

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE GUERRERO



UNIDAD ACADÉMICA DE TURISMO

MAESTRÍA EN CIENCIAS: GESTIÓN SUSTENTABLE DEL TURISMO

ESTUDIO DE LA CAPACIDAD DE CARGA SOCIAL PERCIBIDA POR LOS TURISTAS QUE VISITAN PLAYA VENTURA, GUERRERO

TESIS

Que para obtener el Grado de Maestría en Ciencias:
Gestión Sustentable del Turismo

Mención: Desarrollo Sustentable del Turismo

Presenta:

ADOLFO LUCERO ÁLVAREZ

Director

Dr. Alfonso de Jesús Jiménez Martínez

Codirector

MSc. Meylin Alvarado Sánchez

Asesor

Dra. Irma Solano Díaz

Acapulco, Guerrero, Junio 2016

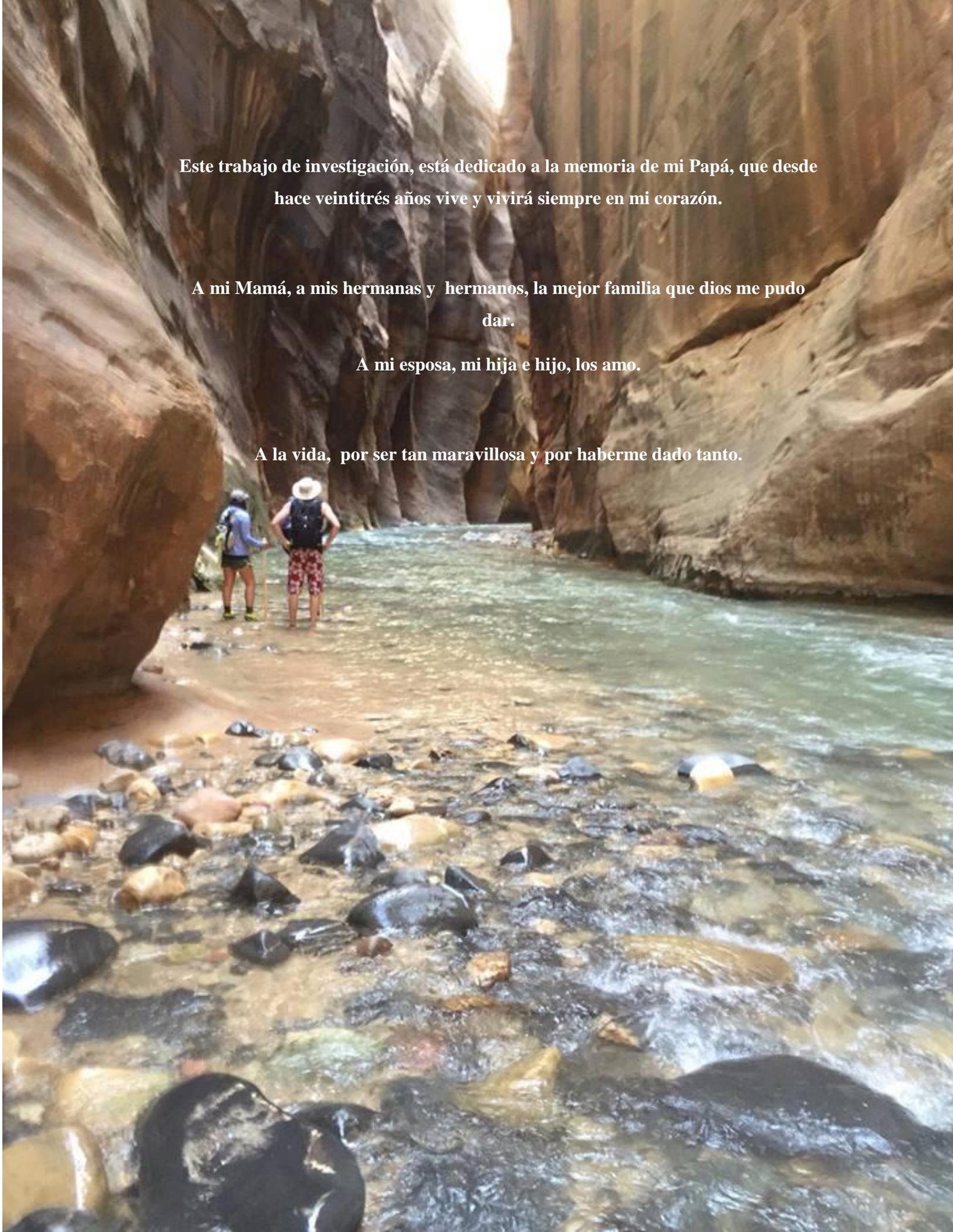


Este trabajo de investigación, está dedicado a la memoria de mi Papá, que desde hace veintitrés años vive y vivirá siempre en mi corazón.

A mi Mamá, a mis hermanas y hermanos, la mejor familia que dios me pudo dar.

A mi esposa, mi hija e hijo, los amo.

A la vida, por ser tan maravillosa y por haberme dado tanto.



RECONOCIMIENTOS

A CONACYT por darme la oportunidad de participar en un Programa Nacional de Posgrados de Calidad.

A la Maestría en Ciencias: Gestión Sustentable del Turismo de la Universidad Autónoma de Guerrero por todo el aprendizaje obtenido.

Al Dr. Alfonso de Jesús Jiménez Martínez por el apoyo brindado en la dirección de tesis.

A la MSc. Maylin Alvarado Sánchez, por sus aportaciones como codirectora de tesis que ayudaron a mejorar este trabajo de investigación y por sus atenciones durante la estancia académica en la Universidad Nacional de Costa Rica.

Al MSc. Daniel Avendaño Leadem por haber hecho posible mi estancia en la Universidad Nacional de Costa Rica. Gracias por su apoyo y facilidades para contactar autoridades turísticas que fueron de gran ayuda para comprender mejor el modelo de sostenibilidad empleado en Costa Rica.

A la Dra. Irma Solano Díaz, por la gran ayuda en la revisión de tesis y por el aprendizaje recibido en las materias impartidas.

Al Dr. Alejandro Díaz Garay, por el apoyo en la revisión de tesis, por el aprendizaje recibido en las materias impartidas, por todos los consejos pertinentes y precisos para lograr el objetivo de concluir con los estudios de la Maestría en tiempo y forma.

Al Dr. Juan José Dimas Mojarro, por el apoyo en la revisión de tesis.

Agradecido con la vida, por los momentos maravillosos que compartí en clase con mis compañeros.

RESUMEN

En la actualidad, se carece de estudios de capacidad de carga en Playa Ventura, Guerrero, México; en consecuencia, se desconoce el límite de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos al hacerse patente una disminución en el nivel de satisfacción de la experiencia adquirida. Esta investigación buscó identificar la capacidad de carga social percibida por los turistas que visitaron la localidad de Playa Ventura, en el periodo vacacional de Semana Santa 2015. Se utilizó un modelo estadístico, que permitió analizar la relación entre el nivel de saturación del destino y la predisposición del turista a abandonar el lugar a causa de la masificación existente. El estudio de capacidad de carga social permitió conocer el estado actual del desarrollo turístico del destino. Los resultados obtenidos demuestran que aún no se llega al límite de capacidad de carga social; sin embargo, existe un 13.2% de turistas que manifestaron su predisposición a no regresar en caso de percibir la saturación en un tiempo futuro.

PALABRAS CLAVE: Capacidad de carga, saturación, satisfacción, predisposición, masificación, desarrollo turístico.

Índice general.

Introducción	1
Capítulo I.....	6
Marco Teórico.....	6
1.1.- Contexto turístico de la investigación.....	6
1.2.- La construcción del objeto de estudio.....	11
1.3.- Conceptualización de la capacidad de carga.....	13
1.4.- Origen y evolución de la capacidad de carga.....	15
1.5.- Tipos de capacidad de carga.	22
1.5.1.- Capacidad de carga ecológica o medioambiental.....	22
1.5.2.- Capacidad de carga física-urbanística.	23
1.5.3.- Capacidad de carga económica.	24
1.5.4.- Capacidad de carga cultural.....	24
1.5.5.- Capacidad de carga institucional.....	25
1.5.6.- Capacidad de carga social, perceptual o psicológica del residente.	25
1.5.7.- Capacidad de carga social, perceptual o psicológica del turista.....	26
1.6.- Enfoques y modelos metodológicos para el establecimiento de la capacidad de carga.	27
1.6.1.- Enfoque de Lime & Stankey (1971).....	27
1.6.2.- Enfoque de Getz (1983).....	29
1.6.3.- Modelo de Cifuentes (1992).....	30
1.6.4.- El modelo para calcular la capacidad de carga de Shelby y Heberlein (1983).....	30
1.7.- Fases de estudio del modelo de Shelby y Heberlein (1983).	31
1.7.1.- Fase descriptiva.	31
1.7.1.1.- Características de la demanda o perfil del turista.	33
1.7.1.2.- Características del destino.	34
1.7.2.- Fase evaluativa.	34
1.7.2.1.- Evaluación de la satisfacción.....	36
1.7.2.2.- Evaluación de la masificación.	39

1.7.2.2.1.- Percepción de masificación.....	40
1.7.2.2.2.- Midiendo la percepción de masificación.....	41
1.7.2.2.3.- Midiendo la percepción de densidad.....	42
1.7.2.2.4.- Midiendo la reacción del turista ante la percepción de masificación.....	42
1.8.- Factores que pueden influir en la capacidad de carga social percibida por los turistas.	43
1.8.1.- Relación entre la satisfacción y la masificación.....	43
1.8.2.- La familiaridad con el destino.....	44
1.8.3.- Familiaridad con la saturación, teoría de la adaptabilidad (Wohlwill, 1966).....	44
1.8.4.- La percepción de amplitud del destino (Stokols, 1972).	46
Capítulo II. Antecedentes de Playa Ventura.	47
2.1.- Delimitación del área de estudio.....	47
2.2.- Evolución histórica de Playa Ventura.....	48
2.3.- Características sociodemográficas del lugar de estudio.....	51
2.4.- Características turísticas del destino.....	53
2.4.1.- Atractivos turísticos.....	53
2.4.2.- Actividades recreativas.....	54
2.4.3.- Servicios turísticos.....	55
2.4.4.- Infraestructura.....	57
Capítulo III: Metodología y resultados de la investigación.	59
3.1.- Metodología utilizada en el estudio de capacidad de carga social percibida por los turistas que visitan Playa Ventura.....	59
3.2.- Resultados del estudio de capacidad de carga social percibida por los turistas que visitan Playa Ventura.	66
3.2.1.- Resultados de la fase descriptiva.....	67
3.2.1.1.- Características de la demanda turística de Playa Ventura.	67
3.2.1.2.- Características del destino	73
3.2.2.- Resultados de la fase evaluativa.....	79

3.2.2.1.- Evaluación de la satisfacción.....	79
3.2.2.2.- Evaluación de la masificación.	84
3.2.3.- Establecimiento de la capacidad de carga social percibida por los turistas.	87
3.2.3.1.- Población Riesgo Actual (PRA).	89
3.2.3.2.- Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).	90
3.2.3.3.- Población Riesgo Futura Dos (PRF 2).....	90
3.2.4.- Características de las poblaciones que están en riesgo de abandonar el destino turístico a causa de la masificación.	92
3.2.4.1.- Características de la demanda de las diferentes poblaciones riesgo..	92
3.2.5.- Factores que pueden influir en la percepción de capacidad de carga social.	99
3.2.5.1.- Familiaridad con el destino.....	99
3.2.5.2.- Familiaridad con la masificación.....	103
3.2.5.3.- La percepción de amplitud del destino, Stokols (1972).....	105
3.2.6.- Características del destino valoradas por las diferentes poblaciones riesgo.	108
3.2.6.1.- Población Riesgo Actual (PRA).	108
3.2.6.2.- Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).	114
3.2.6.3.- Población Riesgo Futura Dos (PRF 2).....	114

Índice de figuras.

Figura 2.1: Localización de Playa Ventura.....	51
Figura 3.2: Origen de la demanda en Playa Ventura.....	68
Figura 3.3: Nivel de estudios de la demanda.....	70
Figura 3.4: Ingreso mensual.....	71
Figura 3.5: Lugar de hospedaje.....	72
Figura 3.6: Cambiaría su satisfacción si percibe la masificación.....	80
Figura 3.7: Nivel actual de satisfacción con el grado actual de saturación.....	81
Figura 3.8: Percepción de masificación.....	84
Figura 3.9: Percepción de densidad del destino turístico.....	85
Figura 3.10: Actitud ante la percepción de masificación.....	86
Figura 3.11 Impresión de estar en un espacio cerrado o abierto.....	106

Índice de cuadros

Cuadro 3.1: Opinión sobre diferentes aspectos de la infraestructura.....	74
Cuadro 3.2: Opinión acerca de diferentes aspectos de la playa.....	75
Cuadro 3.3: Opinión sobre diferentes aspectos de los servicios de alimentos y bebidas.....	76
Cuadro 3.4: Opinión sobre diferentes aspectos de los servicios de hospedaje	77
Cuadro 3.5: Opinión sobre algunas características generales de Playa Ventura.....	78
Cuadro 3.6: Relación de la satisfacción con la masificación.....	83
Cuadro 3.7: Relación de la masificación y la reacción ante ella.....	88
Cuadro 3.8: Establecimiento de la capacidad de carga en el destino turístico de Playa Ventura.....	91
Cuadro 3.9: Origen de la demanda.....	93
Cuadro 3.10: Edad de la demanda.....	94
Cuadro 3.11: Grado escolar de la demanda.....	95
Cuadro 3.12: Ocupación de la demanda.....	96
Cuadro 3.13: Nivel de ingresos de las tres poblaciones riesgo.....	97
Cuadro 3.14: Lugar de hospedaje y estancia en noches.....	98
Cuadro 3.15: Número de visitas al destino turístico.....	100
Cuadro 3.16: Relación masificación-familiaridad con el destino sobre el total de la muestra.....	102
Cuadro 3.17: Población riesgo según la percepción de la masificación en su entorno de residencia habitual.....	104
Cuadro 3.18: Relación masificación-familiaridad con la masificación.....	105

Cuadro 3.19: Relación densidad del destino-amplitud del destino.....	107
Cuadro 3.20: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de hospedaje de la Población Riesgo Actual (PRA).....	109
Cuadro 3.21: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas PRA.....	110
Cuadro 3.22: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRA....	111
Cuadro 3.23: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRA.....	112
Cuadro 3.24: Evaluación de la satisfacción sobre otros aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRA.....	113
Cuadro 3.25: Evaluación de la satisfacción del servicio en los establecimientos de hospedaje de la Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).....	115
Cuadro 3.26: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas PRF 1.....	116
Cuadro 3.27: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRF 1...	117
Cuadro 3.28: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRF 1.....	118
Cuadro 3.29: Evaluación de la satisfacción sobre algunos aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRF 1.....	119
Cuadro 3.30: Evaluación de la satisfacción del servicio en los establecimientos de hospedaje de la Población Riesgo Futura Dos (PRF 2).....	120
Cuadro 3.31: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas PRF 2.....	121
Cuadro 3.32: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRF 2...	122
Cuadro 3.33: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRF 2.....	123
Cuadro 3.34: Evaluación de la satisfacción sobre algunos aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRF 2.....	125

Índice de siglas.

CONACYT.- Comisión Nacional de Ciencia y Tecnología

SPSS.- Statistical Package for the Social Sciences

PRA.- Población riesgo actual

PRF 1.- Población Riesgo Futura Uno.

PRF 2.- Población Riesgo Futura Dos.

Principales hallazgos.

Conclusiones.

Recomendaciones.

Bibliografía.

Introducción

Desde el surgimiento del turismo como fenómeno de masas después de la Segunda Guerra Mundial, ha sido considerado como un factor importante de desarrollo económico y social, convirtiéndose en un sector prioritario y estratégico para alcanzar la prosperidad de las comunidades receptoras. A pesar de los beneficios económicos, el crecimiento mostrado por la actividad turística, implica un incremento en el nivel de uso del territorio de los destinos turísticos. Tal crecimiento precisa de una planificación adecuada que permita disminuir los impactos negativos generados por el uso excesivo de las zonas turísticas, buscando preservar el estado de equilibrio del entorno a través de la definición de un nivel óptimo de uso turístico del espacio. Los destinos de sol y playa, se caracterizan por ser receptores del turismo de masas, vinculándose el impacto de la masificación con los efectos negativos que se pueden reflejar en una disminución en la calidad de la experiencia turística y en el deterioro de los atractivos que sustentan la actividad.

Ante esta problemática, surge el concepto del turismo sustentable, con la finalidad de aprovechar racionalmente los recursos turísticos y determinar la cantidad óptima de turistas que un destino puede sostener de forma continuada sin que se produzca un deterioro importante de los recursos existentes. La sustentabilidad turística busca lograr un equilibrio duradero entre el turismo y el desarrollo de las comunidades receptoras y tiene como prioridad lograr la igualdad social, la viabilidad económica y la conservación del medio ambiente.

Los destinos turísticos de sol y playa suelen ser explotados de manera irracional, ocasionando un crecimiento desproporcionado, por tal motivo, resulta necesario hacer estudios teóricos y prácticos que aporten elementos suficientes que ayuden a los agentes involucrados en el sector turístico a gestionar acciones en beneficio de un desarrollo sustentable.

El desarrollo sustentable del turismo tiene como prioridad, reflejar la distribución adecuada de los beneficios generados por la actividad turística orientados a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades receptoras, con acciones dirigidas hacia el aprovechamiento racional de los recursos naturales, sin descuidar la satisfacción, ni la calidad de la experiencia del turista. El desarrollo sustentable se enfoca en establecer el nivel óptimo de uso turístico que permita preservar el estado de equilibrio del entorno natural y de los atractivos, que son la base del turismo y la razón por la cual se originan los desplazamientos hacia los sitios turísticos. La capacidad de carga turística es una herramienta que puede ser utilizada para controlar el nivel óptimo de uso turístico de un espacio, como lo manifiesta el concepto de desarrollo sustentable.

El concepto de capacidad de carga se refiere al número máximo de turistas que puede albergar un destino turístico, sin que se provoquen daños irreparables al medio ambiente y sin que se presente una disminución en la calidad de la experiencia turística. La capacidad de carga es una herramienta de planificación para afrontar los problemas de afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentan a las actividades turísticas (Lopez, 2008).

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo estudiar la capacidad de carga social percibida de los turistas que visitan la comunidad de Playa Ventura, con la finalidad de prevenir los impactos negativos a los que otros destinos turísticos se han enfrentado cuando su capacidad de carga ha sido rebasada. La importancia de este estudio radica en conocer el estado actual del nivel de saturación del destino turístico y que a la vez sirva como base para tomar acciones preventivas y/o correctivas que permitan asegurar el desarrollo de forma continuada sin que se produzca un deterioro importante de los recursos naturales, económicos y sociales existentes.

Debido a la inexistencia de antecedentes sobre este tipo de estudios en la Colonia Juan N. Álvarez, conocido turísticamente como “Playa Ventura”, se ignora el estado

actual de la capacidad de carga social desde la percepción del turista, y de acuerdo con su propia valoración subjetiva se pretende analizar la relación existente entre el nivel de uso del destino y la predisposición a abandonar el lugar a causa de la masificación al hacerse patente una disminución en el nivel de satisfacción turística.

Para lograr el objetivo planteado en esta investigación se utilizó el modelo desarrollado por Shelby y Heberlein (1983) para calcular la capacidad de carga social y que fue adaptado por Navarro (2005) a zonas costeras de sol y playa. Este modelo permitió conocer la percepción de saturación que los turistas tienen del destino, la reacción ante ella, así como identificar otros factores que influyeron en la capacidad de carga. Una vez conocido el porcentaje de turistas que perciben la masificación, ésta investigación se centró en determinar cuál fue el perfil de los turistas que muestran predisposición a abandonar el lugar. Los resultados de esta investigación están orientados a detectar y prevenir los impactos negativos originados por la sobreexplotación de los recursos turísticos.

Las hipótesis planteadas en la presente investigación se basan en la relación que existe entre la masificación-satisfacción y la masificación-predisposición a abandonar el lugar. La primera hipótesis propone que la percepción de saturación influye en la disminución de la satisfacción de la experiencia turística y la segunda plantea que la percepción de saturación influye en la predisposición a abandonar el lugar. Para próximas investigaciones es necesario comparar diferentes temporadas turísticas para conocer si existe o no una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción entre una temporada y otra a causa de la masificación.

Para detectar posibles impactos negativos en el destino turístico que pudieran influir en la percepción de capacidad de carga, se optó por un análisis detallado del nivel de satisfacción obtenida en los establecimientos de alimentos y bebidas, hospedaje, infraestructura y en la zona de playa por ser el principal atractivo. Además, se someten a evaluación otros aspectos generales del entorno turístico como la hospitalidad, autenticidad, atención de los prestadores de servicios turísticos, etc.

Este trabajo está estructurado en tres capítulos. El capítulo I, tiene como finalidad sustentar teóricamente la investigación, conocer el concepto de la capacidad de carga, sus orígenes y evolución a la que ha sido sometida en el debate científico, los tipos de capacidad de carga turística y otras variables que pueden influir en la percepción de capacidad de carga. Además, se describe el modelo que se aplica en la investigación en sus fases descriptiva, evaluativa y las variables e indicadores utilizados en el instrumento de medición. En el capítulo II, se realiza un análisis descriptivo de las características históricas, geográficas, demográficas, socioculturales, económicas y turísticas del destino analizado, con el fin de conocer el estado actual de la actividad turística en el destino estudiado. En el capítulo III, se desarrolla la metodología utilizada para calcular la capacidad de carga social percibida por el turista. Con el fin de diagnosticar la opinión del turista ante la carga existente, su percepción de saturación del destino y su reacción ante ella, se utilizó como fuente para recabar la información una encuesta con un enfoque cuantitativo aplicada a los turistas en la Colonia Juan N. Álvarez, “Playa Ventura”, realizada en el periodo vacacional de Semana Santa los días 03 y 04 de Abril del 2015, con una muestra de 53 cuestionarios aplicados al azar en los horarios de más alta concentración de turistas en el área de playa. La encuesta se aplicó a los turistas mayores de 18 años que como mínimo tenían una noche de estancia en el lugar.

La información generada en esta investigación fue de gran utilidad para calcular la capacidad de carga social, también permitió conocer el estado actual del entorno turístico de Playa Ventura, proporcionando a los agentes turísticos elementos objetivos para diseñar acciones de manejo convenientes para reparar aquellos aspectos que fueron calificados negativamente, mejorar aquellos que muestran ciertas deficiencias y prevenir aquellos que en un futuro afectarían el comportamiento del turista, que lo predispondrían a ya no regresar y en consecuencia buscar destinos alternativos para vacacionar. Asimismo, tiene como finalidad presentar argumentos suficientes, sustentados de manera teórica y práctica que sirvan como base para tomar acciones orientadas hacia un desarrollo sustentable y no cometer los mismos errores que otros destinos de sol y playa han experimentado por convertir al turismo

como eje central de su economía considerándolo la solución para compensar sus desequilibrios económicos y como resultado, buscan un desarrollo turístico a cualquier precio, sin valorar sus posibles efectos negativos medioambientales, económicos, sociales y su repercusión en los niveles de satisfacción del turista.

Diferentes estudios de capacidad de carga social percibida por los turistas se basan en la idea que el nivel de concentración de turistas en un destino está relacionado con la calidad de la experiencia turística. Si se eleva la intensidad de uso es lógico pensar que la satisfacción debe disminuir y que en algunos casos, dependiendo de la tipología del turista exista predisposición a abandonar el lugar y buscar destinos alternativos. Como consecuencia, surgen las interrogantes a las que se pretende dar respuesta con esta investigación:

¿Cuál es el porcentaje de turistas de turistas que perciben la masificación y muestran predisposición a abandonar el lugar?

¿Cuál es el perfil de los turistas que están en riesgo de abandonar el lugar a causa de la masificación?

¿Cuál es la valoración que hacen los turistas de las características del entorno turístico?

¿Cuál es la relación existente entre el nivel de uso turístico y la predisposición a abandonar el lugar que se visita por la masificación del destino?

¿Cuál es relación entre la satisfacción y la masificación?

¿Qué otros factores pueden influir en la capacidad de carga social percibida por los turistas?

Capítulo I.

Marco teórico.

El objetivo de este capítulo fue describir el desarrollo del contexto del tema central de investigación, sustentar teóricamente el tema, conocer las diferentes definiciones de la capacidad de carga, sus orígenes y evolución a la que ha sido sometida en el debate científico, los tipos de capacidad de carga turística y otras variables que pueden influir en la percepción de capacidad de carga. Además, se describe el modelo que se aplicó en la investigación en sus fases descriptiva, evaluativa y las variables e indicadores utilizados en el instrumento de medición.

1.1.- Contexto turístico de la investigación.

El tiempo libre y el tiempo de ocio de las personas es cada vez más abundante, hasta el punto de que ya ocupan un papel central en nuestras vidas. Una de las formas actuales de emplear el tiempo libre consiste en hacer turismo. El tiempo libre es el opuesto al trabajo; es el tiempo ausente de la obligación profesional, se trata del tiempo residual, aquel que sobra una vez cumplido el tiempo laboral (Gonzalez, 1975). El tiempo libre es condición para el ocio, el ocio es el conjunto de ocupaciones a las que el individuo puede dedicarse voluntariamente, sea para descansar, para divertirse o para desarrollar su información o formación desinteresada, su voluntaria participación social o su libre capacidad creadora cuando se ha liberado de sus ocupaciones profesionales, familiares o sociales (Dumazedier, 1971). Dentro de las formas más importantes de expresión dedicadas al ocio se encuentra el turismo. El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser *turistas* o *excursionistas*; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto*

turístico (OMT, 2015). El crecimiento del turismo se ha convertido en una actividad estratégica encaminada a reducir la pobreza y fomentar el desarrollo en las zonas donde se desenvuelve.

Después de la Segunda Guerra Mundial, el turismo surge como un fenómeno de masas mostrando un crecimiento generalizado, lo que implica incrementar el nivel de uso del espacio donde se desarrolla. Ante este crecimiento, se crea la necesidad de atender los efectos generados por el uso intensivo de las zonas turísticas, a través, de una planificación orientada a crecer de manera racional y ordenada. Con el propósito de controlar la explotación irracional de los recursos naturales y hacerlos perdurables a través del tiempo, aparece la sustentabilidad. El paradigma de la sustentabilidad es una nueva visión del manejo de los recursos naturales y de la distribución equitativa de los beneficios y responsabilidades entre las empresas y la sociedad con la intención de mejorar la calidad de vida de los habitantes de las comunidades receptoras. La sustentabilidad consiste en satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades (Brundtland, 1987). Literalmente la sustentabilidad significa continuación a través del tiempo (Lelé, 1991).

El concepto de la sustentabilidad se origina en la década de los sesenta y se ha convertido en un tema prioritario a escala mundial, debido principalmente a los efectos del cambio climático originados por el calentamiento global en el desarrollo humano. El desarrollo sustentable cobra interés cuando los impactos sobre el medio ambiente pasaron de ser regionales o locales a alcanzar una escala planetaria, como el calentamiento global, la disminución de la capa de ozono o la pérdida de la biodiversidad, es cuando estos efectos se convierten en preocupación y de interés mundial, relacionando el deterioro ambiental con el desarrollo, al no existir o reflejar un equilibrio con el medio ambiente y equidad en la sociedad (Foladori & Tommasino, 2000).

El desarrollo sustentable tiene sus orígenes en el “ecodesarrollo”, término que es definido como un desarrollo socialmente deseable, económicamente viable y ecológicamente prudente (Sachs, 1981). El ecodesarrollo postula la necesidad de fundar nuevos modos de producción y estilos de vida en las condiciones y potencialidades ecológicas de cada región, así como en la diversidad étnica y la capacidad propia de las poblaciones para autogestionar sus recursos naturales y sus procesos productivos (Leff, s.f.).

El término de desarrollo sustentable se difunde a partir del informe de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y Desarrollo en 1987, en el documento titulado *Nuestro futuro común*, conocido también como el *informe Brundtland*, en el cual se examinan los problemas más críticos en torno al medio ambiente y al desarrollo y se indican propuestas de solución. A partir de entonces se da a conocer el término de desarrollo sustentable como aquel que responde a las necesidades del presente de forma igualitaria pero sin comprometer las posibilidades de sobrevivencia y prosperidad de las generaciones futuras; se establece que la pobreza, la igualdad y la degradación ambiental no pueden ser tratadas de manera aislada (Foladori & Tommasino, 2000). El desarrollo sustentable surge como alternativa para atender las causas que generan la pobreza, el desempleo, el hambre, la explotación, etc., tiene el propósito de equilibrar las relaciones sociales capitalistas de sobreproducción y cuidar la preservación del medio ambiente con la finalidad de conservar la existencia de recursos naturales suficientes para satisfacer las necesidades del presente y de las generaciones del futuro.

El turismo se ha convertido en un importante factor de desarrollo económico, pero si el desarrollo no es acompañado de una planificación adecuada sobre la explotación de los recursos, este genera una serie de impactos negativos en el entorno de las comunidades receptoras, afectando los aspectos económicos, sociales y medioambientales. Es importante que los agentes involucrados en el sector turístico conozcan y comprendan los problemas ocasionados por la actividad turística para prevenirlos, corregirlos y evitarlos en la medida de lo posible desde la base de una

planificación adecuada orientada a buscar el desarrollo sustentable del turismo. El turismo sustentable es definido como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas (OMT, 2016).

El desarrollo turístico sustentable es una alternativa al modelo neoclásico tradicional de desarrollo económico del turismo de masas ejemplificado por los destinos de sol y playa. Aunque las tendencias del turismo apuntan hacia la diversificación tanto de la oferta como de la demanda, el predominio del turismo de masas se ha posicionado como el estadio final de la evolución de los destino turísticos y esto implica un riesgo para mantener su atractivo inicial (Vera, 2010). El modelo turístico de sol y playa se consolida como el principal receptor del turismo de masas e históricamente para atender las necesidades de la demanda ha existido la tendencia de incrementar la oferta en la infraestructura y los servicios complementarios para el turismo, en muchas ocasiones privilegiando el aspecto económico sobre el aspecto medioambiental y el aprovechamiento racional de los recursos turísticos.

En México y particularmente en el Estado de Guerrero la historia turística muestra que la falta de un crecimiento ordenado y en armonía con el desarrollo de la población local, tiene como escenario final consecuencias que se manifiestan en el deterioro de los atractivos turísticos, en la disminución de la calidad turística y en la disminución de la demanda. Acapulco se vio sometido a grandes transformaciones, la mancha urbana aumentó considerablemente de manera desarticulada, creando problemas de déficit de vivienda, abastecimiento de agua, drenaje, vialidad y transporte, entre otros, teniendo como resultado el estancamiento y la contaminación ambiental que originan que Acapulco pierda importancia como centro turístico (Ramírez, 1986). Los impactos negativos provocados por el turismo de masas si no son atendidos oportunamente y se permite el crecimiento desordenado pueden reflejarse en el declive del destino. El modelo de la teoría del ciclo de vida de un área turística de Butler plantea que si el proceso de desarrollo turístico de un destino no es

manejado apropiadamente, está potencialmente expuesto a decaer. Si la capacidad de carga es excedida, la atracción del lugar podría declinar, este será menos competitivo, y se reflejará en una disminución de visitantes, inversión y desarrollo (Butler, 1980).

Al respecto, Playa Ventura es una comunidad rural en etapa de involucramiento turístico. Esta fase se caracteriza principalmente porque los visitantes acuden en periodos vacacionales, son los residentes los que proveen los servicios turísticos y existe un alto grado de contacto entre los residentes y turistas. En esta fase de desarrollo se manifiesta la necesidad de aumentar la infraestructura para atender las necesidades del turista y de la población local. Todavía se está a tiempo de plantear objetivos bien definidos y sustentados con investigaciones teóricas y prácticas que proporcionen herramientas para tomar las decisiones adecuadas dirigidas a alcanzar un crecimiento ordenado y equilibrado entre la calidad y la cantidad deseable tanto de la oferta como de la demanda turística, con el fin de lograr un nivel óptimo de desarrollo que sea capaz de armonizar el crecimiento económico, la preservación del medio ambiente y el desarrollo social de la comunidad que a su vez se vea reflejado en una mejora de la calidad de vida de los habitantes. Lograr un equilibrio entre crecimiento, calidad y cantidad es muy difícil porque implica establecer límites y no ceder ante los intereses económicos que a través del tiempo han caracterizado a los destinos de sol y playa que le apuestan al turismo de masas por encima de la calidad de los bienes y servicios que componen la oferta turística.

Por lo tanto, el objetivo del desarrollo turístico sustentable es servir de guía para asegurar una explotación óptima de los recursos con el mínimo de consecuencias negativas de tipo medioambiental, económico y social (Lagos, 2010). La capacidad de carga sugiere soluciones apropiadas que pueden ser de utilidad para enfrentar la degradación causada por el crecimiento rápido y desordenado y puede aplicarse en cualquier fase de desarrollo del destino. La capacidad de carga turística es uno de los instrumentos de medida más representativos del turismo sustentable.

1.2.- La construcción del objeto de estudio.

En aras por alcanzar un desarrollo sustentable, la Secretaria de Turismo en México, reconoce la importancia de minimizar los impactos negativos ocasionados por el turismo sobre el medio ambiente como respuesta al uso de los recursos naturales por las actividades turísticas, procurando la conservación de la cultura y tradiciones del destino con el propósito de ser una actividad ambiental y socialmente responsable (SECTUR., 2007). Con este fin, se hace necesario hablar de un desarrollo turístico sustentable que involucre a todos los elementos físicos, económicos y sociales de las zonas receptoras de turismo. El paradigma del turismo sustentable obliga la incorporación de la comunidad local y su relación con el medio ambiente en los procesos de desarrollo de la planificación turística (García, 2006). En la planificación turística es preciso considerar la relación existente entre la oferta y la demanda, entre el destino y el turista. La capacidad de carga provee las bases para examinar varias interacciones importantes entre la oferta y la demanda, entre ellas, la preocupación por las condiciones de los recursos y la calidad de la experiencia percibida y finalmente entre la cantidad de oportunidades provistas y la calidad de la experiencia como consecuencia de estas (Stankey & Manning, s-f).

La problemática generada por el rápido crecimiento y la predilección del turismo de masas por los destinos de sol y playa, plantea la necesidad de establecer límites de crecimiento para lograr un equilibrio entre la equidad social, la viabilidad económica y la suficiencia ambiental. La capacidad de carga posibilita el crecimiento controlado en un determinado espacio a través de determinados indicadores.

El concepto de la capacidad de carga turística versa en establecer un nivel óptimo de desarrollo turístico apegado a la base ideológica de la sustentabilidad que busca preservar los procesos ecológicos esenciales, los recursos medioambientales, respetar la identidad sociocultural local, asegurar la viabilidad económica a largo plazo y distribuir equitativamente los beneficios económicos (Partidário, 2010).

La capacidad de carga no es estática para un determinado espacio, depende de los avances tecnológicos y de los cambios en el comportamiento humano. La capacidad de carga aminora los conflictos generados por la competencia entre empresas y entre turistas por un espacio, reduce los daños ocasionados por los turistas, incrementa la durabilidad de los recursos físicos, provee oportunidades para el disfrute de los visitantes, estos objetivos pueden ser logrados a través de el manejo adecuado del espacio turístico, modificando y regulando la conducta de los visitantes (Lime & Stankey, 1971). La regulación de la conducta de los turistas en espacios abiertos, como es el caso de los destinos turísticos de sol y playa, se puede lograr mediante la delimitación de áreas destinadas para realizar diferentes actividades, por ejemplo: áreas para acampar, para deportes, para bañistas, etc., de tal forma que exista un control.

La delimitación de áreas ayuda para que los turistas no compitan o interfieran entre ellos por un espacio recreacional. En los espacios abiertos donde se dificulta el control de visitantes, la delimitación de áreas es un elemento que ayuda a establecer límites que posibilitan el uso óptimo de los recursos turísticos de manera equilibrada permitiendo una mejor satisfacción del turista y una mejor calidad en la prestación de servicios. El precio pagado por los servicios turísticos es otro elemento que puede ser utilizado para regular la capacidad de carga. En este sentido, el precio puede ser aplicado como una herramienta para contener el volumen de turistas en un espacio y aceptar solo aquellos que sean los que realmente el área puede soportar sin sufrir daños no deseados en los atractivos turísticos, en la viabilidad económica y en el desarrollo social. La delimitación de áreas y el precio basado en la calidad de los bienes y servicios son dos elementos que pueden ser utilizados para controlar la cantidad de turistas que el destino es capaz de sostener sin que haya una disminución en la calidad de la experiencia turística, ni un deterioro en los atractivos turísticos, dando prioridad al desarrollo sustentable por sobre el crecimiento descontrolado.

1.3.- Conceptualización de la capacidad de carga.

El concepto de capacidad de carga es un indicador muy utilizado en el campo de la ecología para establecer un límite, es una traducción literal del término inglés “carrying capacity” y en el sentido estricto el término de capacidad sugiere la posibilidad de contener o acomodar en un espacio determinado (Echamendi, 2001). El concepto implica que hay límites en el uso de cualquier recurso natural (Mieczkowski, 1995). Muchos de los estudios sobre el tema se basan en la definición genérica de “capacidad de carga” que se enfoca en determinar el número de usuarios que pueden ser acomodados en un área determinada sin que disminuya la calidad del medioambiente ni la calidad de la experiencia turística del visitante (Shelby & Heberlein, 1986). Sin embargo, es un concepto complejo y no hay una única definición, tras más de medio siglo de investigaciones, conceptualización y debates, no parece existir un consenso claro y definitivo tanto en su definición como en su aplicación. La capacidad de carga no es simple, no es un número o un valor absoluto. En su cálculo se deben considerar un amplio número de actividades que a veces obedecen a diferentes intereses (económicos, sociales, ambientales, entre otros) y a diferentes tipos de usuarios (jóvenes, adultos, activos, pasivos, etc.), con diferentes gustos y valores, muchos de ellos incompatibles unos con otros. La capacidad de carga se define bajo la asunción de que el principal objetivo de manejo recreativo es maximizar la satisfacción de los usuarios con objetivos claros y limitación de recursos. La capacidad de carga es la cantidad de uso que puede ser soportado en un tiempo específico en un área con un nivel de desarrollo específico sin causar un daño excesivo tanto al espacio físico ambiental como a la experiencia del visitante (Lime & Stankey, 1971). El establecimiento de límites sobre la explotación racional de los recursos naturales (atractivos turísticos) paradójicamente puede favorecer a una mejora sin límites en la satisfacción y en la calidad de la experiencia turística. Si existe una menor cantidad de visitantes se crean condiciones favorables para proporcionar un servicio con mejor calidad y en consecuencia se espera que se vea reflejado en un gasto promedio más elevado, en una mayor satisfacción del turista y en un mejor desarrollo para la comunidad receptora.

Una definición de las más aceptadas es la emitida por Mathiesson y Wall (1986) que indica que la capacidad de carga es el número máximo de personas que pueden utilizar un área sin causar ninguna alteración inaceptable del medioambiente o un declive inaceptable en la calidad de la experiencia obtenida por los visitantes (Lagos, 2010). Esta definición, además de incorporar el medio ambiente, agrega también al turista y su opinión acerca de las características de la oferta que tienen incidencia en la calidad de la experiencia turística.

El debate sobre la capacidad de carga surge cuando diferentes investigadores se plantean si el límite de uso debe o no realizarse a partir de un número, de una cuantificación concreta (Saveriades, 2000), (Coccosis, 2001), (McCool & Lime, 2001) y (Shelby & Heberlein, 1986). La Organización Mundial del Turismo plantea que la capacidad de carga es el número máximo de personas que pueden visitar un destino turístico al mismo tiempo, sin causar destrucción del medio físico, económico o sociocultural y una disminución inaceptable en la calidad de la satisfacción de los visitantes (Lagos, 2010). A diferencia de las anteriores, esta definición integra al medio económico y sociocultural del área receptora, la población local, e incorpora el elemento de la satisfacción del turista durante su estancia vacacional.

La capacidad de carga turística muestra un interés creciente dado que se vincula estrechamente con el desarrollo turístico sustentable. El término de capacidad de carga se ha venido utilizando para referirse al número máximo de turistas que una zona determinada puede sostener de forma continuada sin que se produzca un deterioro importante de los atractivos turísticos, ni de la calidad de la satisfacción de los turistas. Una de las interpretaciones con más claridad para entender la capacidad de carga es la emitida por O'Reilly (1986), la cual indica, que existen dos líneas de investigación para abordar la capacidad de carga turística:

a) la primera se refiere a la capacidad de un área de destino para absorber el turismo sin que se lleguen a manifestar impactos negativos en las comunidades de acogida. El interés se pone en el medio receptor, en la oferta y no en el turista.

b) la segunda vertiente propone que la capacidad de carga se considere como el nivel a partir del cual los flujos turísticos se reducen al ser patente una disminución en la satisfacción de la experiencia adquirida. Ese destino deja de atraer a los turistas que buscan un lugar alternativo para pasar sus vacaciones (O`Reilly, 1986). La atención se centra en el turista y en su valoración subjetiva (Echamendi, 2001). De esta segunda vertiente se desprende el concepto de capacidad de carga social que será utilizado en el desarrollo de esta investigación, entendido como *el umbral de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos al ser patente una disminución en la satisfacción de la experiencia adquirida.*

Límites, umbrales, nivel de uso, intensidad de uso, uso excesivo, números máximos, etc., impactos en el medio ambiente, en el nivel de satisfacción, en la calidad de la experiencia turística o en la sociedad receptora, etc., muestra la riqueza de contenidos no excluyentes, ya que se debe entender que el concepto de capacidad de carga los engloba a todos, que solo definiendo y acotando el tema de investigación podría excluirse a uno u a otro (Navarro, 2005). Los estudios sobre la capacidad de carga, junto con los estudios de impacto ambiental, se basan en una de las metodologías más utilizadas para afrontar los problemas de afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentan las actividades turísticas (Bonilla & Bonilla, 2007).

1.4.- Origen y evolución de la capacidad de carga.

El discurso social, económico y político que ha tenido el desarrollo sustentable para las actividades productivas se ha posicionado profundamente en los últimos años en las actividades turísticas. Uno de los impactos más inmediatos es el deterioro de las condiciones medioambientales como resultado del excesivo desarrollo y explotación de los recursos naturales. Consecuentemente, se hace necesario establecer un límite sobre esas actividades con objetivos de manejo que racionalicen el uso de los recursos turísticos que finalmente son el principal activo y el motivo por el cual se originan los

desplazamientos de personas de su lugar de origen hacia los destinos turísticos. Por lo tanto, un deterioro en la calidad de los atractivos supone una disminución en la demanda que es sensible a la degradación de los mismos, quienes buscan lugares alternativos con mejores condiciones para pasar sus vacaciones. En la práctica, para establecer esos límites, se necesitan herramientas que permitan conocer esos umbrales para asegurar la explotación sustentable de los recursos. En este contexto, la aplicación del concepto de capacidad de carga resurge con más fuerza y se extiende a todos los ámbitos el debate científico, posicionándose como una herramienta útil en la planificación turística para preservar el equilibrio en la explotación de los recursos naturales de los sitios turísticos.

A pesar del gran interés que el concepto de la capacidad de carga ha despertado en los últimos años como indicador de sustentabilidad, no es un tema nuevo, sino todo lo contrario, en Los Estados Unidos de América se han realizado investigaciones en este campo desde hace ya varias décadas, en los que se hace mención a los riesgos de la masificación y a sus consecuencias en el deterioro de los recursos recreacionales en trabajos tan tempranos como los de Meinecke y Wagar, citados por Shelby y Heberlein (1986). El origen del concepto de capacidad de carga aparece por la preocupación de que el medio ambiente pierda la capacidad absorber y regenerar de forma natural los daños causados por la sobreexplotación de los recursos en un área geográfica específica. En este caso el ecosistema no solo puede dejar de ser sustentable, sino que también puede sufrir daños y destrucción por un largo periodo de tiempo o bien el daño puede ser para siempre.

El concepto de capacidad de carga turística está basado en la simple noción de la capacidad de carga no humana (capacidad de carga animal). Históricamente los primeros cálculos están relacionados con el manejo del ganado en los potreros, el número de animales que la pastura de un potrero podía sostener y posteriormente los cálculos se extrapolan al manejo de la vida salvaje. Dasmann(1964) citado por Shelby & Heberlein (1986) definió la capacidad de carga como el número de animales de cualquier especie que puede mantenerse en un hábitat dado; y agrega que la

capacidad de carga animal está asociada a tres niveles o categorías: mínimo, máximo y óptimo. La capacidad de carga animal *mínima* propone el número de animales que pueden sobrevivir en condiciones adversas del medio ambiente, como alta sequía, excesivo frío o calor, etc. El *máximo* indica el número de animales que puede estar en un espacio sin causar daño al medio ambiente. Es el punto más allá del cual la población animal no podría crecer más, los animales no son robustos ni muy sanos pero están vivos. La categoría *óptima* está basada en la máxima productividad, por lo que denota calidad, es decir, un mejor y mayor rendimiento por una superficie de terreno, por lo tanto, la meta es poder llegar a un equilibrio entre el consumidor -el animal- y los recursos -la comida-. Dasmann (1964) plantea que se podrían tener más animales vivos, pero la capacidad se excede si al aumentar uno o más animales disminuye la reproducción, o se reduce el peso del resto de la población.

Extrapolando esta situación a un espacio turístico, la categoría mínima sería el número de turistas necesarios para mantener los bienes y servicios funcionando con pocos clientes pero sin perder dinero. El máximo indica que el espacio está excesivamente densificado y se dificultaría el desarrollo de actividades recreativas porque se invadiría el espacio de otros turistas. El óptimo es el equilibrio, donde los beneficios económicos y sociales pueden ser elevados pero no se ponen en peligro ni los propios recursos ni la calidad de la experiencia turística del visitante (Navarro, 2005). En algunos espacios y actividades recreativas el control óptimo se obtiene mediante la delimitación de áreas bien definidas para cada tipo de actividad. La idea del óptimo en vez del número máximo introduce las nociones de calidad y de valor (Shelby & Heberlein, 1986). En los destinos de sol y playa donde es difícil establecer un control óptimo, se hace necesario conocer el tipo de turista y los impactos que genera la alta concentración de turistas en el ambiente. Esto permitirá conocer el estado actual de los atractivos del lugar y de la calidad de la experiencia turística. La valoración acerca de las características del entorno puede ser útil para establecer objetivos de manejo claros que permitan implantar el equilibrio entre la cantidad de turistas y la calidad de los servicios y atractivos. Los juicios de valor emitidos por los turistas deben convertirse en el punto central del establecimiento de límites y

capacidad de carga, con el fin de obtener el tipo de desarrollo deseable por los agentes turísticos y por la población local.

Las primeras investigaciones sobre capacidad de carga se centraban en determinar el número máximo de turistas que puede soportar un espacio determinado, generalmente estaban destinadas a áreas protegidas y parques naturales donde era posible establecer controles de visitantes. Posteriormente, el enfoque se dirige hacia las percepciones y valores de los turistas y los gestores del territorio, prevaleciendo la idea de que la capacidad de carga es un concepto de gestión territorial derivado de los objetivos de manejo establecidos y a partir de estos implantar los límites de la capacidad de carga. El debate se generaliza e incluso se profundiza con la teoría del desarrollo sostenible en los destinos turísticos, el debate científico se centra en la utilidad de cuantificar en números los límites de turistas y sobre las herramientas alternativas a la capacidad de carga para minimizar los impactos causados por el turismo. El concepto de la capacidad de carga fue el primero que resalta las relaciones entre los impactos, el nivel de uso y los límites a establecer con el objetivo de preservar el estado de equilibrio entre las actividades que se desarrollan en un área en particular.

El tema de la capacidad de carga en el manejo de áreas recreativas y turismo comienza al mismo tiempo que los movimientos relacionados con la conservación del medioambiente en los años sesenta. Desde entonces la capacidad de carga surge como una herramienta para medir los impactos del turismo al presentarse los primeros casos de saturación recreativa en espacios naturales protegidos. Quizás uno de los casos que contribuye al reconocimiento del problema fue la saturación del Valle de Yosemite en el Parque Nacional de Yosemite, California., debido a las altas concentraciones de personas causando problemas al medioambiente, tensiones sociales, crimen y uso de drogas (Mieczkowski, 1995). En este punto se empieza a hablar de límites en la capacidad de carga recreativa y los investigadores empiezan a trabajar sobre este problema. Estos trabajos tienen importantes repercusiones, aparece la preocupación sobre las consecuencias sociales por la presencia masiva de visitantes y legitiman el estudio de los impactos causados por el turismo en los recursos naturales.

Los trabajos realizados hasta entonces sobre la capacidad de absorber turismo en diferentes espacios recreativos destacan la preocupación por implementar límites físicos para el crecimiento del turismo poniendo especial atención en la protección del medioambiente, en los cuales no se incluía la evaluación de los costos o beneficios sociales (Getz, 1983) , con el incremento del turismo crece la preocupación por las cantidades adecuadas y los tipos de uso en las áreas recreativas, se busca determinar los niveles o tipos de uso que podían ser tolerados y los límites más allá de los cuales los recursos podían ser destruidos o alterados de manera inaceptable.

En esta época los trabajos se concentran en la saturación provocada por la afluencia de personas y por el tipo de actividad que se realiza en determinadas áreas (canoas, botes motorizados, tiendas de campaña, etc.) y las probables soluciones que los agentes de manejo adoptaron para incrementar la satisfacción y establecer límites para restringir números de visitantes. La discusión en el manejo de la capacidad de carga depende de los objetivos de manejo y del tipo de área.

En los años setenta emerge una corriente de expertos que trata los efectos negativos del turismo, la mayoría de los trabajos se enfocan en casos de estudio que intentan establecer valores numéricos a la capacidad de carga, mientras que otras investigaciones pasan de tratar de calcular el número de turistas que puede soportar un área hacia el cálculo de un nivel permisible de uso tanto para el recurso natural como para el usuario (Echamendi, 2001). Entre las publicaciones de esa época están las conducidas por el grupo de investigadores asociados con el Forest Service, U.S. Department of Agriculture, entre ellos Lime and Stankey 1971; Lucas 1974; Wagar 1974; Stankey and Baden 1977; Hendee, et al. 1978; y Clark and Stankey 1979 (Mieczkowski, 1995). El trabajo de investigación de la época surge como consecuencia de los problemas detectados en algunas áreas y por la convergencia de un doble interés: conservar sus características naturales y promover a la vez las oportunidades de recreación de ellos (Echamendi, 2001). Por otro lado, fueron implementados programas de desarrollo turístico en Ontario, Canadá y en la región de

la bahía de Georgia donde se hacen estudios de planeación con la idea de maximizar los beneficios económicos y al mismo tiempo minimizar los impactos negativos sociales y medioambientales con recomendaciones para prevenir la degradación de la experiencia turística (Getz, 1983). Es en este periodo cuando se empiezan a generalizar estudios que relacionan al turismo con los impactos ecológicos ocasionados por el pisoteo de las especies vegetales en los senderos y los impactos sociales percibidos por los turistas.

Ya para los años ochenta se publican trabajos que critican los efectos e impactos generados por el turismo (Getz, 1983) (Butler, 1980) (Shelby & Heberlein, 1986), los expertos creían que era inútil la búsqueda de ese número mágico que indicaba con precisión el flujo de turistas que debían ser acogidos en un destino sin causar impactos negativos (Echamendi, 2001). En este periodo los estudios de capacidad de carga ecológica se identificaron con las evaluaciones de impacto ambiental (Stankey, 1985). Los mayores avances se produjeron en el campo de la capacidad de carga social. En este contexto se centran diversos trabajos basados en la saturación percibida por los turistas, incluyendo densidad y niveles de uso, frecuencia de encuentros con otros turistas, normas de tolerancia y expectativas del visitante (Echamendi, 2001). En esta línea, Shelby y Heberlein (1986) sientan las bases conceptuales creando un modelo de capacidad de carga social integrado por dos fases: descriptiva y evaluativa. La capacidad de carga social inicialmente se basaba en la hipótesis de que la satisfacción en la calidad de la experiencia turística estaba relacionada con la saturación y que la misma se vería reducida según se incrementara la cantidad de personas, especialmente en aquellos casos en que las motivaciones de ocio estaban unidas al disfrute estético, de soledad u otros aspectos de carácter emocional. Posteriormente otros trabajos demostraron que no existe relación entre la satisfacción y la saturación (Navarro, 2005); (Shelby & Heberlein, 1986).

En los noventa con el surgimiento de prácticas de turismo alternativo, se incrementa el interés por los problemas de capacidad de carga de áreas turísticas. El desarrollo del concepto de desarrollo sustentable introduce una nueva idea de pensamiento que

sostiene la necesidad de que todo desarrollo social resuelva las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras. La sustentabilidad se convirtió en tema prioritario también en el campo del turismo.

Actualmente se establece el uso de indicadores como una forma de identificar y definir los límites de capacidad de carga (Navarro, 2005). La capacidad de carga es una herramienta de gestión territorial que de acuerdo con diferentes autores no debería estar relacionado con la búsqueda de una fórmula para obtener un número o establecer límites máximos a partir de los cuales se restringe el desarrollo (Saveriades, 2000). Mas bien, los límites deben ser considerados como una guía, deben ser cuidadosamente evaluados y monitoreados periódicamente porque la capacidad de carga no es fija, es cambiante conforme al crecimiento del turismo y a las técnicas de manejo. El discurso está hecho para justificar las políticas económicas de desarrollo, restándole importancia a la verdadera capacidad que tiene el medio ambiente de soportar las actividades turísticas sin sufrir daños irreversibles. La capacidad de carga pretende establecer el nivel óptimo de uso turístico que permita el desarrollo pleno de las comunidades receptoras, en donde los habitantes del lugar sean los poseedores de la oferta de bienes y servicios, con la finalidad de asegurar que el capital no salga del lugar y así favorecer con mejores condiciones de vida de las personas. No es excluyéndolos, ni despojándolos de sus tierras para favorecer intereses capitalistas globalizadores como se va a lograr el verdadero desarrollo sustentable del turismo.

Conforme a las tendencias actuales, la capacidad de carga solo es aplicable en el marco de gestión y planificación territorial en la búsqueda de un desarrollo sustentable y debe reflejar los objetivos de los gestores y de los usuarios del espacio. Uno de los criterios a tener en cuenta son las actitudes y las características de la demanda turística, de aquí la importancia de estudiar la capacidad de carga social percibida por los turistas, definida como el límite a partir del cual es perceptible el deterioro de la experiencia turística y se opta por la búsqueda de destinos alternativos.

En este contexto, Navarro (2005) adapta el modelo de Shelby y Heberlein (1986) para calcular la capacidad de carga social percibida por los turistas en áreas de sol y playa, este modelo se basa en realizar un diagnóstico sobre la opinión del individuo ante la carga existente –cantidad de turistas al mismo tiempo en un destino-, su percepción de la masificación y su reacción ante ella, así como identificar otros factores que pueden influir en los umbrales de capacidad de carga.

1.5.- Tipos de capacidad de carga.

Establecer la capacidad de carga de un destino turístico contempla diferentes aspectos en función de los impactos que el turismo produce en las comunidades receptoras y en la calidad de la experiencia turística. Investigadores del tema señalan que existen varios tipos de capacidad de carga (O`Reilly, 1986); (Saveriades, 2000); (Bonilla & Bonilla, 2008.), cada uno de ellos describe una manera distinta para determinar los límites atendiendo las características del destino turístico y las características del turista que visita ese lugar, generalmente los límites son expresados en términos de intensidad de uso y establecen las bases conceptuales que permiten distinguir entre cada una de los diferentes tipos de capacidades. A continuación, se describen las principales categorías o tipos de capacidades de carga que diversos investigadores del turismo han formulado, teniendo en cuenta que se aportan conocimientos de distintas disciplinas: Geografía, Biología, Economía, Psicología y Sociología.

1.5.1.- Capacidad de carga ecológica o medioambiental.

Se concibe como el máximo nivel de uso turístico que permite preservar el estado de equilibrio del entorno natural de un sitio turístico (Bonilla & Bonilla, 2008). La capacidad de carga ecológica o medioambiental es definida como el nivel de desarrollo turístico o actividad recreacional más allá del cual el medio ambiente que hemos conocido se degrada o se ve comprometido Watson y Kopachevsky (1996) citado por (Echamendi, 2001).

La capacidad de carga ecológica trata al medio ambiente como un recurso y consecuentemente se preocupa por los impactos generados en el ecosistema, estableciendo hasta que limite se puede tolerar el desarrollo turístico o las actividades recreativas antes de que el medio ambiente natural se degrade o se destruya (Navarro, 2005). Tiene como prioridad preservar el medio ambiente en parques naturales y áreas protegidas donde las medidas de control se establecen para mitigar los daños que pueden generarse por el uso turístico excesivo. La capacidad de carga ecológica es uno de los aspectos más considerados a la hora de configurar un producto turístico.

1.5.2.- Capacidad de carga física-urbanística.

Se entiende por el máximo nivel de uso turístico que permite preservar el estado de equilibrio del entorno urbano de un sitio turístico, que se compone especialmente de las infraestructuras y los equipamientos urbanos (Bonilla & Bonilla, 2008). Se refiere a la capacidad espacial de un lugar y de sus infraestructuras para acoger las actividades turísticas. La cantidad de espacio disponible es inalterable, su utilización solo se puede mejorar mediante un aprovechamiento más racional del mismo, en cambio la infraestructura, su capacidad y rendimiento casi siempre se puede mejorar en función del dinero y el desarrollo tecnológico que se destine a ello (Echamendi, 2001). La dimensión física de la capacidad de carga establece los requerimientos espaciales y las condiciones de la infraestructura y facilidades construidas para el turismo necesarias para el uso de los recursos naturales y culturales. Este tipo de evaluación de capacidad de carga considera indicadores tales como la calidad del agua, del suelo, suministro de energía, manejo de desechos, salud y servicios públicos, transporte, estacionamientos y el equipamiento turístico (Álvarez, 2010). En un espacio turístico el deterioro puede originarse como consecuencia de la afluencia masiva de visitantes y reflejarse en la contaminación de playas, falta de agua, recolección de basura deficiente, descargas de aguas residuales al mar y otros impactos al medio ambiente por la creación de infraestructuras, etc. La capacidad de carga física se centra en tener un producto de calidad que satisfaga las expectativas de

todos los usuarios. Se tiene la idea de que este tipo de capacidad se puede solucionar e incrementar con la construcción de nuevas infraestructuras, aunque en el largo plazo se puede tener consecuencias negativas que terminen con el declive del destino.

1.5.3.- Capacidad de carga económica.

Se refiere al máximo nivel de uso turístico que permite preservar el estado de equilibrio del entorno económico de un sitio turístico, haciendo compatibles la actividad económica de la comunidad receptora y los beneficios económicos que proporciona el turismo (Bonilla & Bonilla, 2008). El tema económico, en la práctica es el principal argumento contra la noción de capacidad y la imposición de límites (Getz, 1983). A menudo, el factor económico tiende a suprimir cualquier límite en la actividad turística y se impone la estrategia del máximo beneficio en el corto plazo sin pensar en el futuro. Desde el punto de vista económico la capacidad de carga turística está más relacionada con la evolución del mercado turístico y al ciclo de vida de los destinos turísticos. La capacidad de carga económica se supera cuando los costos generados por la actividad turística superan los beneficios que ella misma produce (Álvarez, 2010). Con una mayor concentración de turistas se crearía un mayor daño ecológico y social que se tendría que valorar. Cuando el turista es sensible a los impactos negativos ocasionados por la masificación puede optar por buscar destinos alternativos, una disminución en la cantidad de turistas puede desencadenar una guerra de estrategias para ganarse a los turistas, en algunos casos se comete el error de disminuir los precios, dando origen a un efecto dominó hacia la baja que puede iniciar con el declive del destino turístico.

1.5.4.- Capacidad de carga cultural.

La capacidad de carga cultural es el máximo nivel de uso turístico que permite preservar el estado de equilibrio del entorno cultural de un sitio, que está compuesto especialmente por las tradiciones, costumbres y el patrimonio histórico-artístico (Bonilla & Bonilla, 2008). Se excede cuando se pierden características que dan valor

al destino, como la autenticidad, la adopción de hábitos diferentes a los de la localidad, la transculturación, gastronomía local, costumbres, entre otras, que originan la pérdida de identidad del lugar.

1.5.5.- Capacidad de carga institucional.

Se basa en el máximo nivel de uso turístico que permite preservar el estado de equilibrio del entorno político de un sitio turístico, haciendo compatibles el esfuerzo de las Administraciones Públicas para regular y controlar el crecimiento turístico y la atención al ciudadano (Bonilla & Bonilla, 2008). Se pierde cuando las instituciones muestran debilidad para regular y controlar el sistema turístico.

1.5.6.- Capacidad de carga social, perceptual o psicológica del residente.

Se identifica con el máximo nivel de tolerancia de los residentes de la comunidad receptora ante los visitantes que recibe, permitiendo con ello preservar el estado de equilibrio del entorno psicosocial de un sitio turístico (Bonilla & Bonilla, 2008).

Este tipo de capacidad hace referencia al nivel máximo de tolerancia de los residentes de la comunidad receptora hacia la presencia y comportamiento de los turistas, sin generar tensiones, permitiendo preservar el estado de equilibrio del entorno psicosocial del sitio turístico. En este caso, y más que en los anteriores, su medición se debe realizara partir de juicios de valor en los que el componente subjetivo los hace difícilmente extrapolables de una situación a otra (Echamendi, 2001).

La capacidad de carga social percibida por los residentes está relacionada con la capacidad de carga básica pues lo más perceptible para la población es la saturación o carencia de bienes y servicios que estrangulan su vida cotidiana, entre ellos la escasez de agua, exceso de tráfico vehicular, falta de estacionamientos, demasiado ruido, espacios recreativos llenos, etc. (Navarro, 2005).

1.5.7.- Capacidad de carga social, perceptual o psicológica del turista.

La capacidad de carga psicológica del turista se entiende como el mínimo nivel de satisfacción del visitante que permite mantener su percepción del atractivo de un sitio turístico sin que se altere de forma inaceptable el interés por su visita (Bonilla & Bonilla, 2008). La capacidad de carga social es estrictamente experiencial y subjetiva, por lo tanto para establecer los límites se requiere de un análisis cualitativo y solo los turistas mismos pueden determinar si han logrado una satisfacción personal en sus vacaciones en función de muchos factores como la actitud percibida de la población local, el grado de saturación del destino turístico, la calidad medioambiental, la calidad de los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, etc. (Echamendi, 2001). La capacidad de carga social percibida por los turistas se define como *el umbral de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos* (Navarro, 2005). Es el límite de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos al hacerse patente una disminución en el nivel de satisfacción y una baja en la calidad de la experiencia turística.

El conjunto de estos tipos de capacidad de carga conforman la capacidad de carga turística. Estas referencias conceptuales sirven de guía para estudiar y comprender la capacidad de carga social del turista, que se analiza a través de la relación existente entre la saturación y la predisposición del turista a abandonar el destino por esta causa, así como también identifica otros factores que pueden influir en la percepción de capacidad de carga social. La capacidad de carga social se excede cuando los turistas no se sienten cómodos en el destino, por razones que pueden incluir desde problemas de saturación en los atractivos, las infraestructuras, la calidad de las mismas, actitudes negativas por parte de los residentes, inseguridad, la contaminación y el deterioro del medio ambiente, etc. Por lo tanto, es evidente que está directamente relacionada con los otros tipos de capacidad de carga. La capacidad de carga social está excedida cuando dos tercios de los turistas se dicen masificados (Shelby & Heberlein, 1986). La capacidad de carga social, aunque se centra en la percepción de saturación que tiene el turista, permite analizar múltiples aspectos relacionados con

los diferentes tipos de capacidades de carga descritos con anterioridad, a través de la opinión del turista, es el propio turista quien evalúa las condiciones en que se encuentra el lugar, lo que posibilita conocer de que manera le impactan los posibles daños causados al medioambiente por el turismo.

1.6.- Enfoques y modelos metodológicos para el establecimiento de la capacidad de carga.

Existen diferentes aportaciones que explican los componentes básicos que deben considerarse para establecer los límites deseados de uso turístico, tras los cuales el desarrollo, crecimiento o cambio no debe ocurrir. Lime & Stankey (1971) consideran tres elementos: objetivos de manejo, actitudes de los visitantes y el impacto de actividad recreativa en los recursos físicos. Getz (1983) identifica seis componentes: los límites de los recursos tangibles, la tolerancia o actitudes de los residentes, la satisfacción de los visitantes, el grado excesivo de crecimiento o cambio, la capacidad basada en la evaluación de costos y beneficios y el rol de la capacidad en un enfoque de sistemas. Cifuentes (1992) basa su metodología en tres aspectos: la capacidad de manejo, la capacidad física y la capacidad real. El modelo de Shelby & Heberlein (1983) diseñado para calcular la capacidad de carga social está integrado por dos componentes: el descriptivo y el evaluativo.

1.6.1.- Enfoque de Lime & Stankey (1971).

Lime & Stankey hablan de tres componentes básicos en el cálculo de la capacidad de carga: objetivos de manejo, actitudes de los visitantes y el impacto de la actividad recreativa en los recursos físicos.

Los objetivos de manejo se basan en establecer un equilibrio homogéneo entre las oportunidades de desarrollo y las necesidades de los turistas, no se puede satisfacer las necesidades de todos por separado.

Las actitudes son diferentes, no todos los visitantes perciben los impactos de la misma manera, la percepción es subjetiva y se relaciona con valores, lo que es calidad de la experiencia recreativa para unos puede ser totalmente indeseable para otros. Pero quizás, lo más importante es que, lo que perciben los visitantes como aceptable o deseable puede ser muy diferente a lo que perciben los agentes turísticos. Evaluar las actitudes de los visitantes puede ser útil a la hora de formular decisiones, puede proporcionar una retroalimentación que ayude a dar respuesta a muchas preguntas que de otra manera no podrían estar disponibles para direccionar el manejo del destino turístico.

El tercer componente se refiere al impacto de la actividad turística en los recursos físicos, que tanto uso de los recursos de un área se debe permitir antes de decidir que es suficiente, cualquier uso del ecosistema resulta en un cambio. La discusión se centra en saber cuánto daño es suficiente, que daños son reparados por la propia naturaleza y cuáles pueden ser resueltos mediante el uso de la tecnología. Las decisiones acerca de cuanto cambio es aceptable será más viable y defendible si se sabe más acerca de cómo la gente percibe y responde a los cambios físicos en el medio ambiente (Lime & Stankey, 1971).

Los objetivos de manejo establecidos para un área recreativa son el factor de control para determinar la capacidad de carga. En el establecimiento de objetivos, los recursos físicos del área y las actitudes de los usuarios deben ser considerados. Ambas variables son afectadas si se incrementa la carga de visitantes.

1.6.2.- Enfoque de Getz (1983).

Todos los conceptos de capacidad implican la noción de límites o umbrales tras los cuales el desarrollo, uso, crecimiento o cambio no puede ocurrir, o no debería ser permitido. De acuerdo con Getz (1983), para establecer los límites de capacidad de carga se deben considerar los objetivos de los agentes acerca del uso de los recursos turísticos.

Getz (1983) identifica seis interpretaciones para determinar la capacidad de carga: *los límites de los recursos tangibles* como red de transportes insuficiente, carencia de servicios, empleo, vivienda, financiamiento, servicios de recreación y entretenimiento, etc., que se convierten en obstáculos para el desarrollo, pero que pueden ser manipulados como medidas de control. Otros recursos tangibles como los de consumo son irreparables y cuando empiezan a escasear el umbral de capacidad de carga ha sido rebasado (productos del mar). *La tolerancia o actitudes de los residentes* que puede tornarse hostil a los efectos del desarrollo del turismo y de los propios turistas a sí mismos. Las actitudes de los residentes deben ser consideradas en el establecimiento de los límites de desarrollo. *La satisfacción de los visitantes* si es negativa puede limitar el crecimiento del turismo y causar el declive de un área turística, así como los recursos tangibles cuando comienzan a escasear denotan que la capacidad de carga ha sido rebasada, de igual forma una disminución en la satisfacción del turista sea cual sea lo que la origine también es un indicador de que la capacidad de carga turística ha sido rebasada. *El grado excesivo de crecimiento o cambio*, en este caso el desarrollo masivo puede presentar dificultades para ser planeado o manejado adecuadamente. *La capacidad basada en la evaluación de costos y beneficios* con un análisis que establezca metas y objetivos. Los objetivos pueden ser económicos, sociales, ambientales. *El rol de la capacidad en un enfoque de sistemas* que proporcione una predicción de los impactos y el establecimiento de objetivos claros de planeación y manejo (Getz, 1983).

1.6.3.- Modelo de Cifuentes (1992).

Existen diferentes enfoques para establecer los límites en la capacidad de carga, desde los originalmente aplicados en zonas protegidas, parques nacionales hasta los realizados en la actualidad a zonas costeras, playas y espacios turísticos en áreas urbanas. Desde aquellos estudios donde la preocupación es el medio ambiente, hasta aquellos donde se incluye al elemento humano y económico de un espacio turístico.

Una de las metodologías más aplicada es la desarrollada por Cifuentes (1992), que se basa principalmente en tres aspectos clave para determinar la capacidad de carga: la capacidad de manejo, la capacidad física y la capacidad real. Esta metodología fue desarrollada para aplicarse en parques naturales y zonas protegidas donde la base es la preocupación por la conservación del medio ambiente. El establecimiento de la capacidad de carga es posible al existir un control sobre la cantidad de visitantes apropiada sin causar daños al entorno natural. En este modelo el aspecto económico no es prioridad. Este tipo de investigación científica es de carácter cuantitativo, busca explicar las causas, seguida por la predicción y el control. La perspectiva cuantitativa pretende explicar los acontecimientos particulares, trabaja con datos numéricos. La cualitativa busca la comprensión intuitiva de acontecimientos. La investigación evaluativa cuenta con estrategias y procedimientos, instrumentos y técnicas del ámbito cuantitativo y cualitativo (Cifuentes, 1992).

1.6.4.- El modelo para calcular la capacidad de carga de Shelby y Heberlein (1983).

El modelo de Shelby y Heberlein traza el marco conceptual donde se sitúan los estudios de capacidad de carga social. Este modelo involucra dos componentes: el descriptivo y el evaluativo. El componente descriptivo incluye parámetros de manejo: los factores que los gestores no pueden manipular y los impactos que describen las consecuencias de los diferentes regímenes de manejo. Los diferentes tipos de capacidades de carga (ecológica, social, física, etc.) se centran en diferentes tipos de

impactos. El componente evaluativo envuelve juicios de valor con respecto al tipo de experiencia ofrecida y los estándares específicos que definen la dimensión de esa experiencia. La determinación de la capacidad de carga requiere de la integración de los dos componentes.

1.7.- Fases de estudio del modelo de Shelby y Heberlein (1983).

Se debe tener presente que en un destino turístico, se puede alcanzar el límite a partir del cual no es conveniente que se produzca más desarrollo, uso o cambio. Otro aspecto a considerar es que el concepto de capacidad de carga está directamente relacionado con los impactos del turismo y viceversa. La seriedad o gravedad del impacto es lo que determina que es aceptable, preferible o normal. Es importante tener en cuenta que siempre se puede intervenir para frenar los impactos negativos y para ampliar las capacidades de carga. El progreso técnico y científico puede influir notablemente en la modificación de los umbrales aconsejables. Para establecer la capacidad de carga implica una serie de juicios de valor, es decir, que unas cosas que son mejores para unos, no lo son de igual manera para otros.

1.7.1.- Fase descriptiva.

La fase descriptiva revela como se desenvuelve un sistema turístico, cual es el comportamiento de los turistas cuando el lugar está lleno con muchos turistas o con una cantidad menor, observar si compiten por los espacios y como lo hacen.

El componente descriptivo va mas allá de un simple nivel de uso, en los espacios recreativos la gente se desplaza de un lugar a otro y son ellos mismos quienes se distribuyen en tiempo y espacio. Los turistas realizan diferentes actividades que muestran su comportamiento en un área recreativa.

El componente descriptivo describe como trabaja un sistema recreativo, incluyendo características psicológicas, biológicas y patrones de uso del ser humano y no humano. Los datos describen el comportamiento observable y las consecuencias medibles de esa conducta. Este componente involucra parámetros de manejo, impactos y la relación entre ambos.

Un parámetro de manejo es cualquier factor que puede ser directamente manipulado por los agentes turísticos, un ejemplo es cuando el acceso es restringido y puede ser controlado, el nivel de uso es un ejemplo de un parámetro de manejo.

Los parámetros de manejo son los elementos de un sistema de recreación que los gerentes pueden medir y manipular, estos incluyen la cantidad de uso (nivel de uso) así como también la forma en que un área es utilizada (redistribuyendo el uso en tiempo y espacio, o cambiando las prácticas de uso). Los parámetros de manejo además de manipular los niveles de uso también pueden manipular reglas de conducta, asignación de áreas para actividades determinadas (áreas de campamento, de fogatas, de estacionamientos, delimitación de zonas para bañistas, etc.)

Los impactos son los elementos de un sistema de recreación que son afectados por la cantidad o por el tipo de uso. El tipo de impacto determina el tipo de capacidad (ecológica, física o social). Los impactos describen que pasa con los visitantes o al medioambiente como resultado del nivel de uso y de otros parámetros de manejo. Ejemplo: suficiencia de sanitarios, el ruido, el deterioro de áreas, erosión, contaminación, el tiempo de espera para hacer uso de diferentes servicios como alimentos y bebidas, etc.

El primer paso para determinar la capacidad de carga es identificar los impactos, después ver como el nivel de uso y otros parámetros de manejo afectan esos impactos, además la capacidad de carga social actualmente involucra juicios de valor, documentando los impactos de diferentes cantidades y tipos de uso como base de la tarea científica o técnica (Shelby & Heberlein, 1986). Es importante conocer bien el

recurso que es susceptible de aprovechamiento turístico, la descripción física del mismo: el terreno, la propiedad de la tierra, puntos de entrada y salida, estacionamientos, puntos de atracción sistemas de transporte e infraestructuras de alojamiento, alimentos y bebidas. Así como conocer a las personas que gestionan el recurso y sus objetivos de gestión. (Echamendi, 2001).

En esta fase de descripción se debe agregar un estudio de las actividades turísticas que se llevan a cabo en el lugar: perfil del turista, descripción de las actividades que realiza, determinar los posibles conflictos que pudieran surgir, un análisis de los niveles de uso que se están dando, que ayudaran a la cuantificación de los impactos inducidos por el turismo. Se trata de saber ¿Por qué viene?, ¿Cómo viaja?, ¿Cuánto tiempo permanece?, ¿Qué tipo de experiencia está buscando?, ¿Qué problemas detecta? Estas descripciones deben incluir información acerca de las características ecológicas deseables, el espacio físico necesario, las infraestructuras requeridas y los niveles apropiados de uso para que no se produzcan problemas de saturación, incluyendo una descripción de los niveles de uso pasados y presentes (Shelby & Heberlein, 1986), (Echamendi, 2001).

1.7.1.1.- Características de la demanda o perfil del turista.

La capacidad de carga social consiste en demostrar cuándo hay un impacto (daño) en un territorio y como se evalúa (concepto de aceptabilidad del daño), lo que solamente se puede hacer a través de juicios de valor emitidos por los turistas. La dificultad para evaluar el daño radica en la subjetividad de las normas sociales, los juicios de valor son subjetivos y varían de acuerdo con el perfil del turista, lo que es aceptable para unos puede ser totalmente indeseable para otros. Condición que hace necesario conocer las características socio-económicas, demográficas, culturales, psicológicas, actitudes y comportamiento de los turistas. Para conocer la descripción del perfil del turista se incluyen preguntas cuyas respuestas aporten información útil para identificar aspectos que pudieran influir en la percepción de masificación. Con este fin se solicitan respuestas relacionadas con los motivos de viaje, edad, ocupación,

duración de estancia, lugar de residencia, familiaridad con la saturación, grado escolar, ingresos, medio de transporte, cuantas veces ha visitado el destino, fecha de última visita. Esta información permitirá conocer la tipología del turista que visita Playa Ventura y explicar los resultados de la investigación.

1.7.1.2.- Características del destino.

Las características del destino pueden influir en la percepción de masificación y de los umbrales de capacidad de carga. El nivel de satisfacción puede variar dependiendo del estado de las infraestructuras, servicios, rasgos naturales y ambientales, nivel de desarrollo turístico, etc. La importancia de conocer las características del destino es que permite conocer el estado actual del entorno turístico desde el punto de vista de los agentes turísticos y desde la valoración que los propios turistas hacen de las mismas. Tener ambos puntos de vista ofrece la posibilidad de comparar a ambos y tomar decisiones sustentadas con base en las dos apreciaciones.

El conocimiento de las características del turista y las características del destino permite identificar que otros factores pueden influir en la percepción de capacidad de carga social.

1.7.2.- Fase evaluativa.

En la fase evaluativa se tiene el desafío de gestionar la capacidad de carga de un asentamiento turístico e implementar una verdadera estrategia de desarrollo turístico. En caso de decidir establecer ciertos límites se tendrá que decidir que parámetros de medida se van a utilizar, que variables y valores servirán como indicadores del desarrollo turístico, para gestionar los impactos negativos provocados por el turismo se deben establecer medidas de control y seguimiento (Echamendi, 2001).

En el caso de espacios abiertos el establecimiento de precios puede ser una alternativa para controlar la cantidad óptima y el perfil de turista que se quiere tener de acuerdo al tipo de experiencia turística que ellos desean tener en el lugar, es importante conocer los motivos de viaje y las expectativas del turista. Elevar los precios implica elevar la calidad del producto y del servicio ofrecido, no hacerlo puede actuar en contra del objetivo deseado.

El turismo tiene un fuerte componente modificador del paisaje, más acentuado en determinadas prácticas como las de sol y playa, que aunque la actividad turística sea regulada, la comunidad de receptora siempre sufrirá algún tipo de impacto, de ahí la razón para dar seguimiento a los impactos generados por el turismo, ya sean físicos, sociales o económicos y a las medidas correctoras. Esto debe conducir a una revisión periódica de los objetivos previstos y de los realmente alcanzados ya que el turismo es una actividad cambiante y difusa en el tiempo y el espacio y lo que es válido hoy podría carecer de sentido mañana (Echamendi, 2001).

El componente descriptivo indica cómo trabaja un sistema de recreación en particular, pero no proporciona ninguna indicación de cómo debería ser manejado. Teniendo un número de impactos, ¿cómo decidimos? ¿Cuánto es demasiado? El componente evaluativo considera la diferencia entre los diferentes impactos objetivos producidos por los parámetros de manejo en un esfuerzo por determinar sus méritos relativos. Es ahí donde los valores entran en el modelo. Un impacto significa daño, el término daño se refiere a ambos, un cambio (un impacto objetivo) y un juicio de valor que indique que el impacto excede algún estándar. El término daño significa un juicio que señala que el cambio que ha ocurrido es indeseable. Lo indeseable es juzgado por la relación entre el cambio y los objetivos de manejo de quienes gobiernan el área (Shelby & Heberlein, 1986). El daño depende de los objetivos de manejo, juicios de expertos y de los valores sociales.

El modelo de Shelby y Heberlein fue desarrollado para el establecimiento de la capacidad de carga social en áreas protegidas y parques naturales, posteriormente es

adaptado para aplicarse en zonas costeras y playas por Navarro (2005). Shelby y Heberlein (1986) afirman la necesidad de verificar el nivel de contacto entre los turistas, es decir cuántas veces se ven o se encuentran en un área turística, lo que solo es posible en áreas de baja densidad, de tal manera que en espacios abiertos de alta densidad se imposibilita establecer el nivel de contacto, por esta razón Navarro (2005) sustituye la verificación del nivel de contacto, por la “concentración-saturación”, cuantas personas son demasiadas, lo cual se puede conocer a través de encuestas, por medio de juicios de valor que permitan que los encuestados digan si encuentran el espacio masificado.

1.7.2.1.- Evaluación de la satisfacción.

La satisfacción es un concepto que aparece prominentemente en muchas ramas de las investigaciones sociales. En el turismo constantemente es utilizada como un indicador para evaluar la calidad de la experiencia turística y es considerada como el objetivo de los agentes del turismo detectar esas áreas que influyan en una disminución de la misma desde la valoración del turista. Las actitudes y experiencias de los visitantes, si son negativas, pueden restringir el crecimiento del turismo o causar una declinación en la popularidad del destino (Getz, 1983). La satisfacción es dinámica y puede estar en constante cambio, está relacionada con la calidad de los recursos, percepciones, expectativas, actitudes de los residentes, masificación, etc., la dificultad para obtener información de los niveles de satisfacción es que los turistas pueden ser reacios a dar respuestas reales y honestas. Los visitantes pueden ser más tolerantes a la masificación cuando vienen por primera vez. La satisfacción puede ser un indicador que ayude a identificar obstáculos perceptuales y revelar problemas tangibles que indiquen una disminución en la misma y ser de utilidad para establecer límites en la capacidad de carga, aunque la imposición de límites sobre el desarrollo no siempre son bien aceptados por los intereses orientados al crecimiento (Getz, 1983).

En su libro “Carrying capacity in recreational settings” Shelby y Heberlein en 1986, se plantean la interrogante si la satisfacción es útil como un estándar evaluativo para determinar la capacidad de carga, la satisfacción tiene un enfoque económico con la

hipótesis de que si el nivel de uso se incrementa, la satisfacción disminuye, pero algunos estudios realizados hasta ahora reflejan que el incremento de los niveles de uso no tiene un efecto negativo en la satisfacción. La satisfacción es un concepto muy general, y es un pobre indicador para tomar acciones de manejo. Aunque puede ser de gran utilidad cuando se trata de analizar por separado algunos servicios que si se ven afectados por la excesiva cantidad de personas concentrada en un hotel, un restaurante u otro componente de la oferta turística, donde se hace evidente que la calidad del servicio no es la misma cuando se excede la capacidad para atender a los usuarios. En este caso, la evaluación de la satisfacción si puede ser un indicador para tomar acciones de manejo para mejorar la calidad del servicio y mantener un nivel alto de satisfacción. La importancia puede radicar en que la satisfacción ayuda a conocer la problemática desde la base de la oferta de servicios.

En la determinación de la capacidad de carga turística no es suficiente solo conocer el impacto medioambiental asociado con los diferentes niveles de uso, se necesita también conocer el impacto social que tienen los turistas frente a las diferentes cantidades de personas concentrados en una misma área determinada, para conocer el impacto social es necesario que sean los propios turistas quienes evalúen como se sienten frente a diferentes niveles de uso turístico y que definan cual es el más apropiado o deseable para ellos. Que decidan cual es cantidad de turistas optima antes de que el nivel de satisfacción de su experiencia turística disminuya y opten por abandonar el lugar y busquen otro destino alternativo que se ajuste a sus necesidades recreativas. Para conocer la relación entre la satisfacción y la percepción de masificación se le preguntó al turista si ¿Cambiaría su satisfacción si percibe que hay demasiadas personas? y ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la cantidad actual de personas en el lugar?

En el turismo maximizar la satisfacción se convierte en uno de los principales objetivos de las empresas involucradas en el área de servicios (hospedaje, alimentos y bebidas, recreación, etc.) puesto que se maneja la hipótesis de que un cliente satisfecho es un cliente que regresará y además se convertirá en un potencial

promotor del destino. Si la cantidad de turistas rebasa la capacidad de estos lugares para proporcionar los servicios de manera eficiente es razonable pensar que la satisfacción disminuye porque aunque estos servicios no son el objeto de su visita, si se convierten en factores elementales y necesarios para soportar la actividad y la calidad de la experiencia turística esperada por el visitante. Un restaurante que rebasa su límite de espacios para sus comensales ocasiona diferentes inconvenientes para los comensales, la calidad del servicio disminuye y como consecuencia también los niveles de satisfacción disminuyen.

También es importante destacar la evaluación de la satisfacción desde la perspectiva del turista, con un enfoque que permita evaluar diferentes aspectos relacionados con la prestación de servicios públicos y privados como la atención, hospitalidad, precio, limpieza, seguridad, etc. Que en general permita evaluar el desempeño del destino desde la valoración del turista y analizar si existe una relación entre el nivel de satisfacción obtenida y de diferentes aspectos del lugar con la cantidad de personas concentradas en el lugar.

Para este fin, en este trabajo de investigación se busca generar un indicador de satisfacción a través de la evaluación que los turistas hacen acerca de los servicios utilizados en el destino y la evaluación del nivel de satisfacción obtenida de algunas características generales del entorno, con la finalidad de detectar si el turista percibe ciertos impactos negativos y hasta qué punto afectan la calidad de la experiencia turística. De esta forma, con el propósito de encontrar posibles impactos en el área de servicios se le pide al turista que califique diferentes aspectos del servicio de hospedaje, alimentos y bebidas, infraestructura y del área de playa. En el servicio de hospedaje, se le pide calificar la limpieza, la atención del personal, la facilidad con que encontró el tipo de hospedaje que necesitaba, el precio pagado y la experiencia en general. En el servicio de alimentos y bebidas, los aspectos a calificar son la calidad, limpieza e higiene, tiempo de espera, atención del personal, precio pagado y la experiencia en general. En la infraestructura, los aspectos a evaluar son las condiciones de los bienes y servicios con que cuenta el lugar para sostener la

estructura productiva, entre ellos, la carretera, señalización, limpieza de calles y áreas públicas, suficiencia de servicios sanitarios y estacionamientos, accesos a la playa y la calidad de la infraestructura en general. En el área de playa, se le pide al turista calificar la limpieza de la arena, limpieza del agua, la atención, la disponibilidad de áreas sombreadas, disponibilidad de sillas y la tranquilidad.

En la evaluación del nivel de satisfacción sobre algunas características generales del entorno, se pide calificar aspectos como la disponibilidad de información turística, ruido, contaminación, calidad medioambiental, trato recibido por los prestadores de servicios, hospitalidad de los residentes, tranquilidad, autenticidad, variedad de actividades recreativas, ambiente, imagen de los sitios naturales, diversión, trato con otros turistas y el nivel de satisfacción de la experiencia de viaje en general.

Shelby y Heberlein no encontró ninguna relación negativa entre la satisfacción y los niveles de uso, pero si afirma que una experiencia que satisface totalmente muchas necesidades tendrá una calidad más alta que una experiencia que solo satisface algunas necesidades. Si una cantidad determinada de turistas hace más agradable la experiencia, entonces es más deseable. Profundizar en la búsqueda de impactos negativos permite detectarlos a tiempo y actuar en consecuencia con acciones correctivas y/o preventivas en aquellos aspectos que así lo requieran.

1.7.2.2.- Evaluación de la masificación.

La masificación se refiere específicamente a números de personas, así que por lo menos potencialmente es un mejor indicador que la satisfacción. Al escenario que se presenta en un lugar cuando hay demasiadas personas, se le conoce “masificación”. La masificación es definida como una evaluación negativa de la densidad.

Existen una diferencia entre densidad y masificación, La densidad es un término descriptivo que se refiere al número de personas por unidad de área y es medida contando el número de personas y midiendo el espacio que ocupan y puede ser

determinada objetivamente. La densidad es una condición física, que involucra limitaciones espaciales, es definida puramente en términos de parámetros espaciales. En cualquier instancia de limitación espacial involucra inconvenientes potenciales –la restricción de movimiento o la preclusión de privacidad, por ejemplo. Mientras la cantidad de espacio en una determinada área puede parecer limitada para un observador externo, esta, inevitablemente puede no parecer inadecuada para los ocupantes de esa área, especialmente si sus actividades no requieren un alto grado de coordinación en su comportamiento, si sus relaciones de amistad con cada uno son de cooperación y amigables, o si ellos han tenido mucha experiencia viviendo y trabajando bajo condiciones de espacio limitado. Estas circunstancias, entonces, podrían operar para minimizar los inconvenientes espaciales de los límites (Stokols, 1972)

Por otro lado, masificación es una evaluación negativa de un nivel particular de densidad en un área particular. Esta involucra un juicio de valor que indica que un número específico es demasiado. La masificación, entonces, es subjetiva y específica. La densidad es objetiva y la masificación involucra juicios de valor que requiere información acerca del lugar y de las actividades deseadas. No debe confundirse la densidad con la masificación, la densidad se refiere a los impactos generados por grandes cantidades de personas y la masificación es la evaluación subjetiva de esos impactos (Shelby & Heberlein, 1986).

1.7.2.2.1.- Percepción de masificación.

La percepción de masificación valora el porcentaje de visitantes que se sienten masificados, diversos estudios sugieren que la capacidad de carga ha sido probablemente excedida si más de dos tercios de los visitantes se sienten masificados.

La percepción de masificación está relacionada con factores psicosociales existentes en la mente de los individuos. En muchos casos estos factores tienen un impacto mayor en la percepción de masificación que los niveles de uso, así que el criterio de

evaluación depende primordialmente de factores más allá del control de manejo. Como resultado, la capacidad de carga social de una área puede cambiar de acuerdo a la cantidad de uso turístico, sus expectativas o al cambio de sus preferencias. Como un patrón de evaluación, la percepción de masificación es más específica y además más útil que la satisfacción.

La saturación es un estado experiencial, en el cual los aspectos restrictivos del límite espacial son percibidos por los individuos expuestos a ellos. La experiencia de saturación es un estado motivacional a través de la interacción espacial, social, y factores personales, y dirigidos hacia la disminución de la restricción espacial percibida (Stokols, 1972).

La forma particular de responder a la saturación estará en función de la intensidad espacial, social, y factores personales, y el grado en cual pueden ser modificados. Cuando la limitación espacial es extrema la conducta como respuesta puede ser abandonar el área saturada (Stokols, 1972).

1.7.2.2.2.- Midiendo la percepción de masificación.

La percepción de masificación es medida simplemente preguntando a las personas que tan masificadas se sienten. Ante la pregunta ¿Cree usted que hay demasiadas personas en los lugares que ha visitado o en las actividades que ha realizado? se solicita al turista que conteste “sí” o “no” para saber su opinión acerca de la percepción de masificación. Lo lógico es que la gente se muestre reacia a decir que una área esta masificada porque la masificación es una característica indeseable en un lugar recreativo. La respuesta a esta simple pregunta sobre la masificación puede proporcionar una forma útil de identificar la existencia de problemas que ayuden a tomar decisiones de manejo.

La masificación se refiere específicamente a cantidades de personas, existen otros factores personales, sociales y situacionales que afectan la percepción de masificación

y la carencia de un estándar claro para determinar el punto en el cual la masificación alcanza niveles inaceptables de masificación.

1.7.2.2.3.- Midiendo la percepción de densidad.

Para medir el grado de percepción de la densidad en el destino se utiliza una escala de medición con cinco posibles respuestas, se le pregunta al turista si encuentra el lugar “muy lleno”, “lleno”, “medio lleno”, “vacio” y “otro”. Aunque con anterioridad se especificó que la densidad es descriptiva y puede ser medida objetivamente, midiendo los impactos ocasionados por la cantidad de turistas en un destino. En este caso específico se prefiere que sean los turistas quienes indiquen su opinión acerca de la densidad observada en el lugar, para después analizar la relación en la percepción de la densidad con la percepción de masificación.

1.7.2.2.4.- Midiendo la reacción del turista ante la percepción de masificación.

Medir la reacción del turista ante la carga existente involucra las características del lugar, la conducta social y la percepción individual, conocidas como normas sociales, que ayudan a definir lo que es apropiado para diferentes tipos de experiencias. El número y distribución de otros turistas es un aspecto importante de las experiencias turísticas. Considerando que diferentes cantidades de turistas crean diferentes experiencias. Lo que está bien para unos puede no estarlo para otros. Si un turista desea una experiencia de quietud y tranquilidad con su pareja acampando en la playa, el número apropiado es dos. Pero si lo que se busca es convivir con un grupo de amigos entonces el número se incrementa y el tipo de experiencia es diferente. Diferentes experiencias están definidas parcialmente en términos de diferentes números de personas estando inclusive en el mismo lugar.

Cuando los turistas tienen diferentes ideas preconcebidas acerca de las actividades a realizar en un lugar y encuentran que no es posible por la cantidad de personas en ese lugar, este puede reaccionar de manera diferente de acuerdo al tipo de experiencia que desea encontrar.

Para conocer cuál sería la actitud del turista si encontrara el lugar masificado se le preguntó ¿Cuál sería su reacción o que haría si percibe que existen demasiadas personas en los lugares que visita o que ha visitado dentro del destino turístico?, las posibles respuestas son cinco: “evitaría la zona con mayor presencia de turistas”, “vendría en otra temporada”, “iría a otro lugar”, “no volvería” o “le es indiferente”

1.8.- Factores que pueden influir en la capacidad de carga social percibida por los turistas.

De acuerdo con estudios realizados existen teorías, supuestos, hipótesis, etc., que relacionan diferentes factores que ayudan a explicar la capacidad de carga social percibida por los turistas. Estos factores pueden influir positiva o negativamente en los umbrales de capacidad de carga, ya sea incrementando o disminuyendo la percepción de masificación de acuerdo con las características del turista y las características del lugar. Los factores que han sido considerados para su análisis en este estudio, son aquellos que de acuerdo con diferentes investigaciones han aportado elementos suficientes para explicar el comportamiento del turista frente a diferentes niveles de masificación, entre ellos, se analiza la relación entre la satisfacción y el nivel de uso turístico, la familiaridad del turista con el destino, la familiaridad del turista con la saturación y la percepción de amplitud del destino.

1.8.1.- Relación entre la satisfacción y la masificación.

El nivel de satisfacción será diferente para cada turista, dependiendo de los recursos utilizados, las actividades realizadas y los lugares visitados. Turistas en un parque de entretenimiento urbano toleran más carga que los que asisten a un parque periurbano

o a un espacio natural Burton (1975) citado por (Shelby & Heberlein, 1986). La satisfacción del turista es dinámica y podría estar cambiando constantemente debido a los factores antes mencionados. La capacidad de carga social percibida por los turistas también es dinámica y cambiante. Sus medidas no son validas a largo plazo, ya sea porque cambie el tipo de turista o porque cambien los valores de la sociedad, es una categoría subjetiva basada en la percepción humana (Shelby & Heberlein, 1986).

1.8.2.- La familiaridad con el destino.

La percepción de masificación se relaciona con la familiaridad que un individuo tenga con el destino, es decir el grado de conocimiento (O'Riordan, 1969) citado por Navarro (2005). O'Riordan demostró que aquellos turistas que habían estado en el área más veces, eran menos tolerantes con los niveles de concentración. Un mayor conocimiento del destino conlleva una percepción de masificación más clara. La familiaridad con el destino parece ser un factor a tener en cuenta, las primeras veces que se visita un destino se es más tolerante a las masas, sin embargo, al repetir y ver los cambios producidos los turistas dejan de ir, a este fenómeno se le conoce como "el síndrome del último colono" (Getz, 1983).

1.8.3.- Familiaridad con la saturación, teoría de la adaptabilidad (Wohlwill, 1966).

La teoría del nivel de adaptación de Wohlwill (1966) plantea que las personas procedentes de áreas urbanas con alta densidad prefieren zonas de recreo concentradas, zonas que no sean completamente diferentes de su medio familiar, de su medio cotidiano. Los turistas prefieren destinos que sean algo diferentes del ambiente ordinario, para proporcionar contrastes, pero no demasiado diferentes.

La noción de capacidad de carga social parte del postulado de que el grado de saturación de un recurso se relaciona con la calidad de la experiencia turística, de tal manera que a medida que aumenta la intensidad de uso de un determinado lugar disminuye el grado de satisfacción obtenido por el usuario. Sin embargo, el grado de concentración percibido como nocivo varía sustancialmente en función de las características de la persona. En este contexto se sitúa la teoría del nivel de adaptación de Wohlwill:

“... para cualquier dimensión específica de variación en un estímulo, el individuo establece un AL (Grado de adaptación) que determina su juicio o respuesta valorativa ante un estímulo dado y localizado en esa dimensión. En particular, con relación a una respuesta valorativa, lo principal es que las desviaciones “AL” en cualquier dirección se valoran positivamente dentro de una cierta escala, mientras que más allá de estos límites se experimentan como desagradables.”

Según esta teoría, Wohlwill (1966), predice que los individuos preferirán ambientes de ocio que sean algo diferentes del ambiente ordinario para proporcionar contrastes, pero no muy diferentes. Aplicado al fenómeno de la concentración y a la percepción de ésta por el usuario de zonas turísticas, el percibirá positivamente pequeños aumentos o disminuciones respecto a su situación normal (grado de adaptación –AL–), mientras que las discrepancias mayores serán desagradables. El nivel de capacidad de carga social vendrá definido por el grado de concentración, en el que una proporción importante de los usuarios empiezan a percibir el lugar como saturado (Leno, 1993). Para la confirmación de esta teoría se le pregunta al turista si considera que su lugar de residencia es un lugar saturado (con demasiadas personas, autos, ruido, viviendas, etc.), con la finalidad de conocer que tan acostumbrado está a los distintos niveles de saturación y notar si existe alguna variación con el área objeto de estudio. De acuerdo con esta teoría, las personas que están acostumbradas a vivir en zonas concentradas tienden a ser menos sensibles a la saturación en espacios densificados.

1.8.4.- La percepción de amplitud del destino (Stokols, 1972).

Si el destino turístico se percibe como un espacio cerrado, es decir, con poca amplitud de vistas, la concentración de personas, actividades y recursos se hace más palpable. Por ello los lugares con forma rectangular, en lugar de cuadrada, incrementan la capacidad (Stokols, 1972). La densidad se refiere a una limitación espacial, mientras que la masificación es un estado experiencial, en el que los aspectos restrictivos del espacio limitado son percibidos por los individuos expuestos a él.

Algunas variables pueden incrementar la capacidad de carga percibida por los turistas, estas dependerán del tipo de recurso turístico implantado en el destino, y de sus constantes modificaciones. Si la actividad turística está basada en recursos medioambientales y estos recursos están modificándose continuamente (una implantación espacial que colonice más territorio), el nivel de tolerancia psicológica y social va disminuyendo, incluso para las mismas actividades. La variable entorno y su percepción son fundamentales, de ahí que los destinos con una implantación territorial organizada, bien desarrollada y gestionada adecuadamente posean una mayor capacidad de carga social (Mieczkowski, 1995).

Capítulo II. Antecedentes de Playa Ventura.

2.1.- Delimitación del área de estudio.

El turismo es una actividad basada en atractivos naturales o culturales con el potencial suficiente para atraer visitantes de manera constante hacia un lugar y en algunos casos son los propios visitantes quienes de forma natural determinan el área geográfica que reúne las condiciones necesarias para satisfacer sus necesidades turísticas. Los destinos de sol y playa han sido tradicionalmente los espacios de ocio y recreación preferidos por el turismo de masas. El rápido crecimiento del turismo en estos espacios está asociado directamente con un incremento en el nivel de uso del territorio necesario para sostener a las actividades turísticas, si los recursos no son planificados adecuadamente y se permite un uso excesivo de los mismos, se está expuesto a generar impactos negativos de tal magnitud que pueden ocasionar el declive de destinos turísticos como es el caso del Puerto de Acapulco. Esta problemática asociada con el turismo de masas, el crecimiento acelerado y el uso abusivo de los recursos donde prevalece el factor económico por sobre el ambiental y el social, ha despertado el interés de investigadores que concentran sus esfuerzos en encontrar posibles soluciones para lograr un desarrollo equilibrado y sostenido de los destinos turísticos de sol y playa.

En la actualidad, Playa Ventura es un destino turístico de sol y playa. El turismo es el pilar básico de su economía, donde ya se empieza a vislumbrar una serie de impactos negativos generados por el crecimiento desproporcionado entre el turismo y el desarrollo de la población. Se hace evidente la falta de infraestructura y servicios públicos que beneficien de manera igualitaria tanto al sector turístico como a la población local. Al igual que muchos destinos de sol y playa sufre la problemática de la temporalidad, el turismo es estacional y sólo se tienen índices altos de afluencia en los periodos vacacionales de Diciembre-Enero, Marzo-Abril y con menor proporción en el verano, lo que se traduce en un problema económico preocupante, debido a que el 90% de la población se dedica a actividades relacionadas con el turismo (D.M.T.,

2016). Por otro lado, se observa el problema de recolección de basura, la falta de una red de drenaje y sistema de agua potable, que contaminan y afectan directamente al medio ambiente. Razón por la que esta investigación busca medir el grado de percepción que tienen los turistas respecto a los impactos generados por la masificación, cómo influyen en la calidad de su experiencia turística y si estos impactos tienen alguna relación con la predisposición a ya no regresar a este lugar.

Con la finalidad de obtener la información, se decidió incluir a las zonas de playa con mayor concentración de turistas. Los lugares seleccionados para la aplicación de encuestas fueron las playas de Casa de Piedra, la Picuda y Antelmo Ventura, que cumplen con los requerimientos afines a esta investigación,

En el estudio de capacidad de carga social los factores limitantes fueron proporcionados por la opinión de los propios turistas y su percepción de la masificación, tanto de los atractivos turísticos como de los diferentes espacios que proporcionan un servicio turístico. Las opiniones emitidas por los turistas son las que se deben valorar y tomar en cuenta para hacer los cambios requeridos si es necesario o, bien para preservar los aspectos mejor valorados que finalmente se convierten en el principal activo del destino frente a la demanda.

2.2.- Evolución histórica de Playa Ventura.

La Colonia Juan N. Álvarez, conocida turísticamente como “Playa Ventura” fue fundada en el año de 1946 por la familia Ventura, que tras una serie de conflictos con otras familias del Municipio de Copala, deciden emigrar hacia otro lugar que les brindara mejores condiciones de seguridad, siendo Playa Ventura el lugar elegido por la existencia de agua dulce en el estero, que fue el principal factor de atracción para los Ventura, no tanto por el mar (Meza, 2003).

El primer nombre con el que se le conoció fue “Cabeza de Charco” haciendo referencia al primer asentamiento que hubo a la orilla de la laguna. Poco después a

causa del malestar que causaban unos insectos conocidos como “niguas”, el asentamiento se cambia de lugar a una zona más alejada de la laguna, conocida como el “Cerro del Coacoyul o Cocoyul” por la existencia de una especie de palma caracterizada por producir frutos muy pequeños, adquiriendo así este como su segundo nombre.

En 1949 se mudan finalmente al lugar donde se ubican en la actualidad y es registrada oficialmente con el nombre de “Colonia Agrícola, Juan N. Álvarez” en honor al General que luchó por la independencia de México.

A partir de los 70, con la llegada de los primeros visitantes adquiere el nombre de “Playa Ventura”, con el que se le conoce en el medio turístico hasta la fecha. El nombre es atribuido al apellido de una de las familias fundadoras del lugar y al hecho que los primeros visitantes con motivos turísticos fueron llevados por un descendiente de la familia Ventura, en ese entonces vecindado en el Estado de Morelos. A partir de ese momento se inicia con una secuencia de visitas entre amigos y familiares de Playa Ventura y Morelos. Cinco años después se originan las primeras excursiones organizadas por estudiantes de la Facultad de Biología de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM), estableciendo así un vínculo muy cercano con la comunidad, que tiene como resultado una serie de investigaciones académicas en el lugar, que hasta la fecha se siguen realizando. Hasta el año 2005 el principal emisor de turistas hacia Playa Ventura era el Estado de Morelos con el 58% (Gómez, 2005), en la actualidad gran parte de la demanda se concentra en la región centro del país, integrada por los estados de México, Morelos, Ciudad de México y el estado Guerrero. Estos cuatro estados representan el 92.5% del total del origen de la demanda.

Como resultado del incremento en el número de visitantes, en 1972 se construye la primera Palapa (restaurante) para ofrecer servicios de alimentación. Las primeras formas de hospedaje datan de 1984 con la renta de cuartos desocupados en las casas de los habitantes de la comunidad. Es a partir de los 80 cuando se inicia con la etapa

de involucramiento turístico, se construyen los primeros hoteles y restaurantes con inversión local y hasta la fecha predomina ese modelo, aunque ya se empiezan a presentar inversiones externas de personas que se han acercado en el lugar.

La comunidad rural de "*Playa Ventura*" se localiza en la región de la Costa Chica del Estado de Guerrero, en el sureste del país de México, su nombre oficial es Colonia Agrícola Juan N. Álvarez y pertenece al municipio de Copala. Se encuentra ubicado a 130 km de distancia (figura 2.1) del puerto de Acapulco, entre los 98 grados 54 minutos 43 segundos longitud oeste del Meridiano de Greenwich y 16 grados 32 minutos 17 segundos latitud norte del Ecuador y una altitud de 0016 metros respecto al nivel medio del mar.

Para llegar se conduce por la carretera federal 200 con dirección hacia la Cd. De Pinotepa Nacional, Oaxaca. La desviación hacia Playa Ventura se encuentra a 10 km de distancia después de la población de Copala. El tiempo aproximado de recorrido por carretera desde Acapulco es de dos horas a una velocidad moderada.

Figura 2.1: Localización de Playa Ventura, Guerrero, México.



Fuente: Elaboración propia, 2015.

2.3.- Características sociodemográficas del lugar de estudio.

La población se encuentra distribuida en tres demarcaciones, la zona centro que es la de mayor concentración y dos brazos que se extienden a lo largo de 8 km de playa. Uno del centro hacia el oriente y el otro del centro hacia el poniente. En este último, es donde se está presentando un mayor crecimiento turístico integrado por segundas residencias y establecimientos de hospedaje y alimentos.

De acuerdo con datos obtenidos del INEGI (2010), el número de personas que residen habitualmente en esta zona rural es de 555 habitantes, de los cuales, 274 son hombres y 281 mujeres. Aunque los destinos turísticos se caracterizan por una fuerte

inmigración de personas en busca de mejores oportunidades de empleo y de calidad de vida, en este caso al ser un centro turístico incipiente apenas es perceptible la inmigración con un total de 39 personas que son nacidas en un lugar diferente a Playa Ventura y 484 pertenecen al grupo de personas nacidas en esta comunidad.

El grado promedio de escolaridad entre la población es de 7.85 años de personas que aprobaron algún grado escolar, 43 personas entre los 15 y 24 años en edad de asistir a la escuela en grado de bachillerato y licenciatura no lograron llegar a tal grado. Existe un total de 103 personas con más de 18 años que tienen algún grado de escolaridad aprobado en preparatoria o bachillerato, normal, estudios técnicos o comerciales, licenciatura o profesional.

La población económicamente activa es de 175 habitantes, la inactiva son 231. La población ocupada son 174. La población que cuenta con servicios de salud asciende a 350, mientras que 199 no tienen derecho a recibir servicios médicos en alguna institución pública o privada.

El total de viviendas particulares habitadas es de 288 y 109 viviendas particulares de uso temporal. De las viviendas habitadas 122 disponen de energía eléctrica y solo 5 no cuentan con este servicio. 51 viviendas tienen agua entubada y 76 se abastecen por otros medios (llave pública, otra vivienda, pozo, pipa, etc.) se ha hecho común abastecerse de pozos utilizando tanques o contenedores que son transportados en camionetas. 108 viviendas tienen drenaje conectado a la red pública, y solamente 48 viviendas particulares habitadas disponen de luz eléctrica, agua entubada y drenaje (INEGI, 2010).

Por último y relacionado con las comunicaciones, 17 viviendas tienen computadora, 78 tienen vía telefónica fija, 15 viviendas tienen servicio de internet.

2.4.- Características turísticas del destino.

2.4.1.- Atractivos turísticos.

Los atractivos naturales integrados por sol, arena y mar, son el elemento principal que origina los desplazamientos hacia este lugar. Playa Ventura, cuenta con una superficie de playa de doce kilómetros. Las playas con mayor concentración de turistas son “Casa de Piedra” con una superficie de 486 metros., “La Picuda” con 743 metros y “Pablo Ventura” con una extensión de 1.5 kilómetros. Casa de piedra es la playa que registra mayor número de visitantes debido a que la baja intensidad del oleaje la hace propicia para nadar.

La zona de playa ofrece diferentes áreas con características particulares que la hacen apta para la práctica de distintas actividades recreativas. Una de las actividades más importantes es el descanso y la relajación, se tienen hamacas a la sombra de enramadas y que finalmente se convierten en los espacios donde el turista pasa la mayor parte del día disfrutando de la arena y el mar. Otras actividades que destacan son: la observación de aves y especies marinas, liberación de tortugas, atardecer y la puesta del sol. Por la noche acampar en la playa y las fogatas se convierten en una de las actividades preferidas por los turistas. También es posible hacer recorridos nocturnos por la playa para observar el desove de tortugas, en esta zona arriban cuatro especies de tortugas marinas, entre ellas la Golfina y Laúd o “Garapacho” que son las más comunes y con menor frecuencia la Carey y la Prieta.

Hacia el noroeste del centro de la población se localiza la laguna a lo largo de siete kilómetros hasta unirse con la Barra y el Rio Copala, en esta zona se realizan recorridos organizados en Kayak que permiten adentrarse e interactuar con la naturaleza.

Además de los atractivos localizados en la comunidad de Playa Ventura, también existen otros lugares cercanos que pueden complementar la oferta turística.

La actividad productiva de la comunidad está basada en el turismo y se están realizando esfuerzos para promover el potencial turístico. El área está experimentando un desarrollo gradual en el que la comunidad local controla aún la actividad turística, proporcionando los servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, actividades recreativas, etc. Esta zona está a tiempo de adoptar medidas apropiadas, orientadas hacia un desarrollo sustentable que le permita crecer ordenadamente en beneficio de los habitantes y sin descuidar la calidad de la experiencia turística de los visitantes.

2.4.2.- Actividades recreativas.

Playa Ventura es un destino de sol y playa, y al igual que estos, se caracteriza por acoger al turismo de masas, un turismo que busca liberarse de la rutina diaria del trabajo y se distingue por demandar actividades de ocio relacionadas con el descanso y la relajación. Estas actividades se complementan con espacios (palapas) adaptados especialmente para el disfrute del descanso, en un ambiente de tranquilidad que combina arena, sombra, sol y mar. En las palapas se ofrece servicio de alimentos y bebidas, hamacas y también son utilizadas como áreas de campamento.

Acampar en la playa ligado con las fogatas y las caminatas nocturnas para observar el desove de tortugas, es uno de los mayores atractivos del lugar. Existe un campamento tortuguero localizado en las instalaciones de la Marina, que tiene como prioridad el cuidado y conservación de las diferentes especies de tortugas que arriban a este lugar. En las visitas al campamento tortuguero se explica la importancia de la conservación de las especies de tortugas que llegan a desovar y el procedimiento empleado para la recolección de huevos, siembra y cuidado, hasta que nacen las tortugas y son enviadas nuevamente al mar para continuar con su ciclo de vida. La liberación de tortugas se realiza de manera programada para que los turistas puedan disfrutar de esta experiencia, generar conciencia y participar de manera activa en la preservación de la especie.

Otra de las actividades que se pueden realizar son recorridos en Kayak por la laguna y el Rio Copala, en el que se puede apreciar la variedad de aves que habitan el lugar, entre ellas Garzas, Gaviotas, Pelicanos, Patos, Águilas pescadoras, entre otros.

La observación de especies marinas puede realizarse a través de visitas guiadas con los pescadores de la zona. Se enseña a pescar de manera artesanal con atarraya y cuerda con anzuelo, tanto en el mar como en la laguna, en ambos casos es necesario contratar los servicios de pescadores locales.

2.4.3.- Servicios turísticos.

Para satisfacer el consumo de actividades turísticas, el producto turístico está establecido por bienes y servicios que forman parte de la oferta. El producto turístico es aquel que permite al consumidor pasear, visitar los atractivos, hacer deportes y divertirse (Boullón, 2006). La oferta turística está integrada por los servicios que suministran los elementos de la planta turística y por algunos bienes no turísticos que se comercializan mediante el sistema turístico. La oferta de establecimientos de hospedaje en Playa Ventura está compuesta por 35 hoteles que disponen de 550 cuartos con capacidad para atender una demanda de 2 000 turistas por día. Además de 200 espacios con delimitados para casas de campaña con servicios. Hasta el momento se han contabilizado 25 segundas residencias de acuerdo con la Dirección Municipal de Turismo de Copala. Utilizando como base estos datos, se calcula que son mil 884 turistas concentrados por día en Playa Ventura durante el periodo vacacional de Semana Santa 2015. Mil 484 turistas hospedados en hotel y 400 turistas hospedados en casas de campaña. Para calcular la cantidad de turistas por día, se utilizaron los siguientes datos: 550 cuartos de hotel, 90% de ocupación, un factor de ocupación de tres personas por habitación y una estancia promedio de 1.5 noches. La fórmula empleada fue la siguiente: $T E = C t \% (FOD)$

Donde:

$$T = C t \% (\text{FOD}) / E$$

T = Turistas (¿?)

C = Cuartos (550)

t = tiempo (Un día)

% = Porcentaje de ocupación (90%)

FOD = Factor de ocupación doble (3)

E = Estancia (1.5)

Acampar se ha convertido en una de las mayores atracciones para visitar Playa Ventura, las zonas de campamento se encuentran ubicadas a lo largo de la zona de playa y es un servicio ofrecido generalmente por quien tiene un espacio disponible en la playa, siendo los hoteles y restaurantes quienes tienen áreas destinadas para proporcionar este servicio.

La oferta de servicios de alimentos y bebidas está formada por 75 restaurantes y 2 bares ubicados a lo largo de la línea costera. La gastronomía está compuesta por producción local de pescados y mariscos. El ostión es el platillo típico de Playa Ventura, que es sacado del mar por buzos locales, pero que con el paso de los años por el aumento en el consumo por una demanda cada vez mayor, la producción ha ido disminuyendo a tal grado que ya empiezan a escasear en los centros de consumo de alimentos. Es en la producción local de insumos para alimentos donde se presentan los mayores impactos por la sobreexplotación de los recursos marinos.

La oferta gastronómica la componen las especies de pesca existentes en el mar y laguna. Los restaurantes ofrecen todo tipo de platillos preparados con pescados y mariscos, destacando el Huachinango, Langosta, Camarones, Mojarra, Sierra, Cuatete, Pulpo y Ostiones. Otros pescados que ocasionalmente se pueden preparar son. Jurel, Pargo, Curvina, Blanco, Robalo y Bagre. Los ostiones son el platillo distintivo del lugar y se obtienen directamente de los pescadores.

Ciertas especies marinas están sujetas a vedas temporales en las que está prohibida la pesca, los casos más destacados son los ostiones y langostas.

2.4.4.- Infraestructura.

Actualmente, Playa Ventura se encuentra en proceso de implementación de la infraestructura necesaria para proporcionar condiciones adecuadas con el objeto de satisfacer las necesidades de los visitantes. La capacidad de carga está directamente relacionada con la suficiencia de infraestructuras, pues del nivel de desarrollo en que se encuentren depende que los impactos medioambientales sean menores.

El acceso a Playa Ventura es por carretera pavimentada, con una distancia de 7 kilómetros desde la desviación de la carretera federal Acapulco-Pinotepa Nacional. La desviación se encuentra a 5 kilómetros de Copala y a 15 kilómetros de Marquelia. El medio de transporte más utilizado para llegar a Playa Ventura es el vehículo particular, autobús rentado o taxi. No existe transporte de autobús público que llegue hasta la localidad, si se utiliza este medio de transporte deberá tomarse el servicio que va a Pinotepa Nacional y bajarse en la desviación para tomar taxi.

La avenida principal es la Costera “Pablo Ventura” que se extiende a lo largo de la zona de playa, el nombre lo adquiere en memoria del fundador de la comunidad. La calle principal está pavimentada desde el lugar conocido como “Casa de Piedra” hasta las instalaciones de la Marina, con una distancia aproximada de 6 kilómetros, el resto es terracería hasta llegar a la Barra. Las calles restantes están sin pavimentar. La limpieza de calles, áreas públicas y playas está a cargo de los habitantes, pues solo cuentan con el servicio de recolección de basura que es proporcionado por el municipio.

En Playa Ventura existe un destacamento militar de La Marina, quienes hacen que el lugar se perciba como seguro, además de la seguridad que proporciona el municipio de Cópala, misma que se intensifica en los periodos vacacionales. Un dato

interesante, es que a este destino turístico por condiciones naturales sólo se puede acceder por carretera, por un lado se encuentra protegido por la laguna, lo que imposibilita el acceso por otro lugar que no sea la carretera principal. Otro elemento de seguridad importante es que los habitantes son familiares directos y se protegen entre sí, lo que lo hace un destino muy seguro.

La disponibilidad de agua pudiera ser una limitante, no existe un sistema de agua potable eficiente y muchos de los establecimientos dedicados a la oferta de servicios turísticos no cuentan con el servicio de agua potable, el abasto de agua lo hacen por sus propios medios, ya sea utilizando mangueras, pipas, llave pública o auto particular desde fuentes de abastecimiento artesanales. Se ha hecho común abastecerse de pozos utilizando tanques o contenedores que son transportados en autos particulares.

Tampoco existe red de drenaje, los prestadores de servicios han optado por la construcción de fosas sépticas para sustituir el servicio de drenaje.

El sistema de alumbrado público es satisfactorio, aunque la salinidad en el medioambiente ha representado un problema provocando la oxidación de la infraestructura eléctrica, situación por la cual se ha tomado la determinación de enterrar la red de energía eléctrica.

La Información turística no existe como parte de un servicio proporcionado por los responsables del turismo, son los propios prestadores de servicios los encargados de cumplir con esta labor. Actualmente se cuenta con servicios de internet en la mayoría de los establecimientos de servicios de hospedaje y alimentos y bebidas.

Capítulo III: Metodología y resultados de la investigación.

Este capítulo da a conocer la metodología utilizada en el estudio de capacidad de carga social percibida por los turistas que visitan Playa Ventura. Se hace un diagnóstico de la opinión que tiene el turista ante la carga existente del lugar, su percepción de masificación y su reacción ante ella, estableciendo el porcentaje de turistas que perciben la saturación y manifiestan predisposición a abandonar el destino a causa de esta. Se realiza un análisis de los factores que pueden influir en los umbrales de capacidad de carga social en un destino de sol y playa. Se examina por separado los grupos de población que muestran sensibilidad ante la masificación y que en el futuro estén en riesgo de no volver a Playa Ventura.

3.1.- Metodología utilizada en el estudio de capacidad de carga social percibida por los turistas que visitan Playa Ventura.

La metodología utilizada para realizar este trabajo de investigación está basada una investigación de capacidad de carga social aplicada en la Costa Brava del Sol Occidental en el litoral de España, por el Enrique Navarro Jurado en el 2005. El modelo utilizado fue de carácter observacional: describió y midió el fenómeno estudiado sin modificar los factores que intervinieron en el proceso de investigación. El tipo de estudio adquirió características exploratorias-descriptivas. Las características exploratorias las adquiere a partir de un acercamiento con la realidad social para recabar información que ayudó a fundamentar el objetivo central que fue es estudio de la capacidad de carga social percibida por los turistas. El estudio solo describe la asociación entre variables dentro de la misma población.

La perspectiva teórica de la investigación está situada dentro del campo de las ciencias sociales, y se sustenta con estudios realizados sobre la capacidad de carga social que están vinculados con el problema de la investigación.

Este trabajo adquiere características prospectivas-transversales. La información obtenida fue recogida después de la planeación del estudio, las variables se midieron sólo una vez y con una sola población con características similares y en condiciones similares en una temporada turística de máxima afluencia de visitantes. La intención fue obtener información que permitiera analizar la relación existente entre la masificación y la predisposición del turista a abandonar el lugar como consecuencia de la misma, así como identificar otros factores que puedan influir en la percepción de capacidad de carga social.

Para el diseño estadístico, por el nivel de representatividad se consideró hacer un estudio muestral, debido a que la investigación se realizó en una población amplia y se requirió extraer una muestra representativa que reuniera los requisitos de certeza y confiabilidad y de esta forma poderla extrapolar los resultados a toda la población analizada.

Para estimar la capacidad de carga social, se utilizó un enfoque metodológico cuantitativo empleado como instrumento de medición. Lo que se midió fue el umbral saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos al ser patente una disminución en el nivel de satisfacción de la experiencia adquirida.

La investigación de campo se realizó en la Colonia J. N. Álvarez conocida turísticamente como “Playa Ventura”, los días tres y cuatro de Abril del 2015, en el periodo vacacional de Semana Santa, considerado uno de los de mayor afluencia turística del año. Para el levantamiento de información se seleccionaron las tres playas con más alta concentración de bañistas: Casa de Piedra, Playa Principal y Playa la Picuda. Atendiendo el interés de este estudio la recolección de datos se realizó en las horas de mayor afluencia. La aplicación de la encuesta fue entre la una y seis de la tarde en los dos días de trabajo de campo.

Para obtener la información se utilizó el método de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con 28 preguntas cerradas. Cada pregunta fue codificada con la asignación de un número para facilitar el procesamiento de la información. La encuesta recaba datos generales, opiniones, sugerencias o respuestas a preguntas formuladas sobre los indicadores explorados a través de este método (Soriano, 2013).

El instrumento diseñado fue un cuestionario semiestructurado para conocer cuál es la percepción de saturación tras el cual los turistas buscan lugares alternativos, conocer si existe una disminución en la satisfacción y que otros factores pueden influir en la percepción de capacidad de carga.

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La aplicación del instrumento se realizó al azar en lugares estratégicos con base en la experiencia local para captar la mejor muestra de la población de interés, de tal manera que los resultados tengan una validez estadística equivalente a un muestreo aleatorio simple con un grado de confianza del 93.5% y un error máximo de estimación del 6.5% respecto a las proporciones sobre la variable de saturación y satisfacción general del destino.

Debido a las condiciones observadas en la población objeto de estudio, el procedimiento para el cálculo del tamaño de la muestra se hizo utilizando la fórmula de William G. Cochran, citado por Soriano (2013).

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

Dónde:

“Z” es igual al nivel de confianza requerido para generar los resultados hacia toda la población.

“p q” se refiere a la variabilidad del fenómeno estudiado.

“E” indica la precisión con que se generalizarán los resultados.

El nivel de confianza (Z) se obtiene de las tablas de áreas bajo la curva normal. Para el cálculo de la muestra en ésta investigación se empleó un nivel de confianza del 93.5% y un margen de error del 6.5%. Esto significa que si el tamaño de muestra se calcula utilizando el 93.5% de confianza, la probabilidad de que los datos de la muestra resulten idénticos en la población será igual al 93.5%, o sea, habrá un 6.5% de probabilidad de que difieran.

Al sustituir los valores en la fórmula no se coloca el 93.5% de confianza, sino que se utilizan los valores tipificados obtenidos de las tablas de áreas bajo la curva normal. Para ello, se trabajó con el 93.5% de confianza, se divide dicho valor entre dos, ya que la curva normal está distribuida en dos partes iguales. Al dividir 93.5 entre 2, el resultado es 46.75 por ciento, que dividido entre cien arroja este valor (.4675), esto debido a que los valores están dados en proporciones. Este valor (.4675) se localizó en la tabla; después el dato tipificado que le corresponde se buscó en la columna Z de la derecha (1.8) auxiliándose del encabezado de la columna donde se localizó inicialmente el valor (5). En este caso ya unificados los datos nos da 1.85 que será el nivel de confianza requerido para generar los resultados hacia toda la población.

El nivel de precisión, simbolizado por una “ E ”, significa la precisión con que se generalizaran los resultados. Este valor permite calcular el intervalo en donde se encuentran los verdaderos valores de la población. Para el cálculo del tamaño de la muestra en este trabajo se utiliza una precisión del 6.5 por ciento y un nivel de confianza del 93.5 por ciento.

El otro valor de la fórmula es “ p q ” y se refiere a la variabilidad del fenómeno. En este caso “ p ” significa el porcentaje de respuestas afirmativas y “ q ” representa las respuestas negativas. La variabilidad asignada para “ p ” fue igual a .07 y para “ q ” fue igual a .93. Para obtener estos valores se aplicó una prueba piloto de 15 cuestionarios en la que las probabilidades de incidencia de la percepción de saturación fue del 7% y la probabilidad de no percepción de saturación fue del 93% quienes contestaron de forma negativa.

Ya con las especificaciones anteriores se calculó el tamaño de la muestra, sustituyendo los valores correspondientes de la fórmula:

Z (nivel de confianza): 93.5 por ciento (1.85 en areas bajo la curva normal).

E (nivel de precision): 6.5 por ciento (.065).

p (variabilidad): 7% por cierto “si” (.07). Probabilidad conocida (probabilidad de incidencia).

q (variabilidad): 93% por ciento “no” (.93). Probabilidad desconocida (probabilidad de no incidencia).

n (muestra): La muestra se puede definir como una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar en la población respectiva. Sus medidas reciben el nombre de estadísticos.

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

$$n = \frac{(1.85)^2 (.07) (.93)}{(.065)^2}$$

$$n = \frac{(3.42) (.0651)}{(.0042)}$$

$$n = \frac{.2228}{.0042}$$

n = 53.04 Cuestionarios.

En la población objetivo se incluyó a los turistas mayores de 18 años que al menos tenían una noche de estancia en el destino y que se encontraban en los lugares previamente seleccionados que cumplieran con las características del objetivo principal de la investigación. Los turistas seleccionados fueron aquellos que se encontraban en las playas con mayor cantidad de personas al momento de realizar la encuesta con la finalidad de conocer el grado de percepción de saturación y su relación con las variables consideradas para este estudio. Quedaron excluidos excursionistas, residentes locales y prestadores de servicios turísticos.

La aplicación de la encuesta se realizó los días 03 y 04 de Abril del 2015 durante el periodo vacacional de Semana Santa comprendido del 27 de Marzo al 12 de Abril, considerado como temporada alta. En esas fechas Playa Ventura alcanza sus niveles máximos de ocupación turística.

Para llevar a cabo el estudio se contó con recursos provenientes del programa de becas CONACYT que permitieron designarle tiempo completo a la investigación y a la contratación adicional de personas, material y servicios que facilitaron el desarrollo exitoso de los objetivos de la investigación. Los recursos humanos destinados para la ejecución de este trabajo de investigación estuvieron integrados por un líder del proyecto y tres encuestadores. El líder del proyecto representó a la persona responsable de la investigación, sus principales funciones fueron llevar a cabo la administración, logística y supervisión durante el trabajo de campo, vigilando que este se realizara conforme a los lineamientos establecidos en este documento, además de gestionar y coordinar toda la operación del estudio. Otras de sus responsabilidades fueron las siguientes: encargado de elaborar el diseño muestral para el destino turístico acorde con las condiciones locales y manteniendo los estándares de calidad requeridos en la metodología, integrar la base de datos, capturar la información recabada, el procesamiento de datos, analizar estadísticas y elaborar reportes gráficos.

Por su parte el encuestador fue el encargado de efectuar el levantamiento de la encuesta siguiendo todos los estándares establecidos en el muestreo. Previo a la

aplicación de cuestionarios, el encuestador fue capacitado para adquirir conocimientos generales relacionados con el objetivo de la investigación, resaltando la importancia del buen trato y respeto hacia los informantes.

Los recursos técnicos necesarios para llevar a cabo el trabajo estuvieron integrados por un equipo de cómputo y el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), que fue utilizado para la captura de la información recabada en campo por medio de la encuesta, una vez completada la base de datos efectuó el análisis estadístico.

Los recursos materiales utilizados para desarrollar el estudio se integraron de la siguiente manera: para la investigación de campo el equipo se concentró en un lugar (hotel) de Playa Ventura donde se operó el levantamiento de encuestas. En el trabajo de campo se utilizaron los cuestionarios a aplicar, tablas, bolígrafos e identificaciones. El procesamiento y análisis de datos, así como la presentación de resultados se realizó con equipo de cómputo y mobiliario en las instalaciones del posgrado.

Los recursos económicos para el desarrollo de la investigación provienen de los apoyos de beca CONACYT, con los que se cubrieron los gastos generados por transporte, viáticos, papelería, etc.

Una vez obtenida la información; esta fue ordenada, clasificada y agrupada de acuerdo a los resultados de cada medición en función de criterios pertinentes al objeto de investigación, para posteriormente determinar la asociación entre variables. Para facilitar el trabajo estadístico se utilizó el programa SPSS, que permite gestionar los datos y realizar análisis estadístico, así como comparaciones entre variables para un mejor manejo de la información y análisis descriptivo.

3.2.- Resultados del estudio de capacidad de carga social percibida por los turistas que visitan Playa Ventura.

Los agentes involucrados en el sistema turístico son los responsables de proporcionar los elementos necesarios para satisfacer las necesidades del turista. Lo que hace imprescindible que se conozcan y diagnostiquen los requerimientos de los turistas, que se entiendan sus satisfacciones e insatisfacciones y la relación que tienen con la masificación de un destino turístico.

La masificación no es únicamente una cuestión estrictamente cuantitativa, como se refleja en la incapacidad que tiene un espacio para satisfacer determinadas demandas (agua, drenaje, carreteras, etc.), sino también una cuestión cualitativa. Por esta razón, se decidió abordar el estudio desde esta perspectiva de la capacidad de carga social en la Colonia Juan N. Álvarez “Playa Ventura”, ubicada en la región de la Costa Chica al sur del estado de Guerrero.

La capacidad de carga social percibida por los turistas se ha definido para efectos de esta investigación como el umbral de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos al hacerse patente una disminución en el nivel de satisfacción en la calidad de la experiencia turística. Como se expuso con anterioridad, la mayor dificultad para establecer este tipo de capacidad de carga se encuentra en la subjetividad de las variables analizadas.

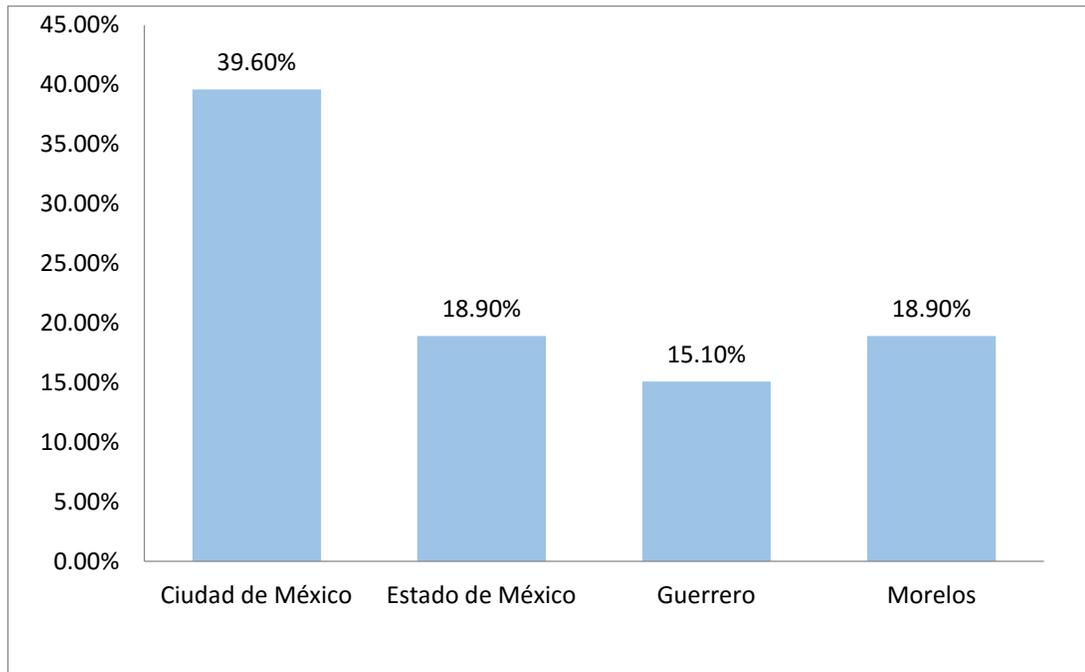
La obtención de resultados se realizó a través de una encuesta por muestreo, diseñada en cuatro secciones: la primera sección, destinada a la obtención de datos relacionados con las características de la demanda. La segunda sección, destinada a la obtención de información acerca de la valoración que el turista le da a las características de cuatro componentes de la oferta. La tercera sección, destinada a la valoración de la saturación del destino y la satisfacción y su relación con la saturación y la cuarta sección, enfocada a la valoración de algunas características generales del destino.

3.2.1.- Resultados de la fase descriptiva.

3.2.1.1.- Características de la demanda turística de Playa Ventura.

La importancia de los resultados en esta fase de la investigación radica en conocer el perfil de los turistas que visitan la zona de estudio. En cuanto al origen del visitante de Playa Ventura, son cuatro estados mexicanos los que representan el 92.5% del total del origen de la demanda, el 7.5% restante corresponde a los estados de Puebla, Guanajuato y Michoacan. En un estudio realizado en el año del 2005, el 58% de los turistas procedían del Estado de Morelos, el 19% de Guerrero solo el 14% de la Ciudad de México (Gómez, 2005). Como se puede apreciar el origen de la demanda a cambiado notablemente, la información obtenida puede ayudar a dirigir tanto los esfuerzos de promoción hacia estos lugares, como a identificar y conocer los gustos y preferencias de estos turistas que actualmente integran casi el total de la demanda de acuerdo con estos resultados, como lo muestra la siguiente figura:

Figura 3.2: Origen de la demanda en Playa Ventura.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

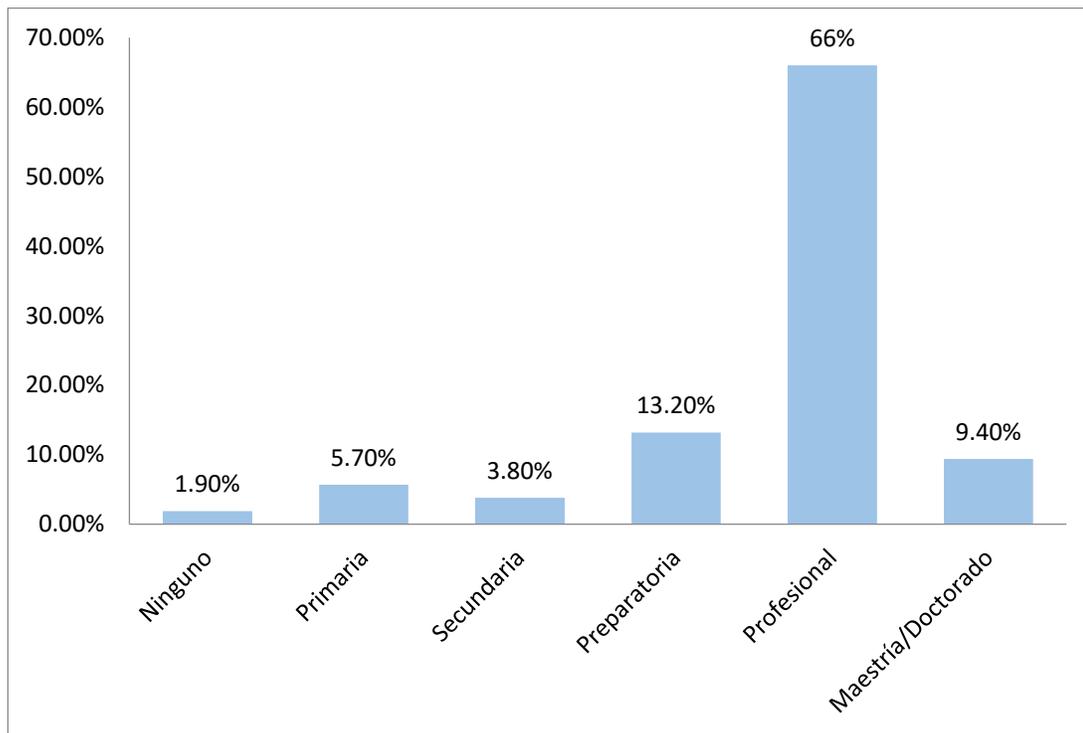
El 39.6% de los turistas que Visitan Playa Ventura es predominante joven de entre los 18 y 29 años de edad. Seguido por el turista de edad entre los 30 y los 39 años con el 24.5% y otro segmento importante son los turistas en el rango de edad entre los 50-59 años con el 18.9%. La mayoría de los turistas jóvenes provienen de la Ciudad de México y del Estado de México, mientras que los de mayor edad de los Estados de Guerrero y Morelos.

El 58% de los encuestados dijo viajar en familia, seguidos por el 26.4% de los que viajan en grupo y el 9.4% en pareja. En este caso la mayoría de los que viajan en familia provienen de la Ciudad de México, Guerrero y Morelos, y los que viajan en grupo vienen de la Ciudad de México y Estado de México. Un dato interesante es que los que viajan en familia se encuentran distribuidos en todos los rangos de edades, mientras que de los que viajan en grupo existe una marcada tendencia entre los jóvenes de 18 a 29 años.

El principal medio de transporte utilizado es el automóvil con el 86%, seguido por el 11.3% que arriban en autobús. Esto puede ser utilizado como un filtro que actúe a favor del destino, pues permite recibir turistas de mayor nivel adquisitivo y mantener precios competitivos que beneficien los ingresos de los prestadores de servicios y que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población local. Además, puede permitir establecer el nivel óptimo de afluencia turística que ayude a controlar el uso excesivo de los recursos naturales y mantener niveles altos de satisfacción en la calidad de la experiencia turística.

De acuerdo con la figura 3.3 se puede observar que el 66% de los encuestados tienen un nivel educativo profesional, el 13 % con preparatoria y el 9.4% tienen maestría y/o doctorado. El 75.4% de los turistas que visitan este destino turístico tienen un nivel educativo que va de profesional o posgrado. Se aprecia cierta homogeneidad en la tipología del turista, situación que puede representar conductas y comportamientos similares, circunstancia que puede ser aprovechada para establecer medidas concretas para atender sus demandas. Los turistas con mayor grado educativo son de la Ciudad de México.

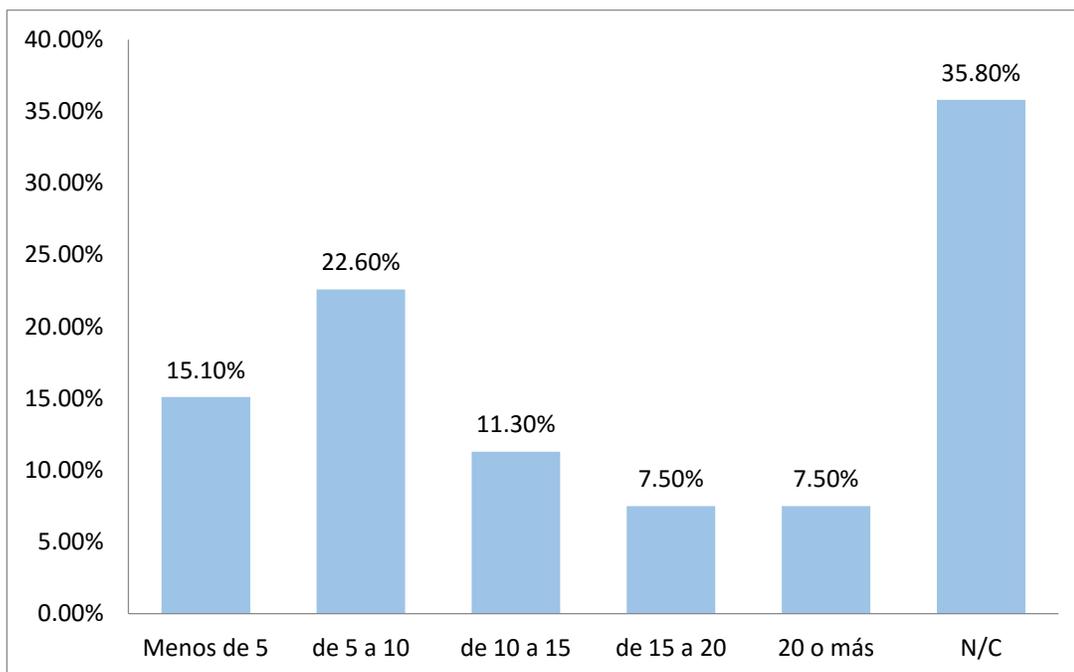
Figura 3.3: Nivel de estudios de la demanda.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Los ingresos de la población encuestada reflejan que 15.1% gana menos de 5 mil pesos mensuales, el 22.6% gana entre 5 y 10 mil, el 11.35 gana entre 10 y 15 mil, el 7.5% gana entre 15 y 20 mil o más. El 35.8% no contestó. Como se nota, los que tienen ingresos más altos son los de la Ciudad de México. Aunque destacan los profesionistas que ganan entre 5 y 10 mil pesos. Debido a las condiciones actuales de inseguridad que se vive en el país, la percepción que se tuvo fue que las respuestas dadas no fueron contestadas con sinceridad. Existe la posibilidad de que por temor, las respuestas no sean del todo reales y los ingresos sean más altos, esta hipótesis se ve reforzada por el elevado porcentaje de personas que se negaron a proporcionar datos sobre sus ingresos económicos como se aprecia en la siguiente figura:

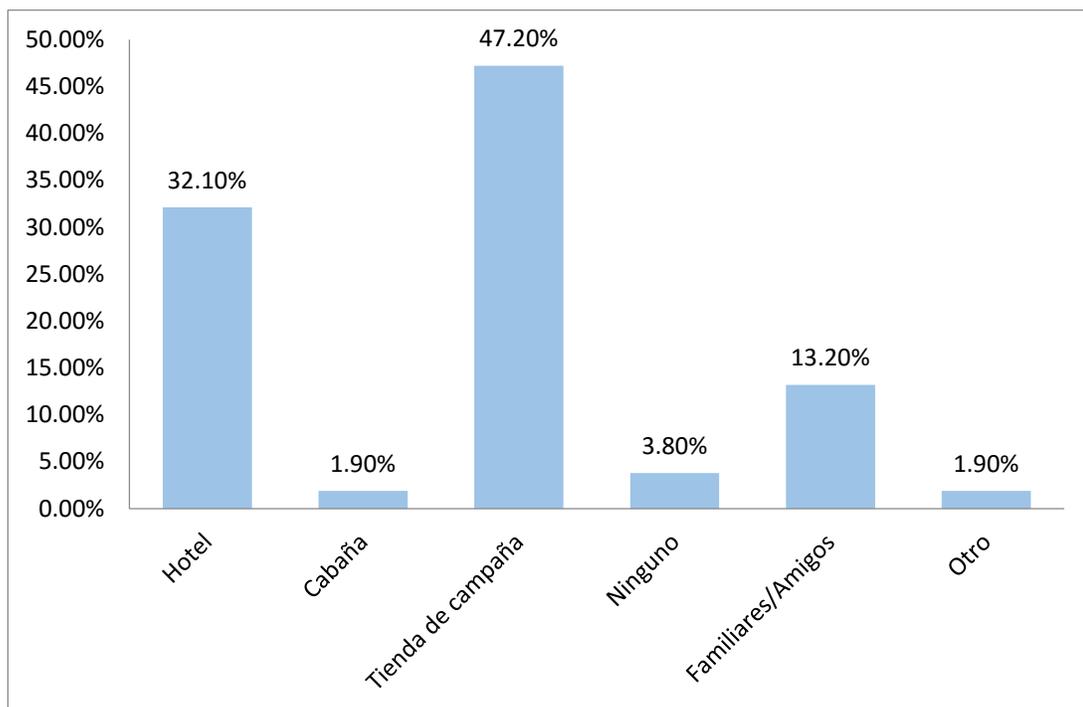
Figura 3.4: Ingreso mensual.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En este punto lo que se busca es conocer el tipo de hospedaje más utilizado para tener una idea clara del comportamiento del turista para definir acciones basadas en función de sus gustos y preferencias que terminen por beneficiar tanto al turista como a los agentes involucrados en la prestación de servicios de hospedaje, en este caso, de acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de campo, el 47% de los turistas utilizan casas de campaña como lugares para pernoctar, el 32.1% se hospeda en hoteles y el 13% en casas de familiares o amigos. El 18.9% utilizan un medio de hospedaje distinto, que bien pudieran ser segundas residencias, pues es un fenómeno que ya se empieza a manifestar en este destino (Ver figura 3.5). La duración de la estancia que más se repite es la de 1 a 2 noches con el 54%, seguida por la de 3 a 4 noches con 39.65% y solo un 5% permanece por más de 5 noches.

Figura 3.5: Lugar de hospedaje.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Existe un alto grado de conocimiento y fidelidad del destino, el 49% ha estado más de una vez en el destino, aunque el 51% restante manifiesta que es la primera vez que visita Playa Ventura. Un dato interesante, de acuerdo con un estudio realizado en el año 2005, reflejó que el 25% de la demanda visitaba por primera vez el lugar (Gómez, 2005), lo que indica que el 75% de los turistas eran repetitivos, el grado de lealtad era mayor. Actualmente estas cifras han disminuido, de acuerdo con los resultados obtenidos el 49% de la demanda es repetitiva y el resto son turistas que por alguna razón ya no vuelven. Un 13% ha visitado este lugar en más de 10 ocasiones. La motivación principal de la visita es el ocio y la recreación.

3.2.1.2.- Características del destino.

Al igual que las características de la demanda, también las características físicas y sociales de la oferta turística pueden influir en el umbral de capacidad de carga del destino, pues la actividad turística se desarrolla sobre el territorio donde se ubican los atractivos turísticos, y son los residentes quienes contribuyen para proveer de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, infraestructura básica, entre otros, que complementan la actividad turística. Por ello es importante cuidar los estándares de calidad tanto en la prestación de servicios como en la conservación de los atractivos que son el principal activo para que la práctica del turismo se lleve a cabo.

En general, los resultados de las opiniones acerca de las características del destino han sido muy positivas, detectándose algunas inquietudes entre las que destacan: insuficiencia de sanitarios (cuadro 3.1), falta de información turística, falta de actividades recreativas (cuadro 3.5) y el tiempo de espera en alimentos y bebidas (cuadro 3.3).

Aunque la falta de infraestructura de acceso está muy relacionada con las vías de circulación, tráfico, abundancia de usuarios, etc. En este caso se consideraron aquellos aspectos que son más perceptibles para el turista y pueden influir en la capacidad de carga. En general todas características fueron evaluadas como buenas y muy buenas. Las que fueron evaluadas de regular a muy malas son la señalización y la carretera de acceso al poblado y la peor evaluada fue la insuficiencia de servicios sanitarios. La calidad de la infraestructura en general, está bien evaluada, el 88.7% de los encuestados opina que está dentro del rango de buena y muy buena y sólo el 11.3% tiene una opinión de regular a mala, como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro 3.1: Opinión sobre diferentes aspectos de la infraestructura.

<i>Opinión sobre la infraestructura</i>	<i>Nula</i>	<i>Muy Mala</i> <i>1- 2</i>	<i>Mala</i> <i>3- 4</i>	<i>Regular</i> <i>5- 6</i>	<i>Buena</i> <i>7- 8</i>	<i>Muy Buena</i> <i>9 - 10</i>	<i>Total</i>
<i>Carretera</i>		3.8%	1.9%	16.9%	49.1%	28.3%	100%
<i>Señalización</i>	3.8%	3.8%	5.7%	13.2%	45.3%	28.3%	100%
<i>Limpieza de calles y áreas públicas</i>		1.9%	1.9%	7.6%	58.5%	30.2%	100%
<i>Suficiencia de servicios sanitarios</i>		1.9%	5.7%	28.3%	32.1%	32.1%	100%
<i>Estacionamiento</i>	3.8%	1.9%	0%	13.2%	37.7%	43.4%	100%
<i>Accesos a la playa</i>		0%	0%	1.9%	32.1%	66%	100%
<i>Calidad de la infraestructura en general</i>		0%	3.8%	7.6%	49%	39.7%	100%
<i>Total</i>	1%	1.7%	2.7%	12.6%	43.4%	38.2%	100%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

El siguiente cuadro muestra la opinión de los visitantes acerca de los diferentes aspectos de la playa. Las playas son el principal atractivo y motivo que origina los desplazamientos hacia este lugar. Con los resultados obtenidos queda demostrado que las playas como principal activo turístico han sido evaluadas muy bien, destacando la tranquilidad y la limpieza del agua como las mejores valoradas. Dentro de las deficiencias que los turistas encuestados empiezan a percibir como negativas se destacan la disponibilidad de áreas sombreadas, disponibilidad de sillas y la limpieza de la arena, estos aspectos son un indicador de que la capacidad para proporcionar estos servicios está siendo superada.

Cuadro 3.2: Opinión acerca de diferentes aspectos de la playa.

<i>Opinión acerca de la playa</i>	<i>Muy Mala 1- 2</i>	<i>Mala 3- 4</i>	<i>Regular 5- 6</i>	<i>Buena 7- 8</i>	<i>Muy Buena 9 - 10</i>	<i>Total</i>
<i>Limpieza de la arena</i>	1.9%	3.8%	15%	26.4%	52.8%	100%
<i>Limpieza del agua</i>	0%	1.9%	1.9%	20.8%	75.4%	100%
<i>Servicio recibido</i>	1.9%	0%	3.8%	35.8%	58.5%	100%
<i>Áreas sombreadas</i>	0%	7.6%	15%	28.3%	49%	100%
<i>Disponibilidad de sillas</i>	1.9%	11.4%	15.1%	20.7%	50.9%	100%
<i>Tranquilidad</i>	0%	0%	5.7%	13.2%	81.1%	100%
<i>Total</i>	0.9%	4.1%	9.4%	24.2%	61.2%	100%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Dentro de los servicios turísticos, el área de alimentos y bebidas se caracteriza por ser una de las más criticadas y al mismo tiempo una de las más importantes, pues la valoración depende de muchos factores que inciden para que la experiencia gastronómica sea calificada de forma positiva o negativa. Uno de los aspectos que requiere mayor cuidado de acuerdo con la opinión de los encuestados es el tiempo de espera para ser atendido y el tiempo que tardan los alimentos hasta llegar a la mesa. El precio pagado por los alimentos también merece especial atención, ya que es considerado como una herramienta de control para definir la tipología del turista que se desea tener en el destino, y así lograr el nivel óptimo de uso turístico apropiado antes de que se empiecen a manifestar daños al medio ambiente y sus recursos por las grandes cantidades de personas recibidas. El turista no solo paga por la calidad de los alimentos, sino también por el valor agregado que le proporciona el servicio en general. Lo que debe buscarse es calidad y no cantidad. En el cuadro que se presenta a continuación se muestran los resultados de la evaluación que los turistas hacen de los establecimientos de alimentos y bebidas.

Cuadro 3.3: Opinión sobre diferentes aspectos de los servicios de alimentos y bebidas.

	<i>No utiliza servicios de A y B en restaurantes</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>Total</i>
<i>Alimentos y bebidas</i>							
<i>Calidad</i>	13.2%	0%	0%	13.2%	32.1%	41.5%	100%
<i>Limpieza e higiene</i>	13.2%	1.9%	1.9%	9.5%	30.1%	43.4%	100%
<i>Tiempo de espera</i>	13.2%	7.6%	7.6%	17%	28.3%	26.4%	100%
<i>Atención</i>	13.2%	1.9%	3.8%	3.8%	30.2%	47.1%	100%
<i>Precio pagado</i>	13.2%	5.7%	5.7%	5.7%	32.1%	37.7%	100%
<i>Experiencia en general</i>	13.2%	0%	0%	9.4%	39.6%	37.8%	100%
<i>Total</i>	13.2%	2.8%	3.1%	9.7%	32.0%	38.9%	100%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En general los establecimientos de hospedaje reflejan que el servicio que ofrecen es bueno. La limpieza es el indicador que fue evaluado negativamente, aunque el porcentaje es mínimo, solo el 15.1% del total de la muestra evalúa de forma negativa la limpieza, si es un aspecto que se debe tomar en cuenta, debido a que existe un grupo de turistas que no están completamente satisfechos con el servicio de limpieza en los establecimientos de hospedaje, el siguiente cuadro muestra la opinión de los turistas sobre diferentes aspectos de los servicios de hospedaje.

Cuadro 3.4: Opinión sobre diferentes aspectos de los servicios de hospedaje.

<i>Servicio de hospedaje</i>	<i>No utiliza servicios de hospedaje</i>	<i>Muy mala 1- 2</i>	<i>Mala 3- 4</i>	<i>Regular 5- 6</i>	<i>Buena 7- 8</i>	<i>Muy buena 9 - 10</i>	<i>Total</i>
<i>Limpieza</i>	18.9%	0%	1.9%	13.2%	35.8%	30.2%	100%
<i>Atención del personal</i>	18.9%	1.9%	3.8%	7.6%	15.1%	52.8%	100%
<i>Facilidad para encontrar hospedaje</i>	18.9%	0%	0%	7.6%	18.9%	54.7%	100%
<i>Precio pagado</i>	18.9%	0%	1.9%	9.4%	15.1%	54.7%	100%
<i>Experiencia en general</i>	18.9%	0%	0%	9.4%	20.8%	50.9%	100%
<i>Total</i>	18.9%	1.9%	1.5%	9.4%	21.1%	48.6%	100%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Una de las principales aportaciones del estudio de la capacidad de carga es que permite conocer el estado actual de las características del destino desde la valoración que hace el turista, es el propio turista quien evalúa los impactos que se presentan en el entorno. En el cuadro 3.5 se presentan los resultados de la opinión que los turistas tienen acerca de diferentes aspectos del lugar. En general las características del destino fueron evaluadas como muy buenas, con calificaciones de 9 y 10. La imagen, la tranquilidad, la autenticidad, la experiencia fueron las mejor valoradas. Mientras que la diversidad de actividades recreativas y la información turística son las peor evaluadas. Es evidente que la falta de información no permite al turista enterarse de las actividades recreativas, que aunque son escasas existen. Entre ellas destacan la pesca con lugareños, recorridos en kayak por la laguna y el río, etc. Las actividades recreativas aún no son bien aprovechadas por los pobladores. Las actividades económicas relacionadas con el turismo se concentran en servicios de hospedaje, alimentos y bebidas. De acuerdo con Vera (2010) las actividades recreativas son una

formula de diversificación y diferenciación de la oferta turística para mejorar la competitividad, la define como una estrategia de singularización orientada a romper con la excesivamente estandarizada oferta de ocio de los destinos de sol y playa, con el objetivo de mantener y fidelizar la demanda, captar nuevos segmentos, incrementar el gasto turístico, reducir de la estacionalidad, mejorar de la imagen, buscar la especialización o renovación de formulas recreativas que se adapten a las nuevas necesidades de singularización de la demanda.

Cuadro 3.5: Opinión sobre algunas características generales de Playa Ventura.

<i>Características generales de Playa Ventura.</i>	<i>Nulo</i>	<i>Muy mala 1- 2</i>	<i>Mala 3- 4</i>	<i>Regular 5- 6</i>	<i>Buena 7- 8</i>	<i>Muy buena 9 - 10</i>	<i>Total</i>
<i>Seguridad</i>	1.7%	1.7%	0%	11.7%	23.3%	61.7%	100%
<i>Información turística</i>	1.9%	13.2%	9.4%	28.3%	24.5%	22.6%	100%
<i>Ruido</i>	0%	0%	3.8%	3.8%	30.2%	62.3%	100%
<i>Contaminación</i>	0%	3.8%	3.8%	13.2%	28.3%	50.9%	100%
<i>Calidad medioambiental</i>	0%	0%	1.9%	9.5%	22.6%	66.1%	100%
<i>Trato recibido por prestadores de servicio</i>	0%	0%	0%	11.3%	22.7%	66%	100%
<i>Hospitalidad</i>	1.9%	0%	0%	5.7%	17%	75.4%	100%
<i>Tranquilidad</i>	0%	0%	1.9%	0%	15.1%	83%	100%
<i>Autenticidad</i>	0%	0%	0%	3.8%	15.1%	81.1%	100%
<i>Actividades recreativas</i>	0%	18.8%	13.2%	32.1%	26.4%	9.5%	100%
<i>Ambiente</i>	0%	0%	0%	0%	30.2%	69.8%	100%
<i>Imagen</i>	0%	0%	1.9%	1.9%	5.7%	90.6%	100%
<i>Experiencia turística</i>	0%	0%	0%	0%	18.9%	81.1%	100%
<i>Diversión</i>	0%	0%	1.9%	5.7%	18.9%	73.6%	100%
<i>Trato con otros turistas</i>	5.7%	1.9%	0%	9.4%	24.6%	58.5%	100%
<i>Total</i>	.7%	2.6%	2.5%	9%	21.6%	63.4%	100%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En este caso es importante señalar que la mayoría de los turistas que visitan Playa Ventura vienen de ciudades con grandes concentraciones de población, que están familiarizados con el ruido, tráfico, saturación, contaminación ambiental, inseguridad, por lo tanto, aspectos que pudieran ser percibidos como negativos no son valorados como tal, pues el turista está acostumbrado a la masificación.

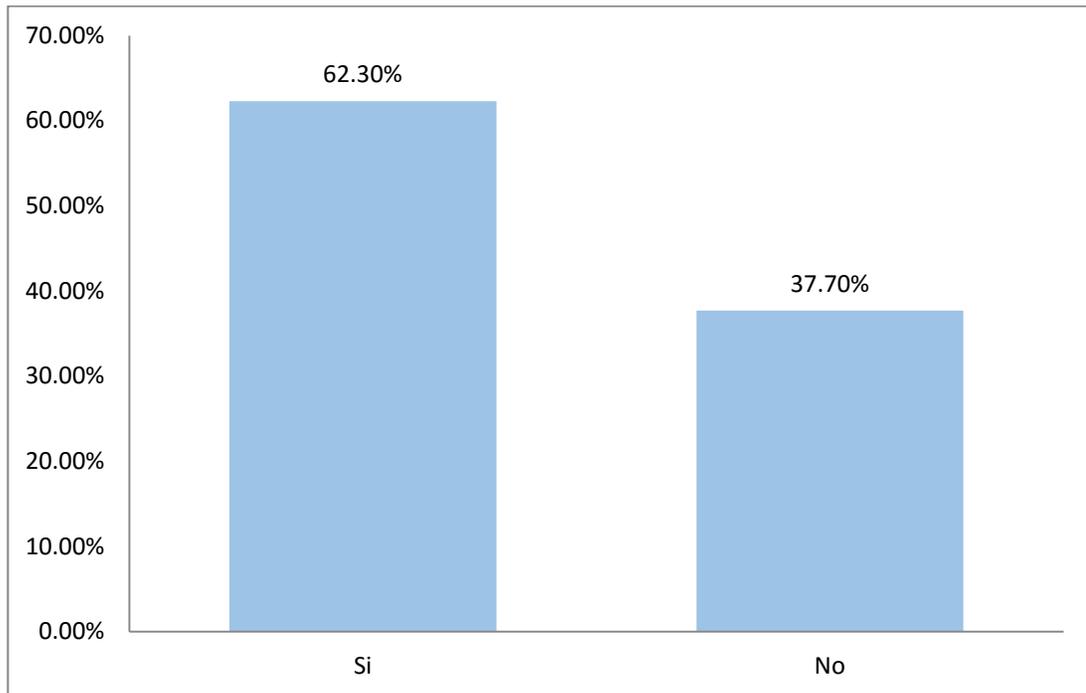
3.2.2.- Resultados de la fase evaluativa.

Los resultados de la fase evaluativa permiten conocer la relación existente entre la satisfacción y la masificación, la relación de la masificación y la predisposición a abandonar el lugar como consecuencia de la saturación. Es en esta fase donde se obtiene el indicador de capacidad de carga. Por otro lado, también posibilita establecer y analizar los grupos de población que muestran sensibilidad ante la masificación y que están en riesgo de ya no regresar y buscar destinos alternativos.

3.2.2.1.- Evaluación de la satisfacción.

Con el objeto de conocer si cambiaría la satisfacción del turista en caso de que perciba la saturación se le preguntó si ¿cambiaría su satisfacción si percibe que hay demasiadas personas en el lugar en que se encuentra? Según los resultados obtenidos el 62.3% de los encuestados contestó que su satisfacción sí cambiaría en caso de percibir la saturación y sólo el 37.7% manifestó que su satisfacción no cambiaría si perciben demasiadas personas en el lugar en que se encuentra o en los lugares visitados (ver cuadro 3.6).

Figura 3.6: Cambiaría su satisfacción si percibe la masificación.



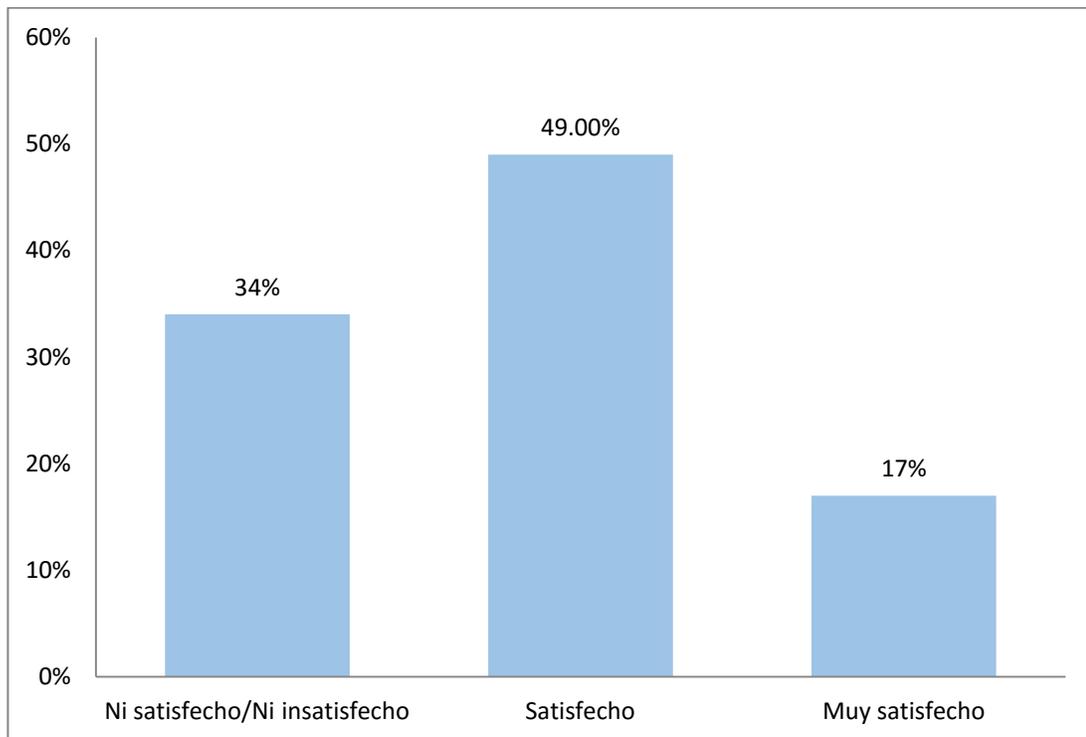
Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Del 62.3% que dijeron que sí les afectaría la saturación en su nivel satisfacción en caso de percibirla, en el tiempo presente el 69.7% están satisfechos con los niveles de saturación al momento de la aplicación de la encuesta y el 30.3% lo considera normal. Llama la atención que todos los turistas que contestaron que sí cambiaría su satisfacción en caso de percibir la saturación, en el momento de la aplicación de la encuesta muestran estar satisfechos con la saturación actual, lo que indica que los niveles de intensidad de uso turístico no inciden en el grado de satisfacción y es un elemento que viene a reforzar que la capacidad de carga desde la percepción del turista aun no ha sido rebasada.

Respecto al nivel de satisfacción con el grado actual de saturación, destaca el 49% que se consideran satisfechos, el 34.0% contestaron que para ellos es normal, y el 17% se sienten muy satisfechos con los índices de saturación actual. De acuerdo con estos resultados los turistas no se muestran a disgusto con la cantidad de personas

concentradas en lugar, la saturación hasta el momento no genera problemas que impacten de forma negativa en el nivel de satisfacción de su experiencia turística (Figura 3.7).

Figura 3.7: Nivel actual de satisfacción con el grado actual de saturación



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Para conocer si existe una relación entre la satisfacción y la masificación se analizaron las respuestas emitidas entre el nivel de satisfacción con la cantidad actual de personas en el lugar y si el turista cree que hay demasiadas personas en el lugar en que se encuentra al momento de la aplicación de la encuesta. Los datos obtenidos revelan que el 50% de los turistas que creen que “sí” hay demasiadas personas dicen estar satisfechos con el nivel actual de masificación y el 14.3% se sienten muy satisfechos, el resto no está satisfecho, ni insatisfecho, lo considera normal. El 48.7% de las personas que creen que “no” hay demasiadas personas dicen estar satisfechos con el nivel actual de masificación y el 17.9% se consideran muy satisfechos. Los

porcentajes de turistas que están en el rango de satisfechos y muy satisfechos son similares entre los que “sí” se sienten masificados y los que “no” se sienten masificados. Del 100% de los turistas que contestaron que “sí” creían que había demasiadas personas en el lugar que se encontraban al momento de la aplicación de la encuesta, el 64.3% opinaron estar satisfechos o muy satisfechos. Del 100% de los turistas que contestaron que “no” creían que había demasiadas personas en el lugar que se encontraban al momento de la aplicación de la encuesta, el 66.7% opinaron estar satisfechos o muy satisfechos con la cantidad de personas en el lugar. Por lo tanto no se encuentra alguna relación negativa entre la satisfacción y la masificación como lo indican Shelby & Heberlein. Teniendo como sustento los resultados mostrados en el cuadro 3.6, *se rechaza la hipótesis planteada al encontrarse que la percepción de masificación no influye en la disminución del nivel de satisfacción de la experiencia turística*, como ha quedado demostrado con los resultados expuestos en el cuadro 3.6.

Cuadro 3.6: Relación de la satisfacción con la percepción de masificación.

			nivel actual de satisfacción con la cantidad de personas en el lugar			Total
			normal	satisfecho	muy satisfecho	
cree que hay demasiadas personas	Si	Recuento	5 _a	7 _a	2 _a	14
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	35.7%	50.0%	14.3%	100.0%
		% dentro de nivel actual de satisfacción con la cantidad de personas en el lugar	27.8%	26.9%	22.2%	26.4%
	No	% del total	9.4%	13.2%	3.8%	26.4%
		Recuento	13 _a	19 _a	7 _a	39
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	33.3%	48.7%	17.9%	100.0%
Total	% dentro de nivel actual de satisfacción con la cantidad de personas en el lugar	72.2%	73.1%	77.8%	73.6%	
	% del total	24.5%	35.8%	13.2%	73.6%	
	Recuento	18	26	9	53	
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	34.0%	49.1%	17.0%	100.0%
		% dentro de nivel actual de satisfacción con la cantidad de personas en el lugar	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	34.0%	49.1%	17.0%	100.0%

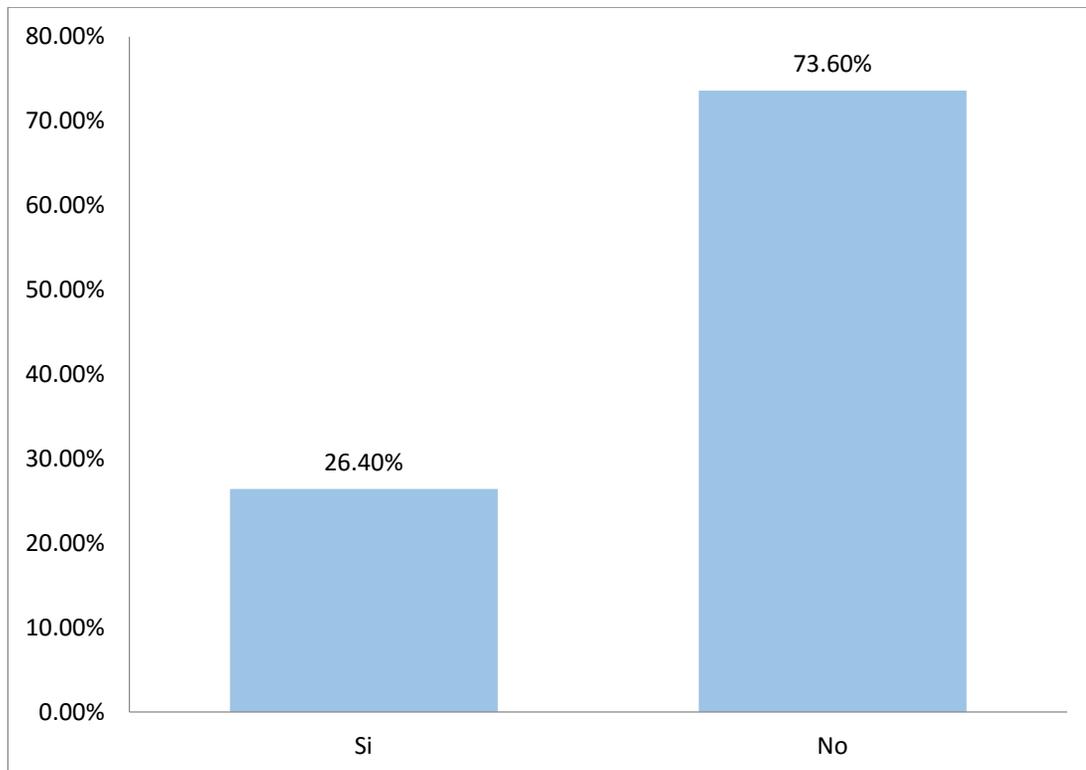
Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.2.2.- Evaluación de la masificación.

La masificación se refiere al escenario que se presenta cuando hay demasiadas personas en un lugar y es una evaluación negativa de la densidad. La densidad es descriptiva y se refiere a un número específico de personas por unidad de área y puede ser determinado objetivamente.

El siguiente cuadro muestra la percepción de masificación al momento de la aplicación de la encuesta. Ante la pregunta ¿Cree usted que hay demasiadas personas en el lugar que se encuentra o en los lugares que ha visitado? Los resultados revelan que el 26.4% de los encuestados perciben la masificación, lo que muestra que el 73.6% de la población estudiada no percibe que Playa Ventura haya llegado al umbral de capacidad de carga.

Figura 3.8: Percepción de masificación.

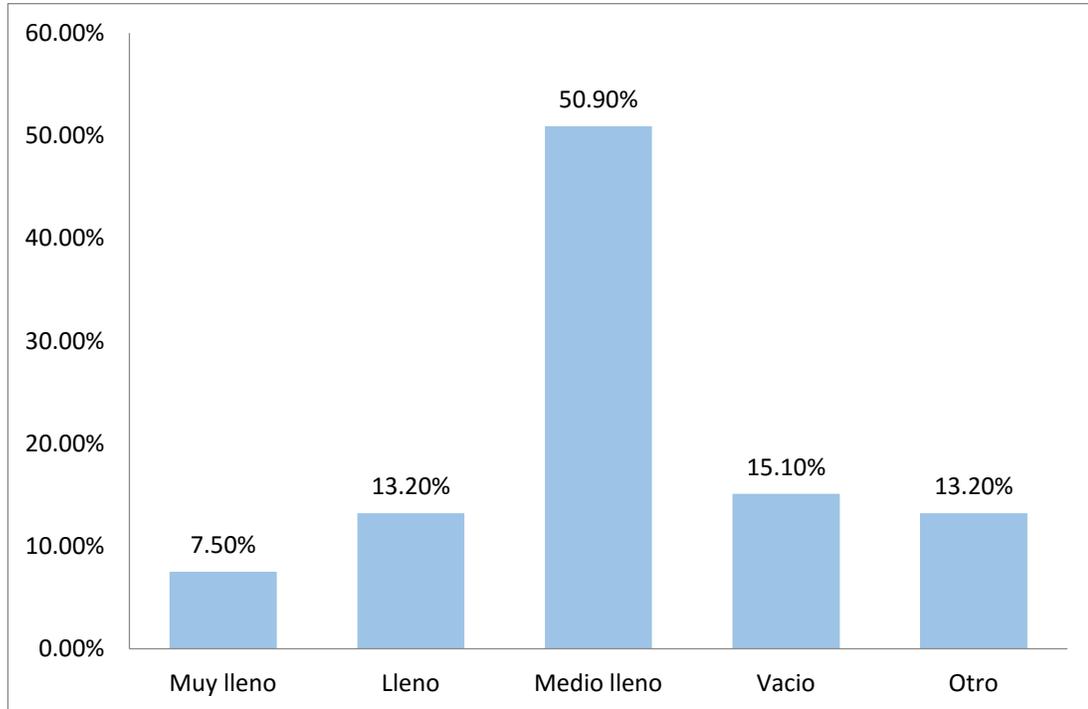


Fuente: Trabajo de campo, 2015.

De acuerdo con Shelby y Heberlein (1983) las respuestas sobre la variable de la masificación/saturación no son siempre sinceras. Las personas pueden ser reacias a decir que un área está abarrotada porque la masificación es una característica indeseable en una escena de recreación. Por esta razón los resultados obtenidos en esta variable podrían ser mayores.

En el siguiente cuadro los turistas indican su opinión acerca de la densidad observada en el lugar. La demanda turística que percibe que hay una densidad elevada está compuesta por el 20.7% que corresponde a las categorías de muy lleno y lleno, con 7.5% y 13.2% respectivamente. El 50.9% de los turistas encuestados tiene la percepción que la densidad en el destino no es elevada, su opinión es que esta medio lleno..

Figura 3.9: Percepción de densidad del destino turístico. Valoración de la carga actual.

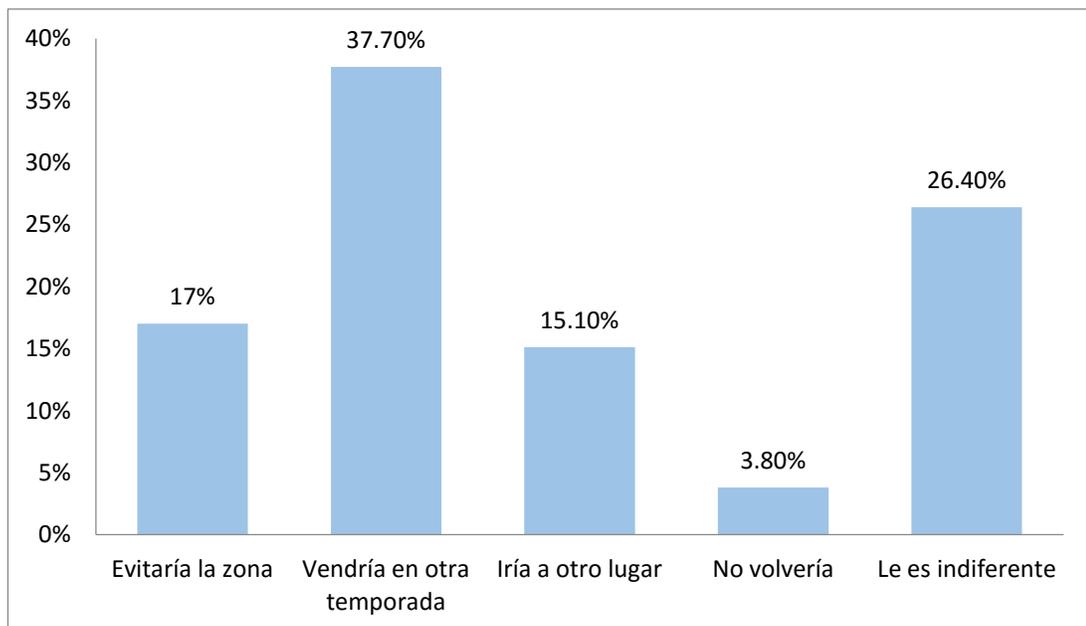


Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Al comparar los datos de la figura 3.8 y 3.9, se reflejan resultados similares. El 20.7% percibió como lleno y muy lleno el lugar, mientras que el 26.4% cree que hay demasiadas personas.

Con el objeto de conocer cuál sería la reacción o la actitud que tendría el turista en caso de percibir la masificación se le preguntó ¿Qué haría si percibe que hay demasiadas personas en el lugar que se encuentra o en los lugares que ha visitado? En el análisis de las cinco respuestas obtenidas se refleja un grado de fidelidad hacia el destino bastante elevado con el 37.70% que dijo que vendría en otra temporada, el 17% contestaron que evitarían la zona pero que permanecerían en el destino, el 26.40% menciona la saturación le es indiferente, el 15% iría a otro lugar y el 3.8% no volvería (ver figura 3.10), sumados estos dos grupos tenemos 18.8% de turistas que dijo que buscarían un lugar alternativo y ya no volverían, que es ligeramente inferior al 20.7% (Figura 3.9) de los turistas que perciben la densificación del destino y cercano al 26.4% (Figura 3.8) de los turistas perciben la masificación en los lugares que han visitado dentro del destino turístico.

Figura 3.10: Actitud ante la percepción de masificación.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.3.- Establecimiento de la capacidad de carga social percibida por los turistas.

El establecimiento de la capacidad de carga social percibida por los turistas surge de la unión o asociación de dos factores analizados anteriormente, es decir, cuando un turista se siente masificado porque cree que hay demasiadas personas y que está dispuesto a irse o a no volver. De esta forma se obtiene el indicador de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos como lo refleja el cuadro 3.7.

Cuadro 3.7: Relación de la masificación y la reacción ante ella.

			qué haría si percibe demasiadas personas					Total
			evitaría la zona	vendría en otra temporada	iría a otro lugar	no volvería	le es indiferente	
cree que hay demasiadas personas	Si	Recuento	3 _a	5 _a	3 _a	0 _a	3 _a	14
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	21.4%	35.7%	21.4%	0.0%	21.4%	100.0%
		% dentro de que haría si percibe demasiadas personas	33.3%	25.0%	37.5%	0.0%	21.4%	26.4%
		% del total	5.7%	9.4%	5.7%	0.0%	5.7%	26.4%
	No	Recuento	6 _a	15 _a	5 _a	2 _a	11 _a	39
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	15.4%	38.5%	12.8%	5.1%	28.2%	100.0%
		% dentro de que haría si percibe demasiadas personas	66.7%	75.0%	62.5%	100.0%	78.6%	73.6%
		% del total	11.3%	28.3%	9.4%	3.8%	20.8%	73.6%
Total	Recuento	9	20	8	2	14	53	
	% dentro de cree que hay demasiadas personas	17.0%	37.7%	15.1%	3.8%	26.4%	100.0%	
	% dentro de que haría si percibe demasiadas personas	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	17.0%	37.7%	15.1%	3.8%	26.4%	100.0%	

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación de campo, se ha optado por analizar a los turistas que muestran sensibilidad ante la masificación en tres grupos por separado: El primer grupo está formado por los turistas que han visto rebasado el umbral de capacidad de carga, a este grupo se le denominará como Población Riesgo Actual (P.R.A.). El segundo grupo está constituido por los turistas que perciben la saturación en el presente, pero que no tienen intención de marcharse, pero puede ser que en el futuro sí, a este segundo grupo se conocerá como Población Riesgo Futura Uno (P.R.F. 1) y el tercer grupo está integrado por aquellos turistas que no perciben la saturación en el presente, pero que estarían dispuestos a marcharse en caso de percibirla, a este grupo se le llamará Población Riesgo Futura Dos (P.R.F.2) Estos grupos de turistas se han considerado como poblaciones riesgo porque son aquellos que en el presente o en el futuro probablemente ya no regresen y es del interés de esta investigación conocer sus características, gustos y preferencias, así como la valoración que ellos hacen de las características del destino, con la idea de actuar en consecuencia para corregir o mejorar aquellos aspectos que originan su deseo de no volver.

3.2.3.1.- Población Riesgo Actual (PRA).

Es el segmento de población que percibe la masificación y muestran predisposición a irse del lugar o a ya no volver. Para hacer el cálculo de este grupo de población, se toma en cuenta el porcentaje de turistas que opinaron que si había demasiadas personas en el lugar y que su reacción ante la percepción de masificación sería el abandono del lugar. Del 100% de la muestra, el **26.4%** (cuadro 3.7) cree que hay demasiadas personas en los lugares que ha visitado o en las actividades que ha realizado. De este 26.4% de población que percibe la saturación, el 21.4% (cuadro 3.7) es el segmento de turistas que está dispuesta a irse a otro lugar o ya no volver a Playa Ventura a causa de la masificación y representa el **5.7%** del total de los encuestados, este grupo es al que se le ha denominado como **Población Riesgo Actual**, población que percibe la masificación y que está dispuesta a marcharse del destino por causa de la saturación. Este es el grupo de turistas que han visto rebasada su capacidad de carga social por consecuencia de la masificación (ver cuadro 3.7).

Considerando los resultados referidos en el cuadro 3.7, se rechaza la segunda hipótesis que indica que la percepción de saturación influye en la predisposición a abandonar el destino turístico, debido a que del 100% de los turistas que se dicen masificados, únicamente el 21.4% manifiestan predisposición a irse de Playa Ventura a causa de la masificación, este 21.4% representa el 5.7% del total de la muestra. El 79.6% de turistas que perciben la saturación no muestran intención de marcharse (ver cuadro 3.7).

3.2.3.2.- Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).

Aquellas personas que si perciben la saturación en el presente, pero que por el momento no están dispuestos a abandonar el lugar a causa de la masificación, puede ser que el futuro si lo hagan. Esta situación puede ser un inconveniente para el destino, por eso es recomendable que se conozca el perfil de estos turistas que muestran sensibilidad ante la masificación. A este grupo se le ha denominado *Población Riesgo Futura Uno (PRF 1)*. Esta población está compuesta por el 15.1% sobre el total de la muestra. Del 100% de muestra, el 26.4% percibe la masificación, de este 26.4% el 57.1% no tiene intención de marcharse y representa el 15.1% sobre el total de la muestra (ver cuadro 3.7).

3.2.3.3.- Población Riesgo Futura Dos (PRF 2).

Este grupo está formado por los turistas que no perciben la masificación en la actualidad, pero que en caso de percibirla en un tiempo futuro estarían dispuestos a marcharse. Del 100% de la muestra, el 73.6% no percibe la masificación en el presente, de este 73.6% el 17.9% está dispuesta a irse o a ya no volver al momento que perciba la masificación. Esta población está compuesta por el 13.2% de la demanda total. A esta población se le ha denominado como *Población Riesgo Futura Dos (PRF 2)*.

Una vez determinados estos tres tipos de población que se considera importante analizar, se procedió a conocer cuáles son las características de estos grupos de turistas. Iniciando con una representación gráfica que indique los porcentajes de turistas que pertenecen a cada una de las diferentes poblaciones riesgo.

Cuadro 3.8: Establecimiento de la capacidad de carga en el destino turístico de Playa Ventura.

<i>Estimación de la Capacidad de Carga Social</i>	<i>Población riesgo actual.</i>	<i>Población riesgo futura I.</i>	<i>Población riesgo futura II.</i>
<i>Sobre total de la muestra.</i>	5.7%	15.1%	13.2%
	<i>Turistas que perciben la saturación y que muestran predisposición a irse o a abandonar el destino.</i>	<i>Turistas que perciben la saturación en el presente, pero que no tienen intención de marcharse, pero puede ser que en el futuro si.</i>	<i>Turistas que no perciben la saturación en el presente, pero que estarían dispuestos a marcharse en caso de percibirla.</i>
	26.4% =21.4% =5.7%	26.4%=57.1%=15.1%	73.6%=17.9%=13.27%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.4.- Características de las poblaciones que están en riesgo de abandonar el destino turístico a causa de la masificación.

Con el resultado de los indicadores que permiten conocer las diferentes poblaciones de turistas que representan un riesgo de abandonar Playa Ventura a causa de la masificación, se hace necesario analizarlas considerando sus características socioeconómicas, hábitos de viaje y su relación con las valoraciones que ellos hacen de las características del destino que pueden influir en la percepción de capacidad de carga. Además, es importante analizar otros factores que de acuerdo con investigaciones aplicadas en otros espacios turísticos también influyen en la percepción de la capacidad de carga del turista, entre los cuales destacan la familiaridad con la saturación, la familiaridad con el destino turístico, la percepción de amplitud del destino, entre otras. A partir de estas conclusiones debemos establecer cuáles son las características de estos turistas.

3.2.4.1.- Características de la demanda de las diferentes poblaciones riesgo.

Distintas investigaciones han demostrado que las diferencias en la percepción de masificación están influidas por las características del individuo que permiten determinar el perfil del turista que está en riesgo de abandonar el destino turístico. El origen de los turistas es fundamental en cualquier estudio relacionado con la demanda.

En el siguiente cuadro se muestra el origen de la demanda de las tres poblaciones riesgo, en este caso los turistas que perciben el límite de capacidad de carga en Playa Ventura son los provenientes del Estado de Guerrero con el 66.7% y de la Ciudad de México con el 33%, del total de la población que percibe la saturación y manifiesta predisposición a marcharse de este destino turístico. A pesar que Guerrero solo aporta el 15% del total de la demanda, más de la mitad de ellos perciben el umbral de capacidad de carga (ver cuadro 3.9). Esta situación pudiera explicarse porque los

guerrerenses están menos familiarizados con la masificación por no tener grandes concentraciones como la zona centro del país. Además los turistas provenientes de Guerrero tienen un conocimiento más amplio de la diversidad de la oferta turística de los destinos de sol y playa en el estado y por lo tanto, tienen la posibilidad de elegir aquel que mejor satisfaga sus necesidades y expectativas. Ésta puede ser una razón por la cual muestran predisposición a abandonar Playa Ventura en los periodos de más alta concentración turística, aunque la misma cercanía les da la posibilidad de volver en otra temporada de baja afluencia en la que puedan disfrutar a plenitud de los atractivos de Playa Ventura.

Cuadro 3.9: Origen de la demanda.

	<i>Origen de la demanda en %</i>						
	Ciudad de México	Estado de México	Guanajuato	Guerrero	Michoacán	Morelos	Puebla
<i>Total de la Muestra</i>	39.6%	18.9%	1.9%	15.1%	1.9%	18.9%	3.8%
<i>P.R.F. 1</i>	37.5%	12.5%		25.0%		12.5%	12.5%
<i>P.R.F. 2</i>	42.9%	28.6%				28.6%	
<i>P.R.A.</i>	33.3%			66.7%			
<i>Promedio</i>	37.9%	13.7%		47.23%		13.7%	4.1%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La edad es uno de los aspectos más interesantes que influye claramente en la percepción de la capacidad de carga. Como se puede observar en siguiente cuadro, son los rangos de 18 a 39 años los que suman el 64.1% del total de la muestra de

turistas y representan el 66% de la población riesgo actual. Con base en los resultados se afirma que son los más jóvenes los más sensibles a la masificación, podríamos decir que es un turista más activo, aventurero, en busca de emociones y lo que lo hace más exigente, mas critico, que no se conforma y se manifiesta cuando el producto no cumple con sus expectativas. Es importante tener en cuenta que este tipo será la demanda futura y no atender sus tendencias en el presente puede significar hipotecar el futuro (Cuadro 3.10).

Cuadro 3.10: Edad de la demanda.

	<i>Edad de la demanda en %</i>				
	18 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 o más
<i>Total de la muestra</i>	39.6%	24.5%	7.5%	18.9%	9.4%
<i>P.R.F. 2</i>	62.5%	37.5%			
<i>P.R.F. 1</i>	28.6%	14.3%		42.9%	14.3%
<i>P.R.A.</i>	33.3%	33.3%		33.3%	
<i>Promedio</i>	41.46	28.36		25.4	4.7

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede percibir que son los turistas con mayor grado de escolaridad los más sensibles a la saturación en las tres poblaciones analizadas, pero también es importante destacar que estos turistas representan el 75.4% del total de la muestra, sin embargo, el 100% de la población riesgo actual se encuentra entre los de mayor grado escolar con estudios profesionales o de maestría (Cuadro 3.11).

Cuadro 3.11: Grado escolar de la demanda.

<i>Grado escolar</i>	<i>Total de la muestra</i>	<i>Población Riesgo Futura 1</i>	<i>Población Riesgo Futura 2</i>	<i>Población Riesgo Actual</i>
<i>Primaria</i>	5.7%		14.3%	
<i>Secundaria</i>	3.8%			
<i>Preparatoria Normal</i>	13.2%	12.5%	14.3%	
<i>Profesional</i>	66.0%	75.0%	57%	66.7%
<i>Maestría /D.</i>	9.4%	12.5%	14.3%	33.3%
<i>Sin estudios</i>	1.9%			
<i>TOTAL</i>	100%	100%	100%	100%
<i>Total de la muestra.</i>	100%	8 (5.4%)15.1%	7 (4.7%)13.27%	3 (2.1) 5.7%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

De acuerdo con la ocupación se encuentra una relación entre el grado escolar y la ocupación de la PRA con un 66.7% en ambos casos, en la PRF 1 resaltan los estudiantes como aquellos que perciben la saturación, en la PRF 2 son los empleados de la iniciativa privada, como se observa en el cuadro siguiente:

Cuadro 3.12: Ocupación de la demanda.

<i>Ocupación</i>	<i>Total de la muestra</i>	<i>Población Riesgo Futura I</i>	<i>Población Riesgo Futura II</i>	<i>Población Riesgo Actual</i>
<i>Estudiante</i>	15.1%	50%		33.3%
<i>Empleado IP</i>	13.2%		28.6%	
<i>Empleado Gob.</i>	13.2%		28.6%	
<i>Profesionista</i>	24.5%		14.3%	66.7%
<i>Ama de casa</i>	11.3%	12.5%		
<i>Ejecutivo</i>	1.9%			
<i>Dueño de negocio</i>	15.1%	37.5%	28%	
<i>Jubilado</i>	5.7%			
<i>Otro</i>				
<i>Total</i>	100%	100%	100%	100%
<i>Total de la muestra</i>		15.1%	13.27%	5.7%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Analizando los resultados, se encuentra una relación muy similar en el perfil de la población riesgo actual entre el nivel de ingresos de 5 a 10 mil pesos mensuales con el 66.7% (cuadro 3.13), de ocupación profesionista con el 66.7% (cuadro 3.12) y grado escolar de licenciatura con el 66.7% (cuadro 3.11) respectivamente, lo que indica que existe cierta homogeneidad en los turistas que perciben la masificación y manifiestan predisposición a abandonar el destino.

Cuadro 3.13: Nivel de ingresos de las tres poblaciones riesgo.

	<i>Menos de</i>	<i>5 000</i>	<i>10 000</i>	<i>15 000</i>	<i>20 000</i>	<i>N.C.</i>
<i>Ingreso en</i>	<i>5 000</i>	<i>a</i>	<i>a</i>	<i>a</i>	<i>o más</i>	
<i>pesos</i>		<i>10 000</i>	<i>15 000</i>	<i>20 000</i>		
<i>mexicanos</i>						
<i>Total</i>	15.1%	22.6%	11.3%	7.5%	7.5%	35.8%
<i>Muestra</i>						
<i>P.R.A.</i>		66.7%				33.3% ⁹
<i>P.R.F. 1</i>	37.5%	25%	12.5%			25%
<i>P.R.F. 2</i>		14.3%	14.3%		28.6%	42.9%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Continuando en el análisis de datos del lugar de hospedaje y estancia por noches se confirma que la población riesgo actual es homogénea debido a que el 66.7% se hospeda en hotel y la duración de estancia es de una a dos noches, estos datos dan solidez para considerar este perfil de población en la toma de decisiones orientadas a mejorar la oferta turística e incrementar los niveles de satisfacción para prevenir y disminuir el riesgo de abandono del lugar por los turistas.

Cuadro 3.14: Lugar de hospedaje y estancia en noches.

	<i>Lugar de hospedaje</i>				<i>Estancia en noches</i>		
	Hotel	Campamento/ tienda de campana	Familiares o amigos	Cabaña	1 a 2	3 a 4	5 a 6
<i>Total</i>	32.1%	47.2%	13.2%	1.9%	54%	39.6%	5%
<i>Muestra</i>							
<i>PRF1</i>	25%	62.5%	12.5%		50%	37.5%	12.5%
<i>PRF2</i>	42.9%	42.9%		14.3%	57.1%	42.9%	
<i>PRA</i>	66.7%		33.3%		100%		

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Quizás el 100% de los turistas que muestran predisposición a abandonar el lugar a causa de la masificación lo hayan hecho, pues el total de ellos representan el nivel más bajo de estancia promedio (de una a dos noches) lo que podría indicar que decidieron abandonar el lugar antes de lo planeado. Lo interesante es que todos ellos se hospedaron en hotel o casa de familiares y ninguno en campamento (cuadro 3.14). En todas las poblaciones analizadas el rango de estancia que tiene el porcentaje mas elevado es de una a dos noches. Este puede ser un indicador que evidencia la falta de actividades recreativas que motiven al turista a permanecer más días en el lugar.

3.2.5.- Factores que pueden influir en la percepción de capacidad de carga social.

En este trabajo de investigación se consideran diferentes indicadores que puedan ser de utilidad para definir a aquellos factores que puedan influir en la percepción de capacidad de carga y actuar en consecuencia para solucionar algunos de los problemas diagnosticados. Los planteamientos aquí analizados parten de diferentes estudios realizados con anterioridad que indican los factores que pueden influir en el umbral de capacidad del destino. En este apartado se analizará hasta que punto esas teorías o hipótesis se cumplen en un espacio como el estudiado.

3.2.5.1.- Familiaridad con el destino.

O'Riordan (1969) citado por Navarro (2005) indica que la percepción de masificación tiene una relación directa con la familiaridad que se tenga con el destino turístico, es decir, el grado de conocimiento. O'Riordan demostró que aquellos turistas que habían estado en el área más veces eran menos tolerantes a los niveles elevados de concentración. Para saber el grado de conocimiento del destino, se le preguntó al turista el número de veces que ha visitado Playa Ventura.

Como se puede apreciar en el cuadro 3.15, los resultados reflejan que el 50.9 % del total de los turistas encuestados no tenían conocimiento previo del destino, siendo esta su primera visita. El 49.1% si habían estado una o más veces, son los turistas repetitivos y que de acuerdo con la teoría de la familiaridad con el destino de O'Riordan son que tienen mayor grado de conocimiento del lugar y los más sensibles a la masificación.

En los resultados de las tres poblaciones riesgo, según el grado de conocimiento del destino se encontró que en la Población Riesgo Actual, el 33.3% había visitado Playa Ventura de 4 a 6 veces y otro 33.3% lo había visitado en más de 13 ocasiones, sumados los dos porcentajes se tiene un 66.6% de turistas que han estado en el

destino más de 4 veces y son los turistas que tienen mayor grado de conocimiento del destino. De acuerdo con los resultados, se confirma la teoría de la familiaridad con el destino de O'Riordan (1969), que indica que los turistas más familiarizados, con mayor grado de conocimiento son los más sensibles a la masificación. Para reforzar los datos, se encontró que el 66.7% de los turistas que manifiestan predisposición a abandonar el lugar a causa de masificación (P.R.A.) son repetitivos y ya habían visitado playa Ventura en el 2014, un año antes de la aplicación de la encuesta. Por otro lado, el 57.1% de los encuestados que visitaron por primera vez el lugar no percibieron masificación (P.R.F.2), reflejando que los turistas menos familiarizados, con menor grado de conocimiento son menos sensibles a la masificación, así lo demuestran los resultados del cuadro 3.15.

Por lo tanto, se afirma que a mayor conocimiento del destino existe una percepción más clara de masificación como lo confirman los resultados en las poblaciones riesgo actual y riesgo futura 1. Por otro lado, los resultados de la población riesgo futura dos reflejan que los turistas que visitan por primera vez el lugar son menos sensibles a la saturación como lo afirma Getz (1983).

Cuadro 3.15: Número de visitas al destino turístico.

<i>Visitas al destino</i>	<i>Primera vez</i>	<i>1 a 3 veces</i>	<i>4 a 6 veces</i>	<i>7 a 9 veces</i>	<i>10 a 12 veces</i>	<i>13 o más veces</i>
<i>Total</i>	50.9%	17%	11.3%	7.5%	5.7%	7.5%
<i>Muestra</i>						
<i>P.R.A.</i>	33.3%		33.3%			33.3%
<i>P.R.F. 1</i>	12.5%	25%	37.5%	12.5%	12.5%	
<i>P.R.F. 2</i>	57.1%	14.3%		28.6%		

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En el siguiente cuadro se presenta la relación existente entre el grupo de turistas que percibieron la masificación y las veces que han visitado Playa Ventura. Los resultados indican que del 26.4% de los turistas que perciben la saturación, el 78.6% han estado más de una vez en este destino y son los que están más familiarizados con el lugar. De acuerdo con los resultados obtenidos, se refuerza la confirmación de la teoría de la familiarización con el destino de O'Riordan (1969), que explica, que los turistas más familiarizados, con mayor conocimiento del destino son los más sensibles a la masificación.

Por otro lado, el 73.6% de turistas del total de la muestra no perciben la saturación. De este grupo el 61.5% de turistas dijeron que era su primera visita al lugar, por ello, son los que tienen menor grado de conocimiento del destino. En este sentido, los resultados muestran que cuando se visita por primera vez un destino turístico, se es menos sensible a la saturación (Getz, 1983).

Cuadro 3.16: Relación masificación-familiaridad con el destino sobre el total de la muestra.

			cuantas veces a visitado este destino						Total
			primera vez	1 a 3 veces	4 a 6 veces	7 a 9 veces	10 a 12 veces	13 o más	
cree que hay demasiadas personas	Si	Recuento	3 _a	2 _{a,b}	5 _c	1 _{a, b, c}	1 _{a, b, c}	2 _{b, c}	14
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	21.4%	14.3%	35.7%	7.1%	7.1%	14.3%	100.0%
		% dentro de cuantas veces a visitado este destino	11.1%	22.2%	83.3%	25.0%	33.3%	50.0%	26.4%
	% del total	5.7%	3.8%	9.4%	1.9%	1.9%	3.8%	26.4%	
	No	Recuento	24 _a	7 _{a,b}	1 _c	3 _{a, b, c}	2 _{a, b, c}	2 _{b, c}	39
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	61.5%	17.9%	2.6%	7.7%	5.1%	5.1%	100.0%
% dentro de cuantas veces a visitado este destino		88.9%	77.8%	16.7%	75.0%	66.7%	50.0%	73.6%	
% del total	45.3%	13.2%	1.9%	5.7%	3.8%	3.8%	73.6%		
Total	Recuento	27	9	6	4	3	4	53	
	% dentro de cree que hay demasiadas personas	50.9%	17.0%	11.3%	7.5%	5.7%	7.5%	100.0%	
	% dentro de cuantas veces a visitado este destino	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	50.9%	17.0%	11.3%	7.5%	5.7%	7.5%	100.0%	

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.5.2.- Familiaridad con la masificación.

En este apartado se analiza si existe una relación entre la familiaridad con la masificación en el lugar de origen del turista y la percepción de masificación en el destino turístico, es decir, si el turista está acostumbrado a vivir en un ambiente donde la saturación es algo habitual, aunque perciba la saturación la considerará como algo normal. En este sentido, la teoría del nivel de adaptación de Wohlwill (1966) plantea que las personas procedentes de lugares con índices altos de concentración preferirán ambientes de recreo que sean algo diferentes del ambiente ordinario para proporcionar contrastes, pero no muy diferentes.

Con el fin de comprobar la teoría de la familiaridad con la masificación, se le preguntó al encuestado si consideraba su lugar de residencia como saturado o no saturado.

De acuerdo con los resultados, se observa que el 86.8% del total de la muestra contestaron que su lugar de residencia habitual es masificado. El 100% de las poblaciones riesgo actual y futura uno y el 75% de la población riesgo futura dos consideran su lugar de residencia como masificado. Los resultados muestran que la demanda tiene alto grado de homogeneidad y que están acostumbrados a la saturación (cuadro 3.17).

En este caso, se aceptan los resultados para confirmar la teoría de Wohlwill (1966) que aplicada al fenómeno de la percepción de concentración del usuario en zonas turísticas, afirma que el turista percibirá positivamente pequeños aumentos o disminuciones con respecto a su situación normal (grado de adaptación), mientras que las discrepancias mayores serán desagradables (MICYT, 1993)., pues del total de la muestra, el 86.8% (cuadro 3.17) considera que su lugar de origen está saturado y el 73.6% del total de la muestra (cuadro 3.18) opina que no se sienten masificados en Playa Ventura.

Cuadro 3.17: Población riesgo según la percepción de la masificación en su entorno de residencia habitual.

	<i>Si está masificada</i>	<i>No está masificada</i>	<i>NS/NC</i>
<i>Total Muestra</i>	86.8%	13.2%	
<i>P.R.A.</i>	100%		
<i>P.R.F. 1</i>	75%	25%	
<i>P.R.F. 2</i>	100%		

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Sin embargo, al analizar las diferentes poblaciones por separado, se encontró que del 5.7% de turistas que manifiestan predisposición por marcharse del lugar, el 100% dijeron que percibían su lugar de origen como saturado. Son turistas que están acostumbrados a la saturación, pero que sin embargo se muestran sensibles a la misma en el destino turístico visitado.

En el siguiente cuadro se observa la relación existente entre la masificación y la familiaridad con la masificación, como se puede ver, dentro del grupo de turistas que no perciben la saturación que son el 73.6% del total de la muestra, el 89.7% manifiesta que su lugar de procedencia si está saturado. Argumento suficiente para afirmar que la teoría de la adaptabilidad de Wohlwill (1966) es aplicable a este tipo de estudios. La mayoría de los turistas encuestados en Playa Ventura (86.8%) declaran que su lugar de procedencia está saturado. Son turistas que están acostumbrado a vivir en un ambiente donde la saturación es algo habitual, aunque perciban la saturación la considerarán como algo normal.

Cuadro 3.18: Relación masificación-familiaridad con la masificación.

			saturación en lugar de residencia		Total
			si	no	
cree que hay demasiadas personas	si	Recuento	11 _a	3 _a	14
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	78.6%	21.4%	100.0%
		% dentro de saturación en lugar de residencia	23.9%	42.9%	26.4%
		% del total	20.8%	5.7%	26.4%
	no	Recuento	35 _a	4 _a	39
		% dentro de cree que hay demasiadas personas	89.7%	10.3%	100.0%
		% dentro de saturación en lugar de residencia	76.1%	57.1%	73.6%
		% del total	66.0%	7.5%	73.6%
Total	Recuento	46	7	53	
	% dentro de cree que hay demasiadas personas	86.8%	13.2%	100.0%	
	% dentro de saturación en lugar de residencia	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	86.8%	13.2%	100.0%	

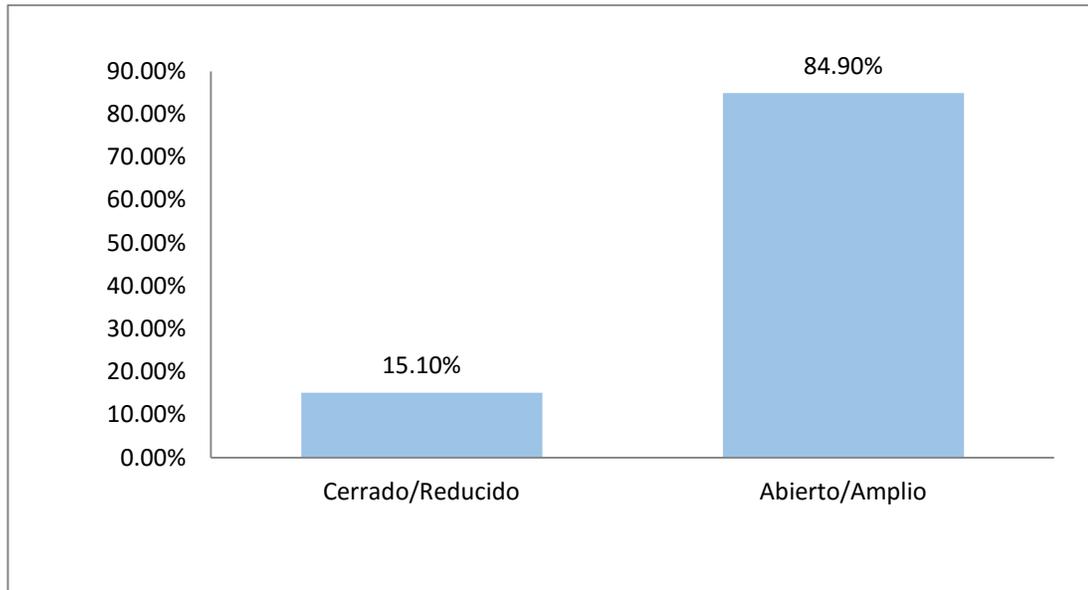
Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.5.3.- La percepción de amplitud del destino, Stokols (1972).

Para conocer la percepción de amplitud del destino, se le preguntó al turista si tenía la impresión estar en un espacio cerrado o abierto. Los resultados revelan que del total de la muestra, el 84.90% perciben el lugar como un espacio abierto o amplio, y

sólo el 15.10% manifestó tener la impresión de estar en un espacio cerrado o reducido.

Figura 3.11: Impresión de estar en un espacio cerrado o abierto.



Fuente: Trabajo de campo, 2015.

El cuadro 3. 19 denota la relación que existe entre la percepción de densidad en Playa Ventura y la impresión que tiene el turista de estar en un espacio abierto o cerrado. El 84.9% de los encuestados opinó que tiene la impresión de estar en espacio abierto, dentro de ese grupo el 80% percibe el lugar como poco densificado y solo el 20% lo percibe como lleno y muy lleno, por ende se confirma la teoría de Stokols (1972) que refiere que si un destino turístico se percibe como un espacio cerrado, es decir, con poca amplitud de vistas, la concentración de personas, actividades y recursos se hace más palpable. Por ello, los lugares con forma rectangular, en lugar de cuadrada, incrementan su capacidad de carga (Stokols, 1972). Es el caso de la zona turística estudiada que se encuentra ubicada a lo largo de 13 kilómetros de playa, argumento que versa el planteamiento de la teoría de Stokols.

Cuadro 3.19: Relación densidad del destino-amplitud del destino.

			Percepción de la densidad en Playa Ventura					Total
			muy lleno	lleno	medio lleno	vacio	otro	
Impresión de estar en un espacio cerrado o abierto	Cerrado/reducido	Recuento	1 _{a, b}	1 _{a, b}	1 _b	4 _a	1 _{a, b}	8
		% dentro de impresión de estar en un espacio cerrado o abierto	12.5%	12.5%	12.5%	50.0%	12.5%	100.0%
		% dentro de percepción de la densidad en Playa Ventura	25.0%	14.3%	3.7%	50.0%	14.3%	15.1%
		% del total	1.9%	1.9%	1.9%	7.5%	1.9%	15.1%
Abierto/amplio		Recuento	3 _{a, b}	6 _{a, b}	26 _b	4 _a	6 _{a, b}	45
		% dentro de impresión de estar en un espacio cerrado o abierto	6.7%	13.3%	57.8%	8.9%	13.3%	100.0%
		% dentro de percepción de la densidad en Playa Ventura	75.0%	85.7%	96.3%	50.0%	85.7%	84.9%
		% del total	5.7%	11.3%	49.1%	7.5%	11.3%	84.9%
Total		Recuento	4	7	27	8	7	53
		% dentro de impresión de estar en un espacio cerrado o abierto	7.5%	13.2%	50.9%	15.1%	13.2%	100.0%
		% dentro de percepción de la densidad en Playa Ventura	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	7.5%	13.2%	50.9%	15.1%	13.2%	100.0%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.6.- Características del destino valoradas por las diferentes poblaciones riesgo.

Una vez analizadas las características de la demanda corresponde analizar las características del destino que en un momento dado pudieran influir en la percepción de masificación y el límite de capacidad carga. Para conocer la evaluación de la satisfacción que el turista hizo del destino, se decidió analizar por separado a cuatro de los principales elementos de la oferta turística: servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, playas, infraestructura y servicios públicos, además de la valoración que los turistas hacen de diferentes aspectos del entorno turístico de Playa Ventura, Guerrero.

Los resultados de la valoración que los turistas hacen de las características del destino se presentan por separado para cada una de las tres poblaciones que están en riesgo de abandonar el destino como consecuencia de la masificación. Las poblaciones estudiadas son: Población Riesgo Actual, Población Riesgo Futura Uno y Población Riesgo Futura Dos.

3.2.6.1.- Población Riesgo Actual (PRA).

La evaluación de la satisfacción que los turistas hicieron de las características del destino incluyó a los establecimientos de hospedaje, establecimientos de alimentos y bebidas, infraestructura, zona de playa y aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura.

Los resultados demuestran que la satisfacción en los servicios de hospedaje está bien valorada con calificación de buena y muy buena, la calificación mas baja corresponde a la limpieza. Razón que se evidencia que en el grupo de turistas que manifiestan predisposición a marcharse a causa de la masificación, no existe una relación que indique que la saturación influye en la satisfacción del turista. En este caso, los factores analizados no son determinantes en la percepción de la masificación, ni en los umbrales de capacidad de carga. Por lo tanto, de acuerdo con los resultados la

capacidad de carga en los servicios de hospedaje no ha sido rebasada como se puede apreciar en cuadro 3.20

Cuadro 3.20: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de hospedaje de la Población Riesgo Actual.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
<i>Limpieza</i>			33.3%		33.3%	33.3%
<i>Facilidad para encontrar hospedaje</i>					66.7%	33.3%
<i>Precio</i>				33.3%	33.3%	33.3%
<i>Experiencia obtenida</i>				33.3%	33.3%	33.3%
<i>Total de la muestra</i>	1.9%	1.5%	9.4%	21.1%	48.6%	18.9%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En el caso de la evaluación de la satisfacción del servicio de alimentos y bebidas correspondiente a la población riesgo actual, los resultados sí muestran una disminución de la satisfacción en los indicadores de atención del personal, tiempo de espera y el precio pagado por los alimentos, los que si pudieran tener una relación directa con la percepción de masificación. La atención del personal y el tiempo de espera generalmente son consecuencia de dos factores: primero, el exceso de comensales y segundo, la capacidad operativa del lugar, este puede ser un indicador que la capacidad de servicio está rebasado en estos aspectos del área de alimentos y bebidas. Sin embargo, al comparar el total de la muestra esto no es un indicador que encienda la alarma, pero si debe ser considerado como aspecto importante para implementar acciones dirigidas a mejorar los puntos que han sido evaluados negativamente por los turistas. El cuadro siguiente presenta los resultados de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas.

Cuadro 3.21: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas Población Riesgo Actual.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
<i>Calidad de Ay B</i>			33.3%	33.3%	33.3%	
<i>Limpieza e higiene</i>			33.3%	33.3%	33.3%	
<i>Tiempo de espera</i>	33.3%	33.3%			33.3%	
<i>Atención del personal</i>	33.3%	33.3%			33.3%	
<i>Precio</i>		33.3%	33.3%		33.3%	
<i>Experiencia obtenida</i>			33.3%	33.3%	33.3%	
<i>Total de la muestra</i>	2.8%	3.1%	9.7%	32%	38.9%	13.2%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

El siguiente cuadro revela los resultados de la evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa por el grupo de turistas que perciben la masificación y muestran predisposición a abandonar el lugar. Las opiniones sobre el estado actual de las playas y los servicios ofrecidos son en general positivas. Sin embargo, los indicadores evaluados negativamente fueron: la disponibilidad de áreas sombreadas y la disponibilidad de sillas. El 66% califica como regular la limpieza de la arena y la tranquilidad. El 33.3% evalúa como regular la limpieza del agua es regular. Es evidente que existe un 33.3% de turistas que tuvieron problemas para encontrar espacios sombreados y disponibilidad de sillas, los resultados exhiben una carencia en estos servicios, estos son aspectos que deben tomarse en cuenta para emprender acciones orientadas a mejorar estos rubros.

Cuadro 3.22: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRA.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Limpieza de la arena</i>			66.6%		33.3%	
<i>Limpieza del agua</i>			33.3%	33.3%	33.3%	
<i>Servicio recibido</i>				66.7%	33.3%	
<i>Disponibilidad de áreas sombreadas</i>		33.3%		33.3%	33.3%	
<i>Disponibilidad de sillas</i>		33.3%		33.3%	33.3%	
<i>Tranquilidad</i>			66.7%		33.3%	
<i>Total de la muestra</i>	0.9%	4.1%	9.4%	24.2%	61.2%	

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La valoración de la calidad de la infraestructura y servicios públicos en general es positiva, por lo que no se encuentra una relación con la masificación y la predisposición a abandonar el lugar. Las calificaciones otorgadas a la evaluación de la satisfacción de la infraestructura por la población riesgo actual son buenas. Los indicadores evaluados negativamente fueron la falta de estacionamiento con una satisfacción de muy mala con el 33.3% y la calidad en general de la infraestructura con el 33.3% como mala (cuadro 3.23).

Cuadro 3.23: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRA.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Carretera</i>			33.3%		66.7%	
<i>Señalización</i>				100%		
<i>Limpieza de calles y áreas publicas</i>				33.3%	66.7%	
<i>Suficiencia de servicios sanitarios</i>			33.3%	66.7%		
<i>Estacionamiento</i>	33.3%			66.7%		
<i>Accesos a la playa</i>				33.3%	66.7%	
<i>Calidad en general</i>		33.3%		66.7%		
<i>Total de muestra</i>	1.7%	2.7%	12.6%	43.4%	38.2%	1%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Las opiniones sobre los recursos turísticos del destino son en general muy positivas como se puede observar en el cuadro 3.24. Los indicadores que obtuvieron la calificación más baja correspondiente al rubro de muy mala, fueron la falta de información turística, falta de excursiones y el trato con otros turistas con el 33.3%. Otros aspectos evaluados de forma negativa fueron la contaminación, la calidad medioambiental y la variedad de actividades recreativas. Es importante destacar que en el total de la muestra analizada los aspectos peor valorados fueron la falta de información turística y el desconocimiento del servicio de excursiones, es evidente que una es consecuencia de la otra.

Cuadro 3.24: Evaluación de la satisfacción de otros aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRA.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Información turística</i>	33.3%			33.3%	33.3%	
<i>Ruido</i>			33.3%		66.7%	
<i>Contaminación</i>		33.3%	33.3%		33.3%	
<i>Calidad medioambiental</i>		33.3%	33.3%		33.3%	
<i>Trato recibido</i>				66.7%	33.3%	
<i>Hospitalidad</i>				33.3%	66.7%	
<i>Tranquilidad</i>				33.3%	66.7%	
<i>Autenticidad</i>				33.3%	66.7%	
<i>Variedad de actividades recreativas</i>		33.3%	33.3%	33.3%		
<i>Ambiente</i>				33.3%	66.7%	
<i>Excursiones</i>	33.3%				33.3%	33.3%
<i>Imagen</i>					100%	
<i>Experiencia turística</i>					100%	
<i>Diversión</i>				33.3%	66.7%	
<i>Trato personal con otros turistas</i>	33.3%			33.3%	33.3%	
<i>Total de la muestra</i>	2.6%	2.5%	9%	21.6%	63.4%	.7%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.6.2.- Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).

La población riesgo futura uno está compuesta por los turistas que en el momento de la aplicación de la encuesta “sí” percibieron la saturación pero que “no” mostraron predisposición a abandonar el sitio. Es importante analizar la opinión que estos turistas tienen de las características del destino porque aunque no muestran predisposición a ya no regresar, si se muestran sensibles a la masificación. Este grupo representa el 15.1% del total de la muestra.

En la evaluación de la satisfacción de los servicios de hospedaje los resultados reflejan que la saturación no influye en los niveles de satisfacción, por lo tanto la variable de la satisfacción no es un indicador claro que muestra la existencia de una relación entre ambas, en este sentido, las personas que son sensibles a la saturación no muestran una disminución en los niveles de satisfacción, puesto que no existe una variación importante entre ésta población y las respuestas obtenidas en el total de la muestra. Los indicadores evaluados obtuvieron en general buenas y muy buenas calificaciones como se puede apreciar en el cuadro 3.25. El único aspecto calificado como malo fue la atención recibida por los prestadores de servicios en los establecimientos de hospedaje con el 12.5%. otro aspecto relevante es que el 25% califica como regular la limpieza y el precio pagado por el hospedaje. Comparados con el total de la muestra

Cuadro 3.25: Evaluación de la satisfacción del servicio en los establecimientos de hospedaje de la Población Riesgo Futura Uno (PRF 1).

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	<i>/N.C.</i>
<i>Limpieza</i>			25%	25%	37.5%	12.5%
<i>Atención</i>		12.5%		12.5%	62.5%	12.5%
<i>Facilidad para encontrar hospedaje</i>			12.5%	12.5%	62.5%	12.5%
<i>Precio</i>			25%		62.5%	12.5%
<i>Experiencia obtenida</i>			12.5%	37.5%	37.5%	12.5%
<i>Total de la muestra</i>	1.9%	1.5%	9.4%	21.1%	48.6%	18.9%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos de la evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas. El 25.5% de los turistas de esta población calificó negativamente el tiempo de espera para recibir los alimentos ordenados y el precio pagado por los alimentos y bebidas. El 25% considera la calidad de los alimentos y bebidas como regular, mientras que el 12.5% califica como regular la limpieza e higiene, el precio pagado y la experiencia obtenida en el área de alimentos y bebidas. Es importante destacar que el 87.5% de los turistas de ésta población evalúan como buena y muy buena la atención del personal. Aunque el grado de insatisfacción es mínimo, si merece poner atención en estos aspectos para mejorar el servicio y evitar al máximo tener clientes insatisfechos. Comparando el total de la muestra....

Cuadro 3.26: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas PRF 1.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Calidad de Ay B</i>			25%	12.5%	50%	12.5%
<i>Limpieza e higiene</i>			12.5%	37.5%	37.5%	12.5%
<i>Tiempo de espera</i>	12.5%	12.5%		25%	25%	25%
<i>Atención del personal</i>				25%	62.5%	12.5%
<i>Precio</i>	12.5%	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	12.5%
<i>Experiencia obtenida</i>			12.5%	37.5%	37.5%	12.5%
<i>Total de la muestra</i>	2.8%	3.1%	9.7%	32.0%	38.9%	13.2%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La playa es el principal atractivo del lugar y la razón principal por la que se originan los desplazamientos a Playa Ventura. La evaluación de la satisfacción obtenida en el área refleja un nivel alto. Para el 87% de los turistas de la población riesgo futura uno la limpieza del agua es el aspecto mejor evaluado. El 62.5% opina que la tranquilidad en la playa es muy buena. La opinión sobre la satisfacción obtenida en el área de playa solo muestra un nivel mínimo en la disponibilidad de aéreas sombreadas y disponibilidad de sillas con calificación mala emitida por el 12.5% de los turistas (cuadro 3.27).

Cuadro 3.27: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRF 1

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Limpieza de la arena</i>			12.5%	50%	37.5%	
<i>Limpieza del agua</i>				12.5%	87.5%	
<i>Servicio recibido</i>			12.5%	50%	37.5%	
<i>Disponibilidad de áreas sombreadas</i>		12.5%	25%	12.5%	50%	
<i>Disponibilidad de sillas</i>		12.5%	25%	12.5%	50%	
<i>Tranquilidad</i>			12.5%	25%	62.5%	
<i>Total de la muestra</i>	0.9%	4.1%	9.4%	24.2%	61.2%	

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

El siguiente cuadro expone la evaluación de la satisfacción obtenida relacionada con diferentes aspectos de la infraestructura. La valoración de la calidad de la infraestructura en general es positiva, por lo que no se encuentra una relación con la masificación y la predisposición a abandonar el lugar, aunque si destacan los porcentajes de opiniones que califican como regular a los diferentes aspectos sometidos a evaluación, situación que pone de manifiesto que los turistas si perciben carencias de infraestructura y servicios públicos como lo reflejan los resultados mostrados en el cuadro 3.28. Los indicadores evaluados negativamente fueron el estado de conservación de la carretera con el 25% de opiniones negativas. La señalización fue el indicador peor evaluado, el 25% de los turistas califica a la señalización como muy mala. El 12.5% evalúa como mala la suficiencia de servicios sanitarios.

Cuadro 3.28: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRF 1

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Carretera</i>	12.5%	12.5%	12.5%	37.5%	25%	
<i>Señalización</i>	25%		25%	25%	25%	
<i>Limpieza de calles y áreas publicas</i>			12.5%	50%	37.5%	
<i>Suficiencia de servicios sanitarios</i>		12.5%	37.5%	25%	25%	
<i>Estacionamiento</i>			37.5%	37.5%	25%	
<i>Accesos a la playa</i>				25%	75%	
<i>Calidad en general</i>			12.5%	62.5%	25%	
<i>Total de la muestra</i>	1.7%	2.7%	12.6%	43.4%	38.2%	1%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

En el cuadro siguiente se presentan los resultados de la opinión que los turistas que integran la población riesgo futura uno tienen acerca de diferentes aspectos del lugar. En general las características del destino fueron evaluadas como buenas y muy buenas. La calidad medioambiental, la imagen y la experiencia turística fueron las mejor valoradas con el 87.5% de opiniones catalogadas como muy buenas. Mientras que la variedad de actividades recreativas fue la peor evaluada con el 87.5% de opiniones que van de regulares a muy malas. El 12.5% de los integrantes de esta población califica a la información turística como muy mala y el 25% como regular. Los resultados de la evaluación del entorno muestran que hay falta de información turística y por consecuencia no permite al turista enterarse de las actividades recreativas, que aunque son escasas existen. El 12.5% de la población riesgo futura uno califica la tranquilidad como mala, lo que prueba que la masificación si afecta la tranquilidad para este porcentaje de turistas.

Cuadro 3.29: Evaluación de la satisfacción sobre algunos aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRF 1

	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Información turística</i>	12.5%		25%	50%	12.5%	
<i>Ruido</i>				37.5%	62.5%	
<i>Contaminación</i>			25%	25%	50%	
<i>Calidad medioambiental</i>			12.5%		87.5%	
<i>Trato recibido</i>				25%	75%	
<i>Hospitalidad</i>			12.5%	12.5%	75%	
<i>Tranquilidad</i>		12.5%		12.5%	75%	
<i>Autenticidad</i>			25%	12.5%	62.5%	
<i>Variedad de actividades recreativas</i>	25%	25%	37.5%		12.5%	
<i>Ambiente</i>				25%	75%	
<i>Excursiones</i>		12.5%	12.5%		12.5%	62.5%
<i>Imagen</i>				12.5%	87.5%	
<i>Experiencia turística</i>				12.5%	87.5%	
<i>Diversión</i>				37.5%	62.5%	
<i>Trato personal con otros turistas</i>			25%	12.5%	62.5%	
<i>Total de la muestra</i>	2.6%	2.5%	9%	21.6%	63.4%	.7%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

3.2.6.3.- Población Riesgo Futura Dos (PRF 2).

La población riesgo futura dos está compuesta por los turistas que “no” perciben la saturación en el momento de la aplicación de la encuesta pero que dijeron que “si” en algún momento en el futuro llegasen a percibirla optarían por abandonar el lugar. Este grupo representa el 13.2% del total de la muestra. Esta población emite opiniones muy favorables de todas las variables analizadas dentro de los cuatro elementos de la oferta turística (establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, infraestructura y la playa) y de la evaluación de los aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura, como se muestra en los cuadros 3.30, 3.31, 3.32, 3.33 y 3.34.

La satisfacción obtenida en los servicios de hospedaje de la población riesgo futura dos, fue en general bien evaluada, con calificaciones en el rango de buenas a muy buenas. No existen opiniones negativas y solamente se calificó como regular con el 14.3% la limpieza y el precio de las habitaciones. Lo que demuestra que la capacidad de servicio en los establecimientos de hospedaje aún no ha sido rebasada.

Cuadro 3.30.- Evaluación de la satisfacción del servicio en los establecimientos de hospedaje PRF 2.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Limpieza</i>			14.3%	42.9%	42.9%	
<i>Atención</i>				14.3%	85.7%	
<i>Facilidad para encontrar hospedaje</i>				28.6%	71.4%	
<i>Precio</i>			14.3%	28.6%	57.1%	
<i>Experiencia obtenida</i>			28.6%		71.4%	
<i>Total de la muestra</i>	1.9%	1.5%	9.4%	21.1%	48.6%	18.9%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas también ha sido evaluada con calificaciones que se encuentran dentro del rango de buenas y muy buenas. El indicador peor evaluado fue la limpieza e higiene con el 14.3% de opiniones negativas. El 42.9% califica como regular el tiempo de espera para ser atendido. El tiempo de espera es un indicador que se debe tomar en cuenta para implementar acciones orientadas a mejorar el servicio e incrementar el nivel de satisfacción. Alimentos y bebidas es una de las áreas donde la saturación ejerce mayor impacto, es el lugar en el que con mayor facilidad se puede apreciar cuando se ha rebasado el límite de capacidad de servicio. Sin embargo, a pesar que el tiempo de espera fue mal evaluado, destaca que los turistas opinan que la atención recibida es muy buena con el 57.1%, como queda demostrado con los resultados del siguiente cuadro.

Cuadro 3.31: Evaluación de la satisfacción en los establecimientos de alimentos y bebidas PRF 2.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Calidad de Ay B</i>				42.9%	28.6%	28.6%
<i>Limpieza e higiene</i>	14.3%			28.6%	28.6%	28.6%
<i>Tiempo de espera</i>			42.9%	14.3%	14.3%	28.6%
<i>Atención del personal</i>			14.3%		57.1%	28.6%
<i>Precio</i>				28.6%	42.9%	28.6%
<i>Experiencia obtenida</i>				28.6%	42.9%	28.6%
<i>Total de la muestra</i>	2.8%	3.1%	9.7%	32.0%	38.9%	13.2%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La evaluación de la satisfacción de la playa que hace la población riesgo futura dos es la más elevada en relación con los establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, infraestructura y otros aspectos del entorno turístico. Todos los indicadores

del área de playa sometidos a la valoración del turista recibieron muy buenas calificaciones. Sobresale la valoración que se otorga a la tranquilidad con el 100% de opiniones positivas. La única evaluación calificada como muy mala fue la limpieza de la arena con el 14.3% de opiniones negativas (cuadro 3.32). En este apartado, los resultados reflejan que los turistas que no perciben la saturación en el presente están muy satisfechos con las condiciones actuales en el área de playa, este grupo de turistas son menos sensibles a la masificación, son turistas que están menos familiarizados con el lugar, pues el 57.1% de ellos visitan por primera vez Playa Ventura (cuadro 3.15) lo que comprueba que los turistas que visitan por primera vez el lugar son menos sensibles a la saturación como lo afirma Getz (1983).

Cuadro 3.32: Evaluación de la satisfacción obtenida en el área de playa PRF 2.

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Limpieza de la arena</i>	14.3%			14.3%	71.4%	
<i>Limpieza del agua</i>			14.3%		85.7%	
<i>Servicio recibido</i>				14.3%	85.7%	
<i>Disponibilidad de áreas sombreadas</i>			14.3%		85.7%	
<i>Disponibilidad de sillas</i>			14.3%		85.7%	
<i>Tranquilidad</i>					100%	
<i>Total de la muestra</i>	0.9%	4.1%	9.4%	24.2%	61.2%	

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

La de infraestructura está muy relacionada con carreteras, calles, servicios de agua limpia, drenaje, energía eléctrica, etc., aspectos que son muy importantes para el buen desempeño de la actividad turística, las deficiencias en los servicios públicos puede impactar de forma negativa en la calidad de la experiencia turística. Para conocer el estado actual de la infraestructura del lugar, se consideraron aquellos

aspectos que son más perceptibles para el turista y pueden influir en la capacidad de carga. En general todas características fueron evaluadas como buenas y muy buenas. El grupo de turistas por el momento no percibió la masificación pero que manifestó que si en el futuro llegara a percibirla se iría a otro lugar, evaluó positivamente a la disponibilidad de espacios para estacionamiento y la suficiencia de accesos a la playa, el 100% otorga una calificación en el rango de muy buena. La señalización fue el aspecto peor evaluado con un 14.3% de opiniones que la catalogan como mala.

En este caso solo la señalización es evaluada como mala por porcentaje mínimo de turistas, la suficiencia de servicios sanitarios y el estado de la carretera también manifiestan un porcentaje mínimo de evaluación regular. El 14.3% de los turistas de la P.R.F.2 consideran como regular el estado de conservación de la carretera y la suficiencia de servicios sanitarios como queda demostrado en el siguiente cuadro.

Cuadro 3.33: Evaluación de la satisfacción de la infraestructura PRF 2

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Carretera</i>			14.3%	71.5%	14.3%	
<i>Señalización</i>		14.3%		42.9%	42.9%	
<i>Limpieza de calles y áreas publicas</i>				57.1%	42.9%	
<i>Suficiencia de servicios sanitarios</i>			14.3%	28.6%	57.1%	
<i>Estacionamiento</i>					100%	
<i>Accesos a la playa</i>					100%	
<i>Calidad en general</i>				57.1%	42.9%	
<i>Total de la muestra</i>	1.7%	2.7%	12.6%	43.4%	38.2%	1%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Los estudios de la capacidad de carga social permiten conocer el estado actual de las características del destino desde la valoración de los turistas, el propio turista es quien evalúa desde su percepción los impactos que la masificación causa al entorno turístico. También permite conocer el perfil de los turistas que visitan el lugar. Una vez conocidas las características del destino y el perfil del turista, se estima el porcentaje de turistas que son sensibles a la masificación. Cuando se identifica el grupo que percibe la saturación es cuando se estudia aquellos factores que pueden influir en la percepción de capacidad de carga. El estudio de la capacidad de carga analiza por separado a aquellos grupos de turistas que perciben la masificación y que manifiestan predisposición a abandonar el lugar al hacerse patente una disminución en la satisfacción de la experiencia adquirida.

El grupo integrado por los turistas que no perciben la masificación en el presente pero que si llegasen a percibirla en el futuro abandonarían el lugar, conocido como población riesgo futura dos, evalúan la satisfacción obtenida sobre algunos aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura con calificaciones muy buenas. Los aspectos mejor evaluados fueron el ruido con el 100% de opiniones como muy bueno, es decir no perciben que exista ruido en el lugar, es por eso que la tranquilidad también es evaluada por 85.7% de turistas como muy buena y por el 14.3% como buena. Destacan también la evaluación que el turista hace de el trato recibido, la autenticidad y el ambiente con el 85.7% de opiniones muy buenas y el 14.3% como buenas.

Los indicadores evaluados negativamente donde la población encuestada se manifestó insatisfecha fueron: la falta de información turística y la variedad de actividades recreativas con el 14.3% y 14.3% respectivamente. Otros aspectos en los que se evaluó la satisfacción como mala fueron: la imagen, diversión y excursiones, todos ellos con el 14.3% de opiniones negativas. Estas evaluaciones indican que al no haber información turística suficiente, los turistas no se enteran de la variedad de las actividades recreativas que ofrece el lugar, y por consecuencia influye en la falta de diversión para aquellos turistas que buscan realizar actividades diferentes a las

propias de la playa, así lo demuestra el cuadro siguiente.

Cuadro 3.34: Evaluación de la satisfacción sobre algunos Aspectos generales del entorno turístico de Playa Ventura PRF 2

<i>Indicadores</i>	<i>Muy mala</i>	<i>Mala</i>	<i>Regular</i>	<i>Buena</i>	<i>Muy buena</i>	<i>N.S./N.C.</i>
	<i>1-2</i>	<i>3-4</i>	<i>5-6</i>	<i>7-8</i>	<i>9-10</i>	
<i>Información turística</i>	14.3%		14.3%	42.9%	28.6%	
<i>Ruido</i>					100%	
<i>Contaminación</i>				28.6%	71.4%	
<i>Calidad medioambiental</i>				28.6%	71.4%	
<i>Trato recibido</i>				14.3%	85.7%	
<i>Hospitalidad</i>			14.3%		85.7%	
<i>Tranquilidad</i>				14.3%	85.7%	
<i>Autenticidad</i>				14.3%	85.7%	
<i>Variedad de actividades recreativas</i>	14.3%		28.6%	42.9%	14.3%	
<i>Ambiente</i>				14.3%	85.7%	
<i>Excursiones</i>		14.3%		14.3%		71.4%
<i>Imagen</i>		14.3%			85.7%	
<i>Experiencia turística</i>				28.6%	71.4%	
<i>Diversión</i>		14.3%	14.3%	14.3%	57.2%	
<i>Trato personal con otros turistas</i>				28.6%	71.4%	
<i>Total de la muestra</i>	2.6%	2.5%	9%	21.6%	63.4%	.7%

Fuente: Trabajo de campo, 2015.

Principales hallazgos.

Una vez analizada la muestra total y los tres grupos de población que tienen alguna relación con la percepción de masificación, a continuación se enlistan algunos de los principales hallazgos producto de la investigación.

Total de muestra:

1. La procedencia de la demanda turística ha cambiado. Actualmente la Ciudad de México es el mayor emisor de turistas con el 39.6%, mientras que el Estado de México y Morelos emiten el 18.9% respectivamente. En el 2005 Morelos aportaba el 58% de la demanda, Guerrero el 19% y el D.F. el 14%.
2. La preferencia por pernoctar en campamentos se mantiene casi estática, en el 2005 fue del 48% y para el 2015 es del 47%. El servicio de hospedaje en los hoteles sufre una pequeña variación, en el 2005 fue del 39% y en el 2015 es del 31%. Una posible explicación es el incremento que tienen las segundas residencias en la zona de estudio.
3. Existe un alto grado de fidelidad y lealtad con el destino de Playa Ventura, el 49% de los encuestados ha visitado más de una vez en el lugar. Esto explica que el 54% de turistas que perciben la saturación manifiesten que evitarían la zona sin abandonar el destino o que vendrían en otra temporada.
4. Los aspectos muy bien valorados de la playa fueron la tranquilidad que ofrece el lugar con el 81% y la limpieza del agua con 75% de los encuestados. Los servicios mal valorados fueron la falta de áreas sombreadas con el 22.5% y sillas con el 26.1%, posiblemente son turistas que no encontraron lugares disponibles y sean los que percibieron la saturación que son el 26.4% del total de la muestra.

5. En los servicios de alimentos y bebidas los indicadores evaluados negativamente por los turistas encuestados fueron el tiempo de espera con un 32% y el precio pagado con el 17.1% dentro del rango de satisfacción de regular a muy malo.
6. Las características generales del destino valoradas en el rango de regular a muy mala fueron la información turística con el 52.8% y actividades recreativas con el 64.1%. del total de los encuestados. La falta de información turística en Playa Ventura no permite al turista enterarse de las actividades recreativas que se ofrecen en el lugar.
7. Las características generales del destino mejor evaluadas fueron la imagen con el 90.6%, la tranquilidad 83%, la autenticidad 81% y la experiencia turística general con el 81% de turistas que califican como muy buena la satisfacción obtenida en estos indicadores. El turista que visita playa ventura procede de lugares con grandes concentraciones de población, están familiarizados con la saturación, razón que explica la muy buena valoración que hacen de estos aspectos.

Población Riesgo Actual (PRA):

1. A pesar que el Estado de Guerrero solo aporta el 15.1% de la demanda turística del total de la muestra, el 66.7% de ellos perciben el umbral de capacidad de carga. Esta situación se explica porque están menos familiarizados con la saturación, tienen un grado de conocimiento más amplio de la diversidad de la oferta turística de destinos de sol y playa en el estado y la cercanía con esa oferta les permite elegir libremente el destino que mejor satisfaga sus necesidades y expectativas.

2. La edad está distribuida en el rango de los 18 a los 39 años con el 66.7%, el 66.7% tienen y ejercen una profesión, el 66.7% tiene ingresos de entre 5 mil a 10 mil pesos mensuales. El 66.7% tiene preferencia por hospedarse en hotel, con una estancia promedio de 1 a 2 noches. El 100% reconoce como masificado a su lugar de residencia.
3. El 66.7% son turistas repetitivos, han estado más de cuatro veces en Playa Ventura, son los turistas que tienen un mayor grado de conocimiento del destino y se muestran más sensibles a la masificación.
4. Los establecimientos de hospedaje fueron bien evaluados por el grupo de turistas que están en riesgo de abandonar el destino. En general están muy satisfechos con el servicio recibido, solo el 33.3% evalúa como regular el servicio de limpieza. No se obtuvieron calificaciones negativas.
5. Los aspectos mejor valorados en la zona de playa fueron el servicio recibido con el 66.7% calificado como bueno y el 33.3% como muy bueno. Los servicios evaluados negativamente fueron la falta de áreas sombreadas con el 33.3% y la falta de sillas con el 33.3%.
6. Los establecimientos de alimentos y bebidas fueron los que obtuvieron las calificaciones más bajas. El 66.7% de los turistas califica en el rango de malo a muy malo el tiempo de espera y la atención del personal de servicio. El 33.3% califica como malo el precio pagado por los alimentos.
7. Las características generales del destino valoradas negativamente por la Población Riego Actual fueron la información turística con el 33.3% y las excursiones con una satisfacción obtenida calificada como muy mala. La variedad de actividades recreativas, contaminación y calidad medioambiental 33.3% fueron calificadas como malas. Este hallazgo es relevante porque se observa una relación entre la falta de información turística, excursiones,

variedad de actividades recreativas y la duración de la estancia. El 66.7% de los turistas que manifestaron predisposición al abandono solo permanece en Playa Ventura de una a dos noches.

8. Las características generales del destino mejor evaluadas fueron la imagen y la experiencia turística con el 100% de calificación como muy buena.

Población Riesgo Futura Uno (PRF1):

1. La procedencia de los turistas que perciben la masificación pero que no muestran intención de marcharse está compuesta en su mayoría por turistas originarios de la Ciudad de México con el 37.5% y el Estado de Guerrero con el 25%.
2. El 57.2% de la demanda tiene más de 50 años; El 62.5% a visitado Playa Ventura en más de cuatro ocasiones; el 75% tienen una profesión; el 62.2% ganan menos de 10 mil pesos mensuales; el 62.5% tiene preferencia por pernoctar en casas de campaña; el 50% tiene una estancia promedio de 1 a 2 noches y el 75% reconoce a su lugar de residencia como masificado.
3. El 62.5 % son turistas repetitivos, han estado más de cuatro veces en Playa Ventura. Son los turistas que tienen un mayor grado de conocimiento del destino y que son más sensibles a la masificación.
4. Los turísticas pertenecientes a este grupo están muy satisfechos con el servicio recibido en los establecimientos de hospedaje, solo el 25.5% evalúa como mala la atención recibida y el 25% considera como regular el precio pagado por el hospedaje.
5. Los aspectos mejor valorados en el área de playa, fueron la limpieza del agua con el 87.5% de turistas que opinan que está muy limpia. Los servicios mal

valorados fueron la falta de áreas sombreadas y sillas con el 12.5% que opinaron que la disponibilidad es mala.

6. Los aspectos de la infraestructura valorados negativamente fueron la carretera y la señalización con el 25% de turistas que opinaron que están en malas condiciones. El aspecto mejor valorado fueron los accesos a la playa con un 75% que los evalúa como muy buenos.
7. Los establecimientos de alimentos y bebidas son los que presentan el mayor índice de calificaciones negativas. El tiempo de espera es calificado por el 25% de los turistas en el rango de malo a muy malo y el 75% califica de regular a muy malo el precio pagado por los alimentos. El 62.5% está muy satisfecho con la atención del personal de servicio.
8. Las características generales del destino valoradas negativamente fueron la información turística, excursiones y la tranquilidad con el 12.5%. La variedad de actividades recreativas fue calificada como mala por el 50% de los turistas integrantes de esta población.
9. Las características generales del destino mejor evaluadas fueron la imagen, la experiencia turística y la calidad medioambiental con el 87.5% de turistas que están muy satisfechos con estos aspectos del entorno turístico de Playa Ventura.

Población Riesgo Futura Dos (PRF 2):

1. La procedencia de los turistas que no perciben la masificación en el presente, pero que si en el futuro llegasen a percibirla abandonarían el lugar, está compuesta en su mayoría por turistas procedentes de la ciudad de México con el 42.9% y el Estado de México con el 28.6%.

2. El 62.5% de la demanda son jóvenes menores de 29 años; el 57% tienen una profesión; el 28.6% ganan más de 20 mil pesos mensuales; es importante mencionar que el 42.9% no contestó la pregunta; el 42.9% se hospeda en hotel y otro 42.9% en casa de campaña; el 57.1% tiene una estancia promedio de 1 a 2 noches y el 100% reconoce como masificado a su lugar de residencia.
3. El 57.1 % son turistas que visitan por primera vez Playa Ventura. Son turistas que tienen menor grado de conocimiento del destino y que son menos sensibles a la masificación. El 100% considera que su lugar de procedencia está masificado, por lo tanto están más familiarizados con la saturación. Esto explica el porqué son los turistas que no percibieron la saturación en el momento de la encuesta.
4. Están muy satisfechos con el servicio en los establecimientos de hospedaje, solo el 14.3% considera como regular el servicio de limpieza y el precio pagado por el hospedaje. El 28.6% califica como regular la experiencia obtenida. El aspecto mejor evaluado fue la atención con el 85.7% que la calificó como muy buena.
5. Los aspectos mejor valorados en el área de playa, fueron la limpieza del agua con el 87.5% de turistas que opinan que está muy limpia. El único aspecto valorado negativamente fue la limpieza de la arena por el 14.3% de los turistas. El 14.3% opina que la disponibilidad de áreas sombreadas, disponibilidad de sillas y limpieza del agua es regular.
6. El único aspecto de la infraestructura valorado negativamente fue la señalización con el 14.3% de turistas que opinaron que la señalización es mala. Los aspectos mejor valorados fueron los accesos a la playa y el estacionamiento con el 100% de opiniones muy buenas.

7. En general las opiniones hacia el área de alimentos y bebidas son buenas, destacando la atención del personal con el 57% muy buena. La limpieza fue el aspecto evaluado como malo por el 14.3% de los turistas. El 42.9% califica como regular el tiempo de espera.
8. Las características generales del destino valoradas negativamente fueron la información turística y la variedad de actividades recreativas, calificadas como muy malas por el 14.3% de los turistas integrantes de esta población. El 14.3% evalúa como malas las excursiones, la imagen y la diversión.
9. Las características generales del destino mejor evaluadas han sido el trato recibido, la tranquilidad, la autenticidad, el ambiente y la imagen, el 85.7% de los encuestados califico estos aspectos como muy buenos. El 100% de los encuestados opina estar muy satisfecho con el nivel del ruido en el lugar.

Conclusiones

El destino turístico de Playa Ventura aún no llega al umbral de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos. No todos los turistas que percibieron la saturación muestran predisposición a abandonar el lugar, el 26.4% de los encuestados dijeron que el lugar esta masificado y tan sólo el 5.7% del ellos manifestó predisposición a abandonar el lugar a causa de la masificación. Por lo tanto, se rechaza la segunda hipótesis planteada al encontrarse que la percepción de saturación no influye en la predisposición a abandonar el lugar. Del 5.7% de turistas que manifiestan predisposición a marcharse, el 66.6% son turistas repetitivos que han visitado Playa Ventura en más de cuatro ocasiones, confirmándose la teoría de la familiarización con el destino de O'Riordan (1969) que esboza que los turistas mas familiarizados, con mayor grado de conocimiento del destino son los más sensibles a la saturación.

Se rechaza la primera hipótesis planteada al encontrarse que la percepción de masificación no influye en la disminución del nivel de satisfacción de la experiencia turística. El 64.3% de los turistas que si percibieron la saturación están satisfechos con el nivel actual de saturación. El 35.7% restantes lo considera normal. El 65.7% de los turistas que no percibieron la saturación opinaron estar satisfechos con la cantidad de personas en el lugar. No se encontró una relación negativa entre la masificación y el nivel de satisfacción, sólo existe una diferencia en el grado de satisfacción del 1.4% entre los turistas que “si” perciben la saturación y los que “no” la perciben.

Los turistas procedentes del Estado de Guerrero son los que muestran mayor sensibilidad a la masificación, el 66.7% de ellos muestra predisposición a abandonar Playa Ventura. A pesar que Guerrero sólo aporta el 15% del total de la muestra, más de la mitad percibe el umbral de capacidad de carga. Una posible explicación a esta situación es que son turistas que están menos familiarizados con la saturación, tienen un grado de conocimiento más amplio de la diversidad de la oferta turística de destinos de sol y playa en el Estado de Guerrero y la cercanía con la oferta les permite elegir y desplazarse libremente hacia destinos con menor grado de masificación. El 66.7% de los turistas de la población riesgo actual, son jóvenes de entre 18 y 39 años, profesionistas, con ingresos entre cinco y diez mil pesos, se hospedan en hoteles y el 100% tiene una estancia de una a dos noches.

La evaluación del grado de satisfacción obtenida de las características del entorno turístico de Playa Ventura fue calificada como buena por el grupo de turistas que están en riesgo de abandonar el lugar a causa de la masificación (PRA). Las características del destino mejor evaluadas fueron la imagen y la calidad de la experiencia turística con el 100%. Los aspectos que merecen atención y que fueron mal evaluados son el tiempo de espera, la atención y el precio en los restaurantes; la falta de áreas sombreadas y sillas en playa; la limpieza en los hoteles; la falta de información turística y la variedad de actividades recreativas en Playa Ventura.

La mayoría de los turistas que visitan Playa Ventura están acostumbrados a vivir en un ambiente donde la saturación es habitual y aunque perciban la saturación para ellos es normal porque están familiarizados con ella. El 86.8% del total de la muestra dijo que su lugar de procedencia está saturado. El 73.6% del total de la muestra no perciben a Playa Ventura como un lugar saturado, de este grupo, el 89.7% reconocen que su lugar de origen si está saturado. Por lo tanto, se confirma la teoría de la adaptabilidad de Wolhwill (1966) que plantea que las personas procedentes de lugares con índices altos de concentración preferirán ambientes de recreo que sean algo diferentes del ambiente ordinario para proporcionar contrastes, pero no muy diferentes.

Los turistas que visitan Playa Ventura tienen la impresión de estar en espacio abierto y lo encuentran poco densificado, confirmándose la teoría de la percepción de amplitud del destino de Stokols (1972) que refiere que si un destino turístico se percibe como un espacio cerrado, es decir, con poca amplitud de vistas, la concentración de personas, actividades y recursos se hace más palpable. Por ello, los lugares con forma rectangular, en lugar de cuadrada, incrementan su capacidad de carga. La zona turística de Playa Ventura se encuentra ubicada a lo largo de trece kilómetros de playa. La teoría de Stokols ayuda a explicar porque el 84.9% de los encuestados opino que Playa Ventura es un espacio abierto, dentro de este grupo el 80% percibe el lugar como poco densificado.

El estudio de la capacidad de carga social realizado en Playa Ventura, además de que permitió conocer el estado actual de masificación, también ayudó a detectar los impactos negativos que se empiezan a presentar en la zona de estudio, originados por la sobreexplotación de los recursos turísticos,. Los resultados obtenidos pueden ser de utilidad para tomar acciones preventivas y/o correctivas encaminadas para asegurar el desarrollo de forma continuada sin que se produzca un deterioro de los recursos naturales, económicos y sociales existentes.

Playa ventura es un lugar en fase de involucramiento turístico, los residentes aun conservan el control de la actividad turística, pero semejante a lo ocurrido en otros destinos de sol y playa como es el caso de Acapulco, se hace evidente un crecimiento desigual entre el turismo y la sociedad. Existe falta de servicios públicos como drenaje, agua potable, recolección de basura, servicio de sanitarios insuficiente, entre otros, que empiezan a impactar negativamente en el cuidado del medio ambiente, el sector turístico y a la calidad de vida de los residentes.

La información generada en esta investigación fue de gran utilidad para calcular la capacidad de carga social. Permitió conocer el estado actual del entorno turístico de Playa Ventura identificando los aspectos que fueron evaluados negativamente por los turistas encuestados. La información obtenida proporciona a los agentes turísticos elementos objetivos para diseñar acciones orientadas a incrementar los niveles de satisfacción y mejorar la calidad de la experiencia turística. Acciones para reparar aquellos aspectos que fueron calificados negativamente, mejorar aquellos que muestran ciertas deficiencias y prevenir o conservar aquellos aspectos que fueron bien evaluados y que le agregan valor al destino turístico y que en caso de no tomar las medidas adecuadas en el presente podrían afectar el comportamiento del turista en el futuro y lo predispondrían a ya no regresar y a buscar destinos alternativos para vacacionar.

Se presentan argumentos suficientes, sustentados de manera teórica y práctica que servirán para tomar acciones orientadas a un desarrollo sustentable y no cometer los mismos errores que otros destinos de sol y playa han experimentado por convertir al turismo como eje central de su economía considerándolo la solución para compensar sus desequilibrios económicos y, en consecuencia, buscan un desarrollo turístico a cualquier precio, sin valorar sus posibles efectos negativos medioambientales, económicos, sociales y su repercusión en los niveles de satisfacción del turista. La capacidad de carga puede ser utilizada como una medida de control para evitar los problemas de degradación medioambiental que enfrentan los destinos saturados que han crecido sin un control adecuado.

La demanda turística está conformada por turistas procedentes del centro del país, tres estados aportan el 77.4% del total de los turistas (Ciudad de México, Estado de México y Morelos); existe una inclinación por pernoctar en campamentos (47%); existe un grado alto de lealtad, el 49% ha visitado el lugar más de una vez; los aspectos del destino con los que se encuentran más satisfechos son: la tranquilidad, limpieza del agua, la autenticidad. Los aspectos con los se muestran menos satisfechos son: falta de áreas sombreadas y sillas en la playa, el tiempo de espera y el precio en restaurantes, la limpieza en hoteles, la información turista y variedad de actividades recreativas.

Recomendaciones.

Considerar la opinión de los turistas en la toma de decisiones. Aunque los agentes turísticos tienen conocimiento y experiencia en la práctica, siempre es bueno conocer la opinión de los turistas porque finalmente son ellos, quienes bajo su propia valoración deciden regresar al lugar o ya no hacerlo. El éxito o el fracaso de un destino turístico siempre va estar determinado por el flujo de turistas.

Se sugiere atender los aspectos que fueron evaluados negativamente y crear acciones de manejo para conservar las características del destino fueron valoradas de manera positiva. Mejorar la información turística, variedad de actividades recreativas, tiempo de espera en restaurantes, falta de sillas y áreas sombreadas en la zona de playa. Diseñar acciones para preservar la tranquilidad y la autenticidad que de acuerdo con los resultados son los aspectos que más valor tienen para los turistas

Mejorar el sistema de información turística y diseñar un programa diversificado de actividades recreativas y excursiones, que además de mejorar este aspecto que fue mal evaluado por los turistas, también permita incrementar el promedio de la estancia del turista, si el turista tiene más cosas que hacer, probablemente permanezca por más tiempo en el lugar.

Se recomienda realizar estudios de capacidad de carga social periódicamente con el fin de detectar los posibles impactos negativos que sufran los atractivos turísticos de Playa Ventura, y como afectan la calidad de la experiencia turística y a la población local.

Para próximas investigaciones es necesario comparar diferentes temporadas turísticas para conocer si existe o no una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción entre una temporada y otra a causa de la masificación.

Quedara pendiente para futuras investigaciones indagar que tanto influyen la tranquilidad y la autenticidad en la decisión de viaje.

Bibliografía.

- Álvarez, M. P. (2010). Evaluación de la capacidad de carga. Una herramienta para el manejo y la conservación de los sitios patrimoniales. Colombia.
- Bonilla, J. M., & Bonilla, L. M. (Mayo de 2007). La capacidad de carga psicológica del turista como indicador del turismo sostenible.
- Bonilla, J. M., & Bonilla, L. M. (2008). La capacidad de carga turística: Revisión crítica de un instrumento de medida de sostenibilidad. *El Periplo Sustentable.*, 138-139.
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Editorial Trillas.
- Brundtland, G. H. (1987). *Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future*.
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographer*, XXIV, 1-12.
- Cifuentes, M. (1992). *Determinación de capacidad de carga turística en áreas protegidas*. Turrialba, Costa Rica.
- Coccosis, H. (2001). *Defining, measuring and evaluating carrying capacity in european tourism destinations*. Athens.
- Cooper, C. (2005). El turismo. Teoría y práctica. Cooper, Chris; Fletcher, John; Alan Fiall, David Gilbert y Stephen Wanhill. En *El turismo. Teoría y práctica*. Madrid. España.: Síntesis.
- D.M.T., D. M. (2016). Copala, Guerrero, México.
- Dumazedier, J. (1971). Realidades del ocio e ideologías. Barcelona: FONTANELLA.
- Echamendi, P. (2001). La capacidad de carga turística. Aspectos conceptuales y normas de aplicación. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 12-14.

- Foladori, G., & Tommasino, H. (2000). El concepto de desarrollo sustentable treinta años después.
- García, M. O. (2006). *La planificación turística. Enfoques y modelos*. Estado de México.: Quivera.
- Getz, D. (1983). Capacity to absorb tourism: Concepts and Implications for Strategic Planning. *Annals of Tourism Research, Vol. 10*, 239-263.
- Gligo, N. (2006). Estilos de desarrollo y medio ambiente en America Latina, un cuarto de siglo después.
- Gómez, L. O. (Julio de 2005). Motivos del turista que visita Playa Ventura municipio de Copala, Guerrero. Acapulco, Guerrero, México.
- Gonzalez, L. E. (1975). Alternativas del ocio. México 12, Distrito Federal, México: Fondo de Cultura Económica.
- INEGI, I. N. (2010). Censo económico. México.
- Lagos, D. G. (2010). Tourism planning through carrying capacity and tourism area life cycle: the case of the Island Kos. . *Statistical Review, Vol.6*, 73-88.
- Leff, E. (s.f.). Globalización, Racionalidad Ambiental y Desarrollo Sustentable.
- Lelé, S. (1991). Sustainable Development: A critical review. *Word Development*.
- Leno, C. F. (1993). *Técnicas de evaluación del potencial turístico*. Madrid: MICYT.
- Lime, D. W., & Stankey, G. H. (1971). Carring capacity: maintaining outdoor recreation quality. *Larson, E. H; Recreation symposium proceedings.*, 174-184.
- Lopez, B. J. (2008). La capacidad de carga turística: Revisión crítica de un instrumento de medida. *El periplo Sustentable*, 123-150.
- Lorenzo, D. A. (2014). *Gestion sustentable del turismo*. Mexico, D.F.: PRAXIS, S.A DE C.V.
- McCool, S. F., & Lime, D. W. (2001). Tourism carrying capacity: Tempting fantasy

- or useful reality? *Journal of Sustainable Tourism*, 372-388.
- Méndez, I. (2011). *El protocolo de la investigación*. México: Trillas.
- Meza, I. B. (Febrero de 2003). "Nosotros somos morenos" etnografía de un pueblo de la Costa Chiica Guerrerense. . *Historia local de Playa Ventura, pueblo moreno de la Costa Chica Guerrerense*. México: Expo Fotograbados.
- MICYT, M. d. (1993). *Técnicas de evaluación del potencial turístico*. Madrid: Artes Gráficas Guemo, S.L.
- Mieczkowski, Z. (1995). *Environmental issues of tourism and recreation*. Lanham, Maryland.: University Press of America.
- Navarro, E. (2005). Indicadores para la evaluación de la capacidad de carga turística. *Annals of Tourism Research*, 397-422.
- O'Reilly, A. (1986). Tourism carrying capacity: Concept and issues. *Tourism Management Vol.7*.
- OMT. (2015). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado el 05/10/2015 de Octubre de 2015, de Organización Mundial de Turismo: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- OMT. (2016). Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Partidário, J. N. (2010). How Does Tourism Planning Contribute to Sustainable Development? *Sustainable Development*, 372-385.
- Ramírez, J. M. (1986). Turismo y medio ambiente: El caso Acapulco. México.
- Ruiz Benítez, J. A. (2014). *Gestión sustentable del turismo*. México, D.F.: PRAXIS, S.A. DE C.V.
- Sachs, I. (1981). Ecodesarrollo: concepto, aplicación, beneficios y riesgos. *Agricultura y sociedad No.18*, 11.
- Saveriades, A. (2000). Establishing the social tourism carrying capacity for the tourist

- resorts of the east coast of the Republic of Cyprus. *Tourism Management*, 147-156.
- SECTUR. (29 de Octubre. de 2014). Programa de turismo sustentable en México. México., D.F., México.
- SECTUR. (2007). Elementos para evaluar el impacto económico, social y ambiental del turismo de naturaleza en México. México., D.F., México.
- Shelby, B., & Heberlein, T. A. (1986). *Carrying Capacity in Recreation Settings*. Corvallis, Oregon, United States of America: Oregon State University Press.
- Soriano, R. R. (2013). *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés.
- Staats, H. J. (2012). Perspectivas en la investigación sobre preferencia ambiental: tiempo, categorías y realidad. En H. J. Staats, *Apuntes de Psicología* (págs. 119-124). Universidad de Leiden, Holanda.
- Stankey, G. (1985). *The Limits of Acceptable Change (LAC) System for Wilderness Planning*. Ogden, UT.: United States Department of Agriculture.
- Stankey, H. G., & Manning, R. E. (s-f). Carrying capacity of recreational settings. A *Literature Review. The President's Commission On Americans Outdoors*, 47-56.
- Stokols, D. (1972). On the distinction between density and crowding: some implications for future research. En D. Stokols, *Psychological Review* (págs. 275-277). Chapel Hill, Carolina: University of North Carolina.
- Turismo., S. d. (29 de Octubre de 2014). Lineamientos para el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales y culturales del país. México., México.
- Vera, J. F. (2010). Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: Las practicas recreativas en la evolución del espacio turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles No.53*, 332.