



Vol 7, Nº 16 (junio/junho 2014)

## LA RESILIENCIA A PARTIR DE LOS ESTUDIOS DE GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA: UN ESTUDIO DE CASO

C. Dr. Miguel Angel Cruz Vicente<sup>1</sup>  
miguelcruz\_vicente@hotmail.com

Dr. Darbelio Agaton Lorenzo<sup>2</sup>  
darbelio24@hotmail.com

Docentes/Investigadores en la Unidad Académica de Turismo  
Universidad Autónoma de Guerrero

### Resumen

La finalidad de los estudios del grado de satisfacción de los turistas es conocer el perfil socioeconómico del consumidor de los servicios turísticos, sus hábitos de viaje y el grado de satisfacción que obtuvo en el destino. Una vez obtenidos y analizados los resultados ¿Qué sigue? ¿Qué planteamientos se han realizado sobre las debilidades (vulnerabilidades) que se han identificado? El objetivo del presente documento es exponer los ajustes (resiliencia) que se han desarrollado en Acapulco para mitigar los riesgos que se presentaron en los periodos vacacionales, posteriores al de diciembre de 2012.

En la nueva administración municipal (2012-2015), se han desarrollado instrumentos para identificar el perfil socioeconómico y demográfico del visitante, así como el grado de satisfacción que obtienen los turistas de los servicios públicos y privados, que les son ofrecidos durante su estancia en la Ciudad y Puerto de Acapulco; con variables tales como: 1) información socioeconómica y demográfica, 2) los hábitos de viajes; 3) la satisfacción; 4) la estimación del gasto turístico y derrama económica; y 5) la lealtad de los visitantes.

Sin embargo, y a pesar de los resultados favorables, siguen apareciendo vulnerabilidades que deben ser atendidas, toda vez que la actividad turística es un sistema dinámico y complejo.

**Palabras claves:** Acapulco, grado de satisfacción, resiliencia, sistema complejo, vulnerabilidad.

### Abstract

The purpose of the studies of the degree of satisfaction of tourists is to know the socio-economic profile of consumers of tourism services, their travel habits and the degree of satisfaction obtained at the destination. Once obtained and analyzed the results, what next? What approaches have been made about the weaknesses (vulnerabilities) that have been identified? The purpose of this paper is to expose the settings (resilience) that have developed in Acapulco to mitigate risks that arise in the holiday periods (mainly in December 2012).

<sup>1</sup> Estudiante de Doctorado en Desarrollo Regional

<sup>2</sup> Doctor en Desarrollo Regional

In the new municipal administration (2012-2015), instruments have been developed to identify the socioeconomic and demographic profile of visitors, and the degree of satisfaction they get tourists of public and private services rendered during your stay in the City and Puerto Acapulco, with variables such as: 1) socioeconomic and demographic information, 2) travel habits, 3) satisfaction, 4) the estimation of tourism spending and economic impact, and 5) visitor loyalty.

However, and despite the favourable results, still appear vulnerabilities that must be addressed, since tourism is a dynamic and complex system.

Key words: Acapulco, degree of satisfaction, resiliency, complex system, vulnerability.

## 1. Presentación

El turismo como actividad aporta grandes beneficios a la economía nacional<sup>3</sup> y genera efectos negativos sobre los ecosistemas<sup>4</sup> (antes y durante su desarrollo), hechos de sobra conocidos por los investigadores del área turística.

En el presente documento se presenta un breve diagnóstico sobre los aportes que realiza la actividad turística a la economía nacional, además de mostrar los resultados que se obtuvieron en un estudio realizado en el periodo vacacional de diciembre de 2012, y de cómo la nueva administración municipal enfrentará las debilidades (vulnerabilidad) identificadas, a fin de mitigar sus efectos negativos y aprender de la adversidad, mediante la promoción de factores resilientes.

El término resiliencia empieza a utilizarse en turismo, y es *entendida como la capacidad del sistema turístico para recuperar los equilibrios o para absorber esfuerzos o crisis teniendo en cuenta sus habilidades autoorganizativas*. Estas propiedades de resistir fluctuaciones externas y de autoorganizarse depende de la estructura y disposición funcional de los sistemas, así como del estado inicial, capacidades de gobierno, gobernanza, etc. (*Apud*, Velez: 2010).

Además, la misma autora señala que, los destinos turísticos resilientes son aquellos capaces de prever y anticiparse a las crisis, absorbiendo sus impactos a través de la autoorganización y adaptación de su estructura y funcionamiento, creando nuevas habilidades y condiciones para salir reforzados de ellas. Entendiendo que el cambio es una condición permanente y la incertidumbre un factor innegable. Una apuesta metodológica para valorar la resiliencia turística en tiempos de crisis<sup>5</sup>.

Por consiguiente, la resiliencia es una de las competencias más valorada en nuestros días, debido a que la situación actual en la que estamos viviendo es lo que nos exige: *saber aprender de los fracasos y de las situaciones de dificultad, para salir hacia adelante y con éxito*.

## 2. Diagnóstico sucinto de la actividad turística en México

La relevancia del turismo para México es indudable, ya que sus beneficios no sólo se reflejan en la generación de empleos y detonador del desarrollo regional, sino que además es factor de difusión de atractivos<sup>6</sup>, insumo principal del producto turístico, y nuestro país ofrece una extensa variedad de ellos.

En 2012 Francia tenía el primer puesto en el ranking de llegadas de turistas internacionales, mientras que Estados Unidos y China ocupaban la segunda y tercera posición, respectivamente; México se ubicaba en el lugar 13 con 23.4 millones de turistas. De estos 23.4 millones de turistas que ingresaron al país, 13.7 millones de personas viajaron al interior<sup>7</sup>. En cuanto a la captación de divisas por turismo internacional México ocupó la posición 24 con 12.7 Mil Millones de Dólares (MMD), esta lista la encabezó Estados Unidos con 126.2 MMD, seguido por España y Francia con 55.9 y 53.6 MMD, respectivamente. Según el Banco de México (Banxico), en 2012 ingresaron al país 12.7 MMD por el buen desarrollo de la actividad turística, que representó 7.3 por ciento más con respecto al año 2011.

La captación de divisas por visitantes internacionales en México durante el periodo enero -- junio de 2013 fue de 7 mil 119.3 millones de dólares, lo que representó un incremento del 7.2 por ciento en comparación con el año 2012. México recibió 11,675.7 mil turistas internacionales durante el mismo lapso de tiempo (enero -- junio de 2013), decayendo la actividad turística en un 0.6 por ciento, respecto al mismo periodo del año anterior<sup>8</sup>.

---

<sup>3</sup> Véase: [http://www.simmt.com/work/sites/simmt/resources/LocalContent/2014/19/Situacion\\_Sector\\_May13.pdf](http://www.simmt.com/work/sites/simmt/resources/LocalContent/2014/19/Situacion_Sector_May13.pdf) (24/03/2013), consultado a las 13:30 horas.

<sup>4</sup> Véase Acerenza (2006).

<sup>5</sup> Tomado de [www.slideshare.net/lore28/resiliencia-turistica](http://www.slideshare.net/lore28/resiliencia-turistica) (24/03/2013), consultado a las 14:30 horas.

<sup>6</sup> Para Cárdenas (2001), los atractivos turísticos se dividen en: naturales, artificiales y humanos.

<sup>7</sup> Este concepto comprende al turismo interno y el receptivo, es decir, a los individuos que viajan dentro del país, sin importar su lugar de residencia. [http://www.inegi.org.mx/satelite/turismo/2006-2010/CSTM\\_06-10.pdf](http://www.inegi.org.mx/satelite/turismo/2006-2010/CSTM_06-10.pdf) (30/08/2013), consultado a las 15:45 horas.

<sup>8</sup> [http://www.simmt.com/work/sites/simmt/resources/LocalContent/2014/49/Numeralia\\_Jun2013.pdf](http://www.simmt.com/work/sites/simmt/resources/LocalContent/2014/49/Numeralia_Jun2013.pdf) (30/08/2013), consultado a las 15:55 horas.

Las divisas totales que ingresaron a nuestro país en el año 2012 ascendieron a más de 181 MMD. El origen de estos recursos provino de la inversión extranjera hacia los mercados financieros con 80 mil 230 millones de dólares. Los ingresos provenientes de la actividad petrolera fueron relegados al segundo sitio, con 53 mil 78 millones de dólares. En el tercer sitio resultaron las remesas, con un monto de 22 mil 446 millones de dólares. En cuarta posición se ubicaban los recursos provenientes de las actividades turísticas que ascendieron a 12 mil 720 millones de dólares. En la quinta posición resultaron los ingresos relacionados con la Inversión Extranjera Directa (IED), que sumaron 12 mil 659 millones de dólares<sup>9</sup>.

Otro indicador turístico fundamental es la balanza turística la cual en el periodo de enero-diciembre de 2012 se ubicó en 4 mil 332.98 millones de dólares; además de que en el año 2011 el turismo representó el 8.4 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB), y generó 2 millones 474 mil 162 puestos de trabajo directos<sup>10</sup>.

En el caso particular de Acapulco la estrategia de desarrollo que se ha seguido desde la década de los cuarenta tiene como eje la implantación y crecimiento del turismo. Su expansión alteró la distribución de la población, lo que originó una mayor concentración demográfica y económica. Por su dinamismo, esta actividad tiene la capacidad de crear un efecto multiplicador<sup>11</sup> sobre otros sectores económicos. Su litoral comprende 62 kilómetros de longitud, los atractivos más importantes lo constituyen sus playas.

### **3. Origen del estudio del grado de satisfacción del turista en Acapulco, diciembre de 2012**

Derivado de los acuerdos firmados entre el H. Ayuntamiento Constitucional de Acapulco de Juárez, presidido por el Licenciado Luis Walton Aburto y el Dr. Alberto Salgado, rector en ese tiempo de la máxima casa de estudios del estado libre y soberano de Guerrero (Universidad Autónoma de Guerrero); con la finalidad de que los estudiantes pudieran integrarse a la administración pública municipal, mediante prestadores de servicio social y/o prácticas o entrenamiento profesional, que es un requisito indispensable para la obtención del título profesional en licenciatura básicamente.

El acuerdo se firmó ante la presencia de los directores de las diferentes Unidades Académicas de la Universidad Autónoma de Guerrero (UAGro) que se ubican dentro de los límites territoriales del municipio de Acapulco de Juárez. El resultado de este acuerdo de colaboración fue la investigación que realizó la Unidad Académica de Matemáticas en el área de Estadística Aplicada sobre el Estudio de Grado de Satisfacción del Turista 2012.

Los principales resultados de las siguientes variables: porcentaje de ocupación, gasto promedio por turista y derrama económica; se presentaron al finalizar la temporada vacacional de fin de año (6 de enero de 2013); posteriormente se realizó una exposición formal de los resultados generales ante la H. Comisión de Turismo del Cabildo municipal.

Es justo señalar que los resultados que arrojó el estudio fueron favorables, siendo avalados y constatados por las declaraciones, en los medios masivos (escritos y electrónicos) de comunicación, de los líderes empresariales del ramo turístico. Sin embargo, estos (resultados) se vieron afectados por los acontecimientos sucedidos en el poblado de San Andrés, en la zona Diamante de Acapulco, en los bungalós Babaji, ubicados en el kilómetro 34.5 de la carretera a Barra Vieja.

### **4. Metodología del estudio de grado de satisfacción del turista, diciembre de 2012**

Acapulco fue el destino turístico que brindó proyección mundial a México, y por muchos años fue uno de los símbolos turísticos de nuestro país, nombrada como la playa de México (*dixit* Jacobo Hernández). No obstante, sus cualidades, imagen y competitividad se han visto deterioradas gradualmente. Hoy se limita a tener éxito inmobiliario y de fin de semana, es lo que ha funcionado.

---

<sup>9</sup> [http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=19163&Itemid=146](http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=19163&Itemid=146) (30/08/2013), consultado a las 16:00 horas.

<sup>10</sup> <http://datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur> (30/08/2013), consultado a las 16:45 horas.

<sup>11</sup> La forma de explicar en qué consiste el efecto multiplicador del turismo es seguir la ruta del dinero que gastan los turistas cuando viajan (gasto turístico).

Lo cierto es que Acapulco se considera un desastre en el sentido de que sólo hay trabajo en dos o tres días a la semana y en los periodos vacacionales. Esta situación es consecuencia de una serie de errores: se dejó que se sobreconstruyera sin planeación alguna, que las playas se contaminaran y se deterioraran en todos los aspectos, que la ciudad se saturara de tráfico y, algo muy importante, no existió el mínimo esfuerzo por tener calidad turística, y ese peligro está latente no sólo en Acapulco, sino en todos los lugares turísticos del país<sup>12</sup>; tal como señala Kent Paterson (2008) en su artículo denominado "Acapulco-ización: ¿La etapa final del turismo?"<sup>13</sup>

Bajo esta circunstancia, el objetivo del estudio de grado de satisfacción del turista fue identificar estas vulnerabilidades y a partir de los resultados obtenidos poderlas subsanar.

El estudio de grado de satisfacción del turista se realizó de la forma siguiente: un análisis integral de las tres zonas turísticas y otro individual (por cada zona).

Desde el punto de vista turístico Acapulco se divide en tres zonas:

- Acapulco Tradicional que incluye desde Pie de la Cuesta hasta el parque Papagayo.
- Acapulco Dorado (adjetivo que se asignó en relación con el color de sus playas) que abarca desde el parque Papagayo hasta la Glorieta de Icacos (Base Naval Militar).
- Acapulco Diamante que va desde Icacos hasta el Río Papagayo (Barra Vieja).

### Mapa 1. Zonas turísticas de Acapulco



Fuente: Plan Sectorial de Desarrollo Turístico de la Zona Metropolitana de Acapulco (s/e).

En la siguiente tabla se muestra el procedimiento utilizado para determinar el tamaño de muestra para realizar el estudio del grado de satisfacción del turista.

Tabla 1. Vitrina metodológica

<b>Tipo de entrevista</b>	Entrevista directa, cara a cara con el turista en la zona correspondiente.
<b>Selección de la muestra</b>	Se seleccionó una muestra en el área de estudio, con salto sistemático de tamaño diez. Se aplicó en las tres zonas turísticas.
<b>Población objetivo</b>	Hombres y mujeres adultos, que de acuerdo con la OMT clasifiquen como turistas, jefe (a) de familia o persona responsable de los gastos del viaje.
<b>Tamaño de la Muestra</b>	750 entrevistas.
<b>Error de muestreo</b>	Error máximo permisible de $\pm 3.6$ puntos porcentuales y una confianza de 95 por ciento.
<b>Fecha del levantamiento</b>	Del 23 de diciembre de 2012 al 02 de enero de 2013.

Fuente: elaboración propia.

<sup>12</sup> Véase Cruz y Agatón (2013).

<sup>13</sup> <http://www.cipamericas.org/es/archives/1488> (08/08/2013), consultado a las 16:30 horas.

El nivel de confianza es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. Esto quiere decir que un porcentaje del 100 por ciento equivale a que no existe ninguna duda para generalizar resultados e implica estudiar la totalidad de los casos de la población. La utilización de un determinado nivel de confianza obedece a los objetivos del estudio, es decir, el nivel de confianza señala la objetividad.

El margen de error o porcentaje de error equivale a elegir una probabilidad de aceptar una hipótesis que sea falsa como si fuera verdadera, o la inversa: rechazar la hipótesis verdadera por considerarla falsa. Al igual que en el caso de la confianza, si se quiere eliminar el riesgo del error y considerarlo como cero por ciento, entonces la muestra es del mismo tamaño que la población, por lo que es conveniente correr un cierto riesgo. No son complementarios la confianza y el error, a este respecto, Rojas (1991) menciona que, se puede trabajar con un nivel de confianza del 95 por ciento y márgenes de error del 6, 7 u 8 por ciento.

El margen de error muestral es la diferencia que existe entre el resultado que obtenemos preguntando a una muestra de la población y el que obtendríamos si preguntáramos al total de ella. Es decir, si los resultados de una encuesta dicen que 100 personas comprarían un producto y tenemos un error muestral del 7 por ciento, lo comprarán entre 93 y 107 personas. Por consiguiente, el margen de error permite calcular el intervalo en donde se encuentra el verdadero valor de la población.

La finalidad del estudio fue determinar el perfil socioeconómico y demográfico del turista, medir la satisfacción del visitante en diferentes aspectos, tales como: los servicios de hospedaje, en los restaurantes, el transporte público, los servicios recibidos en la playa; además de indagar la opinión de los visitantes acerca de los servicios públicos como limpieza, alumbrado público, manejo del tráfico vehicular, etc. Así como cuantificar el gasto promedio de los turistas.

La información utilizada fue de corte transversal, porque se efectuó en un solo momento de tiempo y los resultados fueron válidos para la fecha en que se realizó la indagación del fenómeno estudiado; si se realiza una investigación *a posteriori*, los resultados que se obtengan es muy probable que sean distintos.

En lo que se refiere a la promoción de factores resilientes se realizó un estudio de caso<sup>14</sup>, al igual que trabajo explicativo<sup>15</sup>, descriptivo<sup>16</sup> y de gabinete sobre el objeto de estudio. Para Grajales (2000), los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno y son más estructurados.

## **5. Resultados**

Los resultados que a continuación se presentan son los arrojados por la investigación realizada por la Unidad Académica de Matemáticas en el área de Estadística, denominada Estudio de Grado de Satisfacción del Turista diciembre 2012.

### **5.1. Perfil del turista**

El 53 por ciento de la población en estudio son hombres y 4 de cada 10 son mujeres. Se identificó como transgénero al 1.7 por ciento de los turistas entrevistados. El 65.4 por ciento de los turistas son casados y 2 de cada 10 solteros.

El Distrito Federal (D.F.) contribuye con aproximadamente 5 de cada 10 turistas (46.6 por ciento) que visitaron Acapulco, le sigue el estado de México con el 19.4 por ciento y Guanajuato con el 8.0 por ciento. Los turistas que visitan Acapulco son prácticamente en su totalidad nacionales.

---

<sup>14</sup> El estudio de casos es una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, en la que los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente visibles. Por ello, el estudio de casos es una metodología de investigación ampliamente utilizada.

<sup>15</sup> Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos, están dirigidos a responder las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos o sociales.

<sup>16</sup> En los estudios descriptivos se pueden utilizar diversas técnicas de obtención de datos: observación, entrevista, cuestionarios, técnicas proyectivas, examen de informes y memorias.

El 33.3 por ciento de la población en estudio declara recibir ingresos de entre \$8,001.00 a \$16,000.00 mensuales y el segmento de altos ingresos (más de \$48,000.00) solo representa el 0.9 por ciento de la población de turistas.

## **5.2. Hábitos de viaje de los turistas**

De acuerdo a los resultados observados, alrededor de 9 de cada 10 (86.7 por ciento) turistas su motivo principal por el cual visitan este destino turístico es para Descanso/Recreación/Vacaciones. Dos datos son relevantes: 1) los turistas para Congreso/Convención/Exposición solamente representan el 0.4 por ciento, y 2) los lunamieleros o que vienen de romance con apenas el 1.4 por ciento.

7 de cada 10 turistas (72.4 por ciento) visitan Acapulco para tener contacto con el mar, playa y sol, y el 16.4 por ciento prefiere tener contacto con la naturaleza. Es de hacerse notar que las personas realizan su viaje en familia (80.5 por ciento).

Aproximadamente 6 de cada 10 turistas (58.6 por ciento) se hospedan en hotel y 23.9 por ciento en casa o departamento de familiares o amigos. Alrededor de uno de cada 10 turistas (8.2 por ciento) rentaron casa y 4.1 por ciento rentó departamento.

El medio de transporte por el cual arribaron los turistas a este destino turístico fue el automóvil, debido a que cerca de 6 de cada 10 lo utilizó, seguido por el autobús de línea comercial con el 26.9 por ciento. El 47.0 por ciento de los turistas han utilizado el transporte público en este destino turístico.

El 35.7 por ciento de los turistas tuvieron la información sobre las promociones de Acapulco por medio de la televisión y 3 de cada 10 la obtuvo por internet.

9 de cada 10 turistas afirmaron que su viaje no forma parte de un paquete turístico. 6 de cada 10 realizó la reservación directamente en el hotel, el 18.3 por ciento utilizó el internet como vía para reservar.

9 de cada 10 turistas entrevistados sostuvo que no tuvieron, durante su estadía en Acapulco, algún problema que pusiera en peligro su seguridad o bienestar.

## **5.3. Satisfacción del turista: principales indicadores**

Alrededor de 3 de cada 10 turistas calificaron el servicio del transporte público de muy mala y mala calidad, el 22.9 por ciento opinaron en forma negativa sobre la limpieza de las playas, el 32.2 por ciento señalaron las deficiencias en la limpieza de la ciudad. 9 de cada 10 afirmaron que la seguridad en la ciudad era excelente y al 96.3 por ciento les resultó eficiente (excelente) los servicios recibidos por los elementos de seguridad pública.

Para 9 de cada 10 turistas, la experiencia general con el establecimiento de hospedaje fue satisfactoria (excelente); hecho que se comprueba con el servicio ofrecido por el personal que en él labora, ya que el 91.6 por ciento de los turistas hospedados en hotel afirman que el servicio fue excelente; contrario a los que opinan que no existe diversidad en la oferta de hospedaje (16.9 por ciento).

Para el 91.5 por ciento, la experiencia en general sobre los servicios recibidos en el establecimiento de alimentos y bebidas fue excelente; 9 de cada 10 (93.2 por ciento) opinó que el servicio ofrecido por el personal fue excelente y para el 9.6 por ciento la higiene en los alimentos y bebidas fue mala.

Sobre los servicios que se ofrecen en las terminales de autobuses más del 90.0 por ciento afirmaron que son excelentes.

El 36.5 por ciento (alrededor de 4 de cada 10) afirma que su experiencia con el servicio de transporte público local fue mala, 4 de cada 10 (40.1 por ciento) opinaron que la calidad en el servicio es muy mala, para el 30.7 por ciento la amabilidad y el trato fue muy malo.

#### 5.4. Estimación del gasto y derrama económica

La edad promedio de los visitantes es de alrededor de 40 años, con 6.3 personas en promedio por grupo o familia, una estadía promedio de 4 (3.95) noches y un gasto promedio diario declarado de \$505.65. El gasto promedio estimado a partir de los costos de hospedaje, alimentos y bebidas, transportación, entretenimiento, compra de recuerdos y otros, fue de \$743.36.

A partir de la información anterior y con la afluencia estimada de 527,196 visitantes<sup>17</sup>, se hace un cálculo de la derrama económica para el destino turístico de \$1,547'991,049<sup>18</sup> (mil quinientos cuarenta y siete millones novecientos noventa y un mil cuarenta y nueve pesos).

El presupuesto total del viaje por familia o grupo fue de más de \$6,000.00 para la mayoría de los turistas (aproximadamente 7 de cada 10).

#### 5.5. Lealtad de los turistas

El 76.7 por ciento recomendaría a un amigo visitar Acapulco y alrededor de 8 de cada 10 (77.9 por ciento) volverían a visitar el destino en un futuro.

Para el 57.8 por ciento (alrededor de 6 de cada 10) la experiencia de visitar nuevamente Acapulco fue mejor. Para 3 de cada 10 (34.7 por ciento) fue igual y solamente al 7.5 por ciento le pareció peor.

### 6. Discusión

Tierney y Bruneau (2007), sostienen que la resiliencia ha ganado importancia como un tema en el campo de la investigación de desastres, sustituyendo el concepto de resiliencia a los desastres; debido a que la resiliencia refleja una preocupación por mejorar la capacidad de los sistemas físicos y humanos para responder, y recuperarse de eventos extremos.

El equipo de investigación del Centro Multidisciplinario de Investigación de Ingeniería en Terremotos (MCEER, por sus siglas en inglés), identificó y relacionaron la resiliencia con conceptos de la ecología, economía, ingeniería, investigación organizacional y psicología.

Maturana (2011) señala que, el término resiliencia fue originalmente utilizado por la física para describir las características y propiedades de un cuerpo que al ser deformado por un agente físico o químico, es capaz de recuperar sus propiedades y/o forma y tamaño original [...] y a principios de los 90's (del siglo pasado), diversas investigaciones en el campo de las ciencias sociales: psicología, psiquiatría, sociología, antropología, etc.; abren la puerta a aplicaciones e interpretaciones que buscan explicaciones para la resiliencia observada en individuos, grupos sociales, comunidades e incluso ciudades y regiones, las que enfrentadas a circunstancias adversas tales como: emergencias, desastres, catástrofes y cataclismos, son capaces de recuperar la normalidad, rehacer su mundo social afectado o destruido y, ser capaces de "crecer" y progresar.

El término resiliencia es adoptado por las ciencias sociales en relación a la capacidad humana como proceso dinámico que tiene como resultado la adaptación positiva en contexto de gran adversidad. A partir de lo anterior, *se pudiera considerar a la resiliencia como la capacidad que tienen el ser humano para enfrentar la adversidad de la vida, superarla y ser transformado, en forma positiva, por ella (la adversidad).*

Para Sancho y Gutiérrez (2010), la resiliencia, *en turismo*<sup>19</sup>; es la capacidad de los sistemas turísticos para recuperar el estado de equilibrio ante fluctuaciones externas; y depende de la estructura, el estado inicial y de las habilidades organizativas.

La resiliencia (al igual que el estudio del turismo) es un sistema complejo, debido a que la complejidad se asocia con la imposibilidad de considerar aspectos particulares de un fenómeno, proceso o situación a partir de una disciplina específica; en ese sentido, un sistema complejo es una

---

<sup>17</sup> Estimada a partir de la tendencia de los datos históricos de la afluencia turística del año 2002 hasta el 2011.

<sup>18</sup> Calculada a partir de la afluencia turística, gasto promedio diario y estadía promedio.

<sup>19</sup> Las cursivas son de los autores.



representación de un recorte de esa realidad, conceptualizado como una totalidad organizada en la cual los elementos no son separables y no pueden ser estudiados aisladamente<sup>20</sup>.

Por tal motivo, la resiliencia debe ser analizada desde un enfoque transdisciplinario que permita abordar los problemas desde enfoques y puntos de vista distintos a los tradicionales, para llegar a un análisis y solución óptima.

Al adoptar un enfoque transdisciplinario en la resiliencia, la vulnerabilidad se considera como un todo, las ciencias y disciplinas se mezclan para analizar el asunto en cuestión de manera amplia, siendo su interacción básica para la solución del mismo, son incluyentes y abiertas. Bajo este enfoque holístico se abre una diversidad de posibilidades para la resolución o mitigación de problemas<sup>21</sup>.

Los factores resilientes que se han propuesto para enfrentar las vulnerabilidades son antrópicos sociales, derivado de la inseguridad que se ha vivido en nuestro país, y muy especialmente en la Ciudad y Puerto de Acapulco.

Para capitalizar las amenazas (vulnerabilidades), las cuales se han identificado por medio del estudio de grado de satisfacción del turista de diciembre del año 2012; los factores de resiliencia van encaminados a capitalizar las fortalezas del producto turístico Acapulco, a partir de: sus atractivos naturales, culturales, ambiente festivo y la realización de eventos, y espectáculos de alcance internacional, mediante un proceso de transformación e innovación, para convertirlas en oportunidades de alta competitividad en el escenario turístico nacional e internacional; con la finalidad de inhibir y disminuir las debilidades<sup>22</sup>.

La innovación se orienta a la diversificación y segmentación de la oferta turística, tanto hacia la creación de nuevos productos complementarios que refuercen los atractivos y servicios ya existentes; como por ejemplo: el turismo de aventura, deportivo, entre otros.

Otro de los factores resilientes está encaminado a la integración de una Coordinación Institucional de Respuesta Inmediata (CIRITUR), con la finalidad de prevenir, monitorear y desactivar, de manera inmediata y eficaz, la difusión de noticias, comentarios u omisiones que empañen la imagen de Acapulco y lo impacten negativamente, generando asombro, desconfianza o desánimo entre los visitantes potenciales hacia el destino turístico, o entre los gobiernos extranjeros que inducen a sus conciudadanos a no visitarlo<sup>23</sup>.

El objetivo fundamental del CIRITUR es responder con declaraciones serias y objetivas, los rumores exagerados y aclare la verdad, a fin de que la imagen del destino no se vea empañada y los centros turísticos no aprovechen esta situación para su beneficio, ensuciando el nombre de Acapulco; utilizando, al instante, los medios electrónicos y a través de las redes sociales, se neutralice la difusión tendenciosa sobre sucesos acontecidos en esta ciudad, o en ocasiones en otros municipios lejanos, pero que toman como punto de referencia al Puerto de Acapulco.

Aunado a los anteriores factores resilientes, tenemos la ampliación de la infraestructura urbana a partir de la construcción del "Macrotunel" y la modernización del transporte público, con la finalidad de agilizar el tráfico turístico y urbano.

Los factores resilientes planteados nacen a partir del análisis que se realizó a los resultados obtenidos en el Estudio de Grado de Satisfacción del Turista de diciembre de 2012, y que dieron pauta para la generación de gran parte del Programa Sectorial de Turismo de Acapulco 2012-2015; el complemento se generó a partir de la mesa de trabajo sobre el tema turístico en la consulta ciudadana realizada a los sectores productivos, académico y social.

---

<sup>20</sup> En la visión disciplinaria existen los topes intelectuales. Cada disciplina o paradigma teórico impone sus propios límites de razón y conocimiento, y fuera de esos horizontes de visión es imposible discutir y reflexionar. Las distintas disciplinas se muestran aisladas y excluyentes, una con otra. Con esta forma de pensar y analizar los fenómenos, es imposible llegar a consensos claros y definidos. En la visión multidisciplinaria las ciencias y disciplinas se extienden, vinculan y empiezan a llenar vacíos donde el tope intelectual tenía huecos. De esta forma se comienza un mayor consenso con conocimiento y empiezan a interactuar unas disciplinas con otras. Tomado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/macv.html> (28/05/2013), consultado a las 22:50 horas.

<sup>21</sup> Tomado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/macv.html> (28/05/2013), consultado a las 23:00 horas.

<sup>22</sup> Tomado del Plan Sectorial de Desarrollo Turístico Acapulco 2012-2015.

<sup>23</sup> Ibidem.

## 7. Conclusiones

La Constitución Política señala que el Estado será garante en la planeación del desarrollo (Artículo 25 y 26), sin embargo, la planeación no basta que sea un ejercicio democrático, si bien es cierto que es una condición necesaria más no suficiente, la suficiencia viene dada con la integración de factores resilientes.

En la planeación turística, los factores de resiliencia se identifican a partir de la buena “lectura” que se realice de los estudios de satisfacción del turista. No basta con identificar las debilidades (vulnerabilidad turística), si no del cómo estas vulnerabilidades las convertimos en fortalezas, a partir de acciones encaminadas a la mitigación y/o solución de problemas.

La capacidad de resiliencia turística en una comunidad puede entenderse como: la habilidad con que cuenta ésta para adaptarse e influir en los cambios turísticos que suceden en su entorno ambiental, social y económico; y en el cual cohabitan la vulnerabilidad y las amenazas. Es un asunto de capacidades colectivas, armonizadas en torno a un plan para hacer frente a condiciones críticas e implica la habilidad de ser flexible<sup>24</sup>.

*Por último, podemos afirmar que a pesar de todo, la resiliencia es el desarrollo inteligente de crecimiento y una respuesta creativa ante la adversidad.*

---

<sup>24</sup> Una de las características de la planeación es la adaptabilidad y flexibilidad.

## Referencias bibliográficas

- Acerenza, Miguel Ángel, (2006). Efectos económicos, socioculturales y ambientales del turismo. Editorial Trillas, México.
- Batista Silva, José Luis, (s/e). Riesgo a partir del peligro, la vulnerabilidad y la resiliencia. Mimeo, Instituto de Geografía Tropical, Cuba.
- Cárdenas Tabares, Fabio, (2001). Producto turístico: aplicación de la estadística y del muestreo para su diseño. Editorial Trillas, México.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (1997). Anaya editores.
- Cruz Vicente, Miguel Angel y Darbelio Agatón Lorenzo, (2013). Reconversión turística en la Zona de Pie de la Cuesta: del modelo tradicional al turismo sustentable. En 18° Encuentro Nacional sobre Desarrollo Regional en México (AMECIDER), Pachuca, Hidalgo.
- Cruz Vicente, Miguel Angel, (2011). Los sistemas complejos y la gestión de la demanda de agua: un análisis introductorio para México.  
<http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/mx/2011/macv.html> (28/05/2013), consultado a las 22:50 horas.
- Grajales, Tevni, (2000). Tipos de investigación.  
<http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Kathleen Tierney and Michel Bruneau, (2007). Conceptualizing and Measuring Resilience. A Key to Disaster Loss Reduction.  
[http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/trnews/trnews250\\_p14-17.pdf](http://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/trnews/trnews250_p14-17.pdf)
- Maturana Palacios, Alberto, (2011). Resiliencia comunitaria frente a emergencias y desastres. La Cultura Preventiva como factor de Resiliencia frente a los Desastres. Conferencia virtual Iberoamericana/Dirección General de Protección Civil y Emergencias – Ministerio del Interior. España.  
[http://www.sne.gub.uy/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=45&Itemid=36](http://www.sne.gub.uy/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=45&Itemid=36)
- Martínez Carazo, Piedad Cristina, (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. En Pensamiento & Gestión, 20. Universidad del Norte, pp. 165-193.  
[http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento\\_gestion/20/5\\_El\\_metodo\\_de\\_estudio\\_de\\_caso.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/pensamiento_gestion/20/5_El_metodo_de_estudio_de_caso.pdf)
- Paterson, Kent, 2008. Acapulco-ización: ¿La etapa final del turismo?  
<http://www.cipamericas.org/es/archives/1488> (08/08/2013).
- Plan Sectorial de Desarrollo Turístico de la Zona Metropolitana de Acapulco.
- Rojas Soriano, Raúl, (1991). Guía para realizar investigaciones sociales. Editorial Plaza y Valdés, México.
- Sancho, Amparo y Cecilia Gutiérrez, (2010). ¿Crisis del sector turístico?: Una actitud resiliente hacia la sostenibilidad. 4<sup>to</sup> Congreso Latinoamericano de Investigación Turística, Uruguay.  
<http://www.uv.es/sancho/crisis%20del%20sector%20turisitco%20y%20resiliencia.pdf>
- Secretaria de Turismo Municipal de Acapulco de Juárez. Estudio de Grado de Satisfacción del Turista diciembre de 2012. Versión electrónica.
- Secretaria de Turismo Municipal de Acapulco de Juárez. Plan Sectorial de Desarrollo Turístico Acapulco 2012-2015. Versión electrónica.
- Situación del Sector Turístico 2012, (2013). Consejo de Promoción Turística (Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos), México.  
[http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/2014/19/Situacion\\_Sector\\_May13.pdf](http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/2014/19/Situacion_Sector_May13.pdf) (24/03/2013).
- Vélez, Lorena, (2010). Una apuesta metodológica para valorar la resiliencia turística en tiempo de crisis. Universitat d' Valencia/Facultat d' Economia.  
<http://www.slideshare.net/lore28/resiliencia-turística> (24/03/2013).

## Linkografía

- [http://www.inegi.org.mx/satelite/turismo/2006-2010/CSTM\\_06-10.pdf](http://www.inegi.org.mx/satelite/turismo/2006-2010/CSTM_06-10.pdf) (30/08/2013).
- [http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/2014/49/Numeralia\\_Jun2013.pdf](http://www.siimt.com/work/sites/siimt/resources/LocalContent/2014/49/Numeralia_Jun2013.pdf) (30/08/2013).
- [http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com\\_content&task=view&id=19163&Itemid=146](http://biblioteca.iiec.unam.mx/index.php?option=com_content&task=view&id=19163&Itemid=146) (30/08/2013).
- <http://datatur.sectur.gob.mx/wb/datatur> (30/08/2013).