el mediano y largo plazo para convertirlas en atributos de posicionamiento. Los criterios con niveles más desfavorables de evaluación corresponden a la estimulación al desarrollo comunitario social, el acceso local a formas de ganar la vida y el respeto de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales; factores todos que reflejan la insustentabilidad del desarrollo turístico percibido.

Para maximizar los beneficios derivados del aprovechamiento del patrimonio cultural-natural y minimizar los impactos negativos será necesario proyectar estrategias de desarrollo a favor de la competencia de comunicación intercultural, las condiciones para la interacción confortable, la congruencia inter-rol, el manejo de la distancia cultural percibida, así como el estudio y sistematización de las experiencias previas y la satisfacción del visitante. Cabe destacar que la satisfacción de los anfitriones pudiera mejorarse mediante la facilitación transparente de la información y la incorporación a la gestión de los criterios percibidos como desfavorables por parte de lugareños, ya que como se enunció en la fundamentación teórica todas las tipologías y modelos han descrito, justificado y corroborado el valor de la comunidad local en el proceso de turismo.

### 4.3 Análisis De La Percepción De Los Visitantes Con Respecto Al Destino Parque Barrancas Del Cobre

En una primera etapa de la investigación, se comprobó que las páginas web disponibles para la recopilación de la opinión en línea de los visitantes solo ofrecen posibilidades explícitas de valorar la *calidad* del producto turístico. El contenido de las mismas está reflejado en indicadores generales tales como limpieza y comodidad de habitaciones, estado del hotel, el servicio, el personal de contacto, entre otros; así como los atractivos turístico-naturales y parques, las atracciones y lugares de interés, y las actividades turísticas que se realizan.

De la misma forma se constató que las web utilizadas no permiten valorar la sustentabilidad percibida en lo relativo al patrimonio local y a la comunidad anfitriona (Figura 2). Sería recomendable para el destino facilitar opciones que permitieran ofrecer comentarios sobre las experiencias vividas con la población local, el valor y estado conservativo del patrimonio, los códigos de comportamientos de visitantes, las malas prácticas ambientales, el uso de productos locales, y el bienestar económico de las comunidades, entre otros. Esto supondría mayores niveles de sustentabilidad, y consecuentemente favorecería el posicionamiento dentro del mercado especializado.

El mayor valor de las aportaciones ofrecidas por los visitantes corresponde a la Barranca de Urique, la cual es la más significativa en su contribución a la comprensión de la problemática y concentra la mayor planta turística (Tabla 2). Como se aprecia en la tabla indicada, la percepción y evaluación otorgada por los visitantes es muy favorable; claro está, considerando tan solo aspectos relativos a las instalaciones de alojamiento que se localizan en el destino turístico.

**Tabla 2 Opinión de turistas sobre los establecimientos de alojamiento**

Hotel	Sitio Web	Opinión del cliente		
		Aspecto evaluado	Evaluación	
Hotel Misión (Categoría ★★★ ★)	Expedia (7 reseñas) 100% de los huéspedes lo recomiendan (Excelente)	Servicio y personal	4.3	
		Limpieza de las habitaciones	4.1	
		Estado del hotel (en general)	4.1	
		Comodidad de las habitaciones	3.4	
		<i>Evaluación General</i>	4.0	
		<i>Evaluación General</i>		4.0
	Hoteles.com (7 reseñas)	<i>Aspecto evaluado</i>		<i>Evaluación</i>
		Servicio	4.3	
		Limpieza	4.1	
		Estado del hotel (en general)	4.1	
		Comodidad	3.4	
		Zona	3.5	
	<i>Evaluación General</i>		4.5 (Excelente)	
	Tripadvisor.com (73 reseñas) Condecorado con certificado de excelencia.	<i>Aspecto evaluado</i>		<i>Evaluación</i>
		Calidad del descanso	4.5	
		Servicio	4.5	
		Limpieza	4.5	
Habitaciones		4.0		
Calidad-Precio		4.0		
Ubicación		4.0		
<i>Evaluación General</i>		4.0		
Paraiso del Oso (Categoría ★★★)	Tripadvisor.com (73 reseñas)	<i>Aspecto evaluado</i>		<i>Evaluación</i>
		Calidad del descanso	4.5	
		Ubicación	4.5	
		Limpieza	4.5	
		Servicio	4.5	
		Calidad-Precio	4.0	
		Habitaciones	4.0	
		<i>Evaluación General</i>	4.5	
Hotel Jade (Categoría ★★)	Tripadvisor.com (43 reseñas)	<i>Aspecto evaluado</i>		<i>Evaluación</i>
		Calidad del descanso	4.5	
		Ubicación	4.5	
		Limpieza	4.5	
		Servicio	4.5	
		Calidad-Precio	4.5	
		Habitaciones	4.0	
		<i>Evaluación General</i>	4.5	

Fuente: elaboración propia basada en Tripadvisor.com, Expedia.com y Hoteles.com

Según la opinión en línea dejada por los visitantes, se advierte que el destino es una excelente opción para descansar y apreciar la naturaleza; los comentarios aportan favorables niveles de percepción sobre los hoteles, destacando como relevante la calidad del descanso y el servicio.

En la evaluación que hicieron otorgan al Hotel Misión la menor puntuación, lo cual resulta contradictorio ya que es el de mayor categoría; caso contrario ocurre con el Hotel Jade que ostenta la menor categoría y recibe las mejores puntuaciones. Ninguna opinión registrada relaciona el destino con las comunidades autóctonas; da la impresión que se genera una burbuja en la que los visitantes se aíslan de la población local. Sobre todo de los indígenas; al tiempo que los sitios web de las propias empresas no dan opción directa para recibir comentarios al respecto, desvalorizándose así un atractivo potencial de muy alta jerarquía.

El estudio prosigue con la valoración de las experiencias de los visitantes durante su estancia en el destino, en función de lo cual se consideran cada una de las tres fracciones (término utilizado por la fuente): naturaleza y parques (Tabla 3); tours & actividades (Tabla 4); y atracciones & lugares de interés (Tabla 5). La experiencia en la mayoría de los casos resulta ser muy positiva y rebasa las expectativas del visitante, lo cual es fundamentado en el sitio web Tripadvisor.

**Tabla 3: Percepción de la naturaleza y parques en Barrancas del Cobre**

Naturaleza y parques	Calificación	
Sierra Tarahumara (36 opiniones) Condecorada con certificado de excelencia	Excelente	31
	Muy Bueno	5
Valle de los Monjes (43 opiniones) Condecorado con certificado de excelencia	Excelente	30
	Muy Bueno	11
	Regular	2
Cascada de Cusárare (44 opiniones) Condecorada con certificado de excelencia	Excelente	28
	Muy Bueno	15
	Regular	1
Cañón Batopilas (27 opiniones)	Excelente	25
	Muy Bueno	2
Lago de Arareco (44 opiniones)	Excelente	19
	Muy Bueno	15
	Regular	10
Valle de las Ranas (21 opiniones)	Excelente	8
	Muy Bueno	7
	Regular	6
Aguas Termales de Recohuate (16 opiniones)	Excelente	7
	Muy Bueno	6
	Regular	3
Cañón de Huápoca (2 opiniones)	Muy Bueno	2

Fuente: elaboración propia basada en Tripadvisor.com

En este apartado del sitio web se relatan reseñas positivas, al respecto los turistas califican la experiencia como "única, increíble e inolvidable", la gran mayoría califica los atractivos turísticos de la región como excelentes, y brindan comentarios mayoritariamente positivos. Tres de los ocho atractivos evaluados cuentan con certificado de excelencia otorgado por Tripadvisor, lo cual indica que constantemente han sido evaluados como atractivos de alta calidad. Cabe señalar que estas certificaciones se han puesto muy de "moda" entre los turistas potenciales como criterio para la toma de decisiones relativas a los viajes turísticos, por lo que muchas empresas los muestran orgullosamente junto a otros premios y certificaciones de calidad y sustentabilidad, además de su presencia habitual e influyente en diversos sitios de internet.

**Tabla 4: Percepción de los tours y actividades en Barrancas del Cobre**

Tours y Actividades	Calificación	
The 3 amigos - Private Daytours (124 opiniones) Condecorado con certificado de excelencia.	Excelente	104
	Muy Bueno	16
	Regular	1
	Malo	2
	Pésimo	1
Chepe-Ferrocarril Barrancas del Cobre (127 opiniones) Condecorado con certificado de excelencia.	Excelente	80
	Muy Bueno	32
	Regular	11
	Malo	3
	Pésimo	1
CanyonTravel Tour (16 opiniones)	Excelente	9
	Muy Bueno	4
	Pésimo	3
Ecoalternative Tours Sierra Tarahumara (2 opiniones)	Excelente	1
	Muy Bueno	1
Sierra Madre Express (3 opiniones)	Excelente	2
	Muy Bueno	1

Fuente: elaboración propia basada en Tripadvisor.com

La mayoría de los turistas catalogan los tours y actividades ofrecidos en la región de las Barrancas del Cobre como excelentes, narran como los servicios son de primera calidad y la experiencia que han vivido la describen como "maravillosa e inolvidable"; no obstante, una minoría califica como elevado el costo del Chepe-tren turístico-.

**Tabla 5: Percepción de atracciones y lugares de interés en Barrancas del Cobre**

Atracciones y lugares de interés	Calificación	
Misión San Ignacio (12 opiniones)	Excelente	9
	Muy Bueno	3
Misión Satevó (9 opiniones)	Excelente	3
	Muy Bueno	5
	Regular	1
Cristo Rey (3 opiniones)	Excelente	1
	Muy Bueno	1
	Regular	1
Misión de Cusárare (4 opiniones)	Excelente	2
	Muy Bueno	2

Fuente: Elaboración propia basada en Tripadvisor.com

Muchos de los atractivos culturales visitados en el destino corresponden a misiones y lugares religiosos, por lo que los turistas califican el lugar como "mágico, diferente y silencioso". Mayormente describen y califican la experiencia como "inusual y única", además destacan las caminatas que se realizan para llegar a los atractivos como "memorables". El estudio realizado permitió advertir que las opiniones vertidas por los visitantes supone una ecuación de calidad en la que las expectativas son inferiores a la experiencia vivida; la calidad es percibida como buena y muy buena; la satisfacción es alta y muy alta; lo cual se corresponde con una intención futura de recomendar favorablemente y volver a visitar el lugar. En particular, el Parque de Aventuras Barrancas del Cobre tiene la misión de brindar experiencias inolvidables y extremas al turista. Los visitantes califican mayoritariamente al parque de excelente (Tabla 6), dicha categoría representa el 84% del total de las evaluaciones (Figura 3), razón por la cual cuenta con un Certificado de Excelencia otorgado por Tripadvisor.

Esto significa que el parque se encuentra evaluado con puntuaciones muy altas; además, la página web mencionada lo recomienda como la actividad número 1 para realizar al aire libre en Chihuahua, lo cual indica que el destino cubre las expectativas del visitante, además de generar experiencias perdurables.

**Tabla 6: Opiniones sobre el Parque de Aventura Barrancas del Cobre**

Parque de Aventura Barrancas del Cobre		Calificación	
Ubicado en las Barrancas del Cobre, este parque extremo ofrece además de una espectacular vista una diversa cantidad de actividades para realizar al aire libre, entre las cuales destacan paseos en tirolesa, puentes colgantes, senderismo y rapel.	Excelente		94
	Muy Bueno		15
	Regular		2
	Malo		1
	Pésimo		0

Fuente: elaboración propia con información recopilada hasta el día 02 de abril del 2016.

**Figura 3 Calificación percibida del Parque de Aventuras Barrancas del Cobre**



Fuente: elaboración propia basada en la información aportada por los sitios web referidos

Como resultado del estudio de percepción realizado se comprobó que las atracciones del parque son identificadas como su mayor fortaleza; aunque se reconocen también la belleza del paisaje, y la excelente preparación y atención de los empleados del parque. Sobresalen entre los comentarios más positivos el recorrido a través de la tirolesa más larga del mundo y el paseo en el teleférico, describiendo la experiencia como "inolvidable", "extrema", e "increíble". Los visitantes indican que el precio del parque es algo elevado, que la publicidad que se le hace a este y a sus paquetes es escasa, y que la información turística es insuficiente. En algunos casos se menciona la falta de mobiliario, como casilleros para resguardar las pertenencias al momento de realizar los recorridos.

#### 4.4 Compatibilidades Vs Incompatibilidades Para La Sustentabilidad Del Destino Turístico

El estudio de compatibilidad entre las percepciones de anfitriones y visitantes en el Parque Barrancas del Cobre partió del siguiente enunciado interrogativo *¿son favorables los niveles de calidad y sustentabilidad percibidas para el posicionamiento del destino como un Resort de Montaña Sustentable con alta atraktividad internacional?* Los resultados de la investigación conducen a afirmar que no, lo cual se refleja en la síntesis de compatibilidades e incompatibilidades que se presenta seguidamente, la cual advierte sobre la necesidad de implementar estrategias de gestión innovativas que posibiliten alcanzar dicha meta. Se puede confirmar que en las Barrancas del Cobre se ha conformado un modelo de desarrollo turístico que genera más incompatibilidades que compatibilidades; al tiempo que la percepción de visitantes y anfitriones con respecto a las tipologías y modelos de desarrollo ha sido insuficientemente integrada a los procesos de toma de decisiones.

A continuación se presenta una lista ponderada y validada a través de la participación de diferentes actores locales, en la que se sintetizan las más relevantes compatibilidades e incompatibilidades percibidas por los anfitriones y visitantes, la cual se ofrece como contribución al perfeccionamiento de la gestión del modelo de desarrollo turístico de este destino.

Compatibilidades	Incompatibilidades
1. Reconocimiento del alto potencial de uso turístico	1. Limitadas interacciones interculturales entre anfitriones y visitantes
2. Desarrollo y posicionamiento del corredor Turístico	2. Insuficiente contribución del desarrollo turístico a la economía local
3. Alto valor utilitario de la información directa aportada por la comunidad local	3. Pobre integración de la comunidad local al programa de desarrollo turístico
4. Valor agregado de la información aportada por diferentes actores locales	4. Subvaloración del patrimonio cultural -culturas autóctonas-
5. Reconocimiento de la marcada distancia cultural por parte de los visitantes	5. Falta de convergencias entre las percepciones de la comunidad local y los visitantes
6. Proyectos subsidiados por Gobierno del Estado a través de la comunidad local	6. No correspondencia entre los criterios utilizados por la comunidad local y los visitantes
7. Capacitación para un mayor entendimiento y operación del destino	7. Proyecto para la consolidación del destino como un destino turístico inteligente
8. Caminatas guiadas a comunidades locales como parte del programa de desarrollo turístico	8. Creciente sentimiento de rechazo hacia el turismo masivo
9. Voluntad de la comunidad local para ser incluida en el programa de desarrollo turístico	

## 5. Conclusión

Barrancas del Cobre es un destino turístico aún en formación, en el que las percepciones de la comunidad local, de los visitantes y los requerimientos del ambiente natural/cultural no son convergentes en términos de calidad y sustentabilidad; en tanto, las comunidades autóctonas no son percibidas por los visitantes como atractivo de alta jerarquía en el destino. Será necesario a nivel local desarrollar estrategias que permitan garantizar la aproximación de intereses y expectativas con el fin de favorecer la creación de experiencias memorables. De esta forma, se podrá avanzar hacia el desarrollo y consolidación de la gestión eficiente e integrada como un destino turístico inteligente, sustentable, participativo, competitivo y rentable, en el que se potencien las compatibilidades frente a las incompatibilidades que caracterizan el escenario actual.

Hasta el presente la misión del Parque de Aventuras Barrancas del Cobre solo ha estado concentrada en la naturaleza agreste y paisajísticamente escenográfica, por lo que es requisito para la sustentabilidad integrar de una forma más compatible las opiniones de los residentes, evitando la consolidación de un modelo turístico masivo y de espaldas a los intereses de la comunidad. Esto permitirá evitar una mercantilización tradicional del territorio, con el fin de impedir una transformación del ambiente natural y de vida al estilo de los más convencionales parques de aventuras. La misma pudiera ser una fortaleza única del parque a convertir en Competencia Distintiva del destino, y quedar ajustada a las nuevas exigencias de los segmentos de mercado de valor para este producto turístico. La información aportada por la comunidad local y los visitantes es de un alto valor utilitario para la comprensión de la problemática del desarrollo turístico sustentable del destino. El estudio de las comunidades locales ofreció una oportunidad para escuchar e intentar comprender las percepciones de la población, demostrando el elevado valor contributivo de la sociedad en su aporte a la conformación de un modelo de desarrollo turístico. Al mismo tiempo, la opinión en línea de los visitantes agregó valiosa información, aunque limitada para el análisis de la sustentabilidad; esto permitió corroborar el alto potencial de uso que tiene dicha fuente de información para convertirse de manera mesurada en un instrumento avanzado a favor de la gestión inteligente del destino.

## References

- Cabrini, Luigi. (2014). Tendencias del turismo sostenible y el rol del Consejo Global (GSTC). Presidente de la Junta Directiva del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) y Consejero del Secretario General, Organización Mundial del Turismo (OMT). Primer Congreso de Eficiencia Energética y Sostenibilidad en el Sector Turístico. Palma de Mallorca, España. <http://docplayer.es/2312294-Tendencias-del-turismo-sostenible-y-el-rol-del-consejo-global-gstc.html> (2 de junio de 2016).
- Cohen, Erik y Scott Cohen. (2012). Current sociological theories and issues in tourism. *Annals of Tourism Research*, 39(4): 2177–2202. DOI:10.1016/j.annals.2012.07.009

- Crosby, Arturo. (2015). Convergencia de intereses entre turistas, locales y territorio. *Naturalae*. <http://www.efeverde.com/opinion/convergencia-de-intereses-entre-turistas-locales-y-las-areas-naturales/> (7 de junio de 2016).
- Global Sustainable Tourism Council. (2012). *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators. Versión 2*, 23 febrero 2012. Madrid, Spain. <https://www.gstcouncil.org/en/gstc-criteria/criteria-for-hotels-and-tour-operators.html> (6 de mayo de 2016).
- González, Damián y Alejandro Palafox. (2014). Sociología del turismo en español. Revisión exploratoria de artículos publicados en revistas iberoamericanas 2003 – 2013. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23 (2014): 805-819.
- Instituto de Investigaciones Turísticas /IIT/. (2013). Estado actual del conocimiento teórico acerca del desarrollo del turismo. En *Teoría y Práctica del Turismo*. Compilado por Ramón Martín. Universidad de la Habana, Cuba.
- Montaño, Angélica, Gabriel Núñez, y Juan Pérez. (2016). Retos y desafíos de Los Cabos como destino consolidado: la percepción de los empresarios locales. *Revista Economía y Política*. 22: 35-43. <http://www.ucuenca.ec/ojs/index.php/REP/article/view/811>(12 de mayo de 2016).
- Osorio, Maribel. (2007). El carácter social del turismo: Un análisis sistémico sobre su complejidad. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 16 (4): 464–492.
- Palafox, Alejandro, Gabriela Pineda, y Julia Anaya. (2013). The perception of residents in a tourist destination. En: *Sustainable Tourism Management. Conceptual bases and case studies*. Editado por Alejandro Alvarado Herrera y Alfonso González Damián. Cozumel UQROO: 121-142.
- Palomino, Bertha; José Zamora; y Gustavo López. (2016). El turismo comunitario en la Sierra Norte de Oaxaca: perspectiva desde las instituciones y la gobernanza en territorios indígenas. *El Periplo Sustentable*. (30):06-37. <http://rperiplo.uaemex.mx/>(6 de mayo de 2016).
- Perona Eugenia y Efraín Molina. (2016). Evolution and stages of tourism development in the province of Cordoba, Argentina: how far is the sustainable tourism ideal? *Cuadernos de Turismo*, (37):527-530.
- Revinat. (2015). Conoce a tus huéspedes. Disponible en: <https://www.revinat.com/es/> [13 de julio de 2015].
- Rodríguez, María. (2015). La praxis del Trabajo Social Comunitario en el ámbito local: ciudadanía, participación, empowerment. *AIS. Acciones e Investigaciones Sociales*. (35):7-29.
- Santana, Agustín. (1997). Las Tipologías: Necesidad y Criterios. En: *Antropología y turismo ¿Nuevas hordas, viejas culturas?* Barcelona, España: Editorial Ariel, 29-46.
- Schiffman, León. (2010). *Comportamiento del consumidor*. Décima edición. México: Pearson Educación.
- Soria-Leyva, Eddy. (2014). Obtención de un indicador borroso para cuantificar los impactos generados por el turismo en comunidades receptoras. Estudio de un caso. *Anuario de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. AFCEE*. 5:131-148.<http://ojs.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view/555/530> (7 de mayo de 2016).
- Suleyman, Numan, Ali Ihtiyar, FauziahSh y Ali Faizan. (2015). A Conceptual Framework to Explain the Impact of Visitors' Previous Experiences on Customer Satisfaction. *International Interdisciplinary Business-Economics Advancement Journal*, 1 (1): 38-49 [https://www.researchgate.net/publication/294580314\\_A\\_Conceptual\\_Framework\\_to\\_Explain\\_the\\_Impact\\_of\\_Visitors'\\_Previous\\_Experiences\\_on\\_Customer\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/294580314_A_Conceptual_Framework_to_Explain_the_Impact_of_Visitors'_Previous_Experiences_on_Customer_Satisfaction) (5-de mayo de 2016).
- World Tourism Organization /WTO/. (2007). *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. Published and printed by the World Tourism Organization, Madrid, Spain.