

## ESTUDIO DE LA CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA Y SUS EFECTOS EN EL CENTRO HISTÓRICO DE CIUDAD JUÁREZ CHIHUAHUA DESDE LA PERSPECTIVA DE SUS VISITANTES

Cynthia Judith Lozano Soto<sup>1</sup>  
Daniel Azpeitia Herrera<sup>2</sup>

El turismo está conformado por una fuente de riqueza incalculable, aporta numerosos beneficios hacia los habitantes así como a los lugares geográficos donde éstos habitan. Sin embargo, así como se obtienen beneficios, de la misma manera se presentan situaciones adversas como problemas ambientales, económicos, sociales y culturales.

Todos los involucrados en la actividad turística deben de ser, en la medida de lo posible, responsables de mantener un balance, entre el turismo y el bienestar. López, M. y López, M (2008) indican que el equilibrio debe considerar el lugar y el conocimiento de los problemas ocasionados por el turismo, para así, corregirlos y posteriormente eliminarlos.

En la actualidad, el turismo de masas afectó la concepción de lo que es el turismo moderno. Uno de las principales causas en dichos cambios se basan en las modernas formas de comunicación creando también nuevas oportunidades. En este punto, Virgen (2010) mencionó que los cambios modernos que propiciaron que se dieran nuevas condiciones de vida deriban de que la actividad turística se encuentre más al alcance de la sociedad dando como resultado un modelo de turismo masivo.

Con base en los cambios turísticos, los nacimientos de nuevas vertientes para sus definiciones permiten establecer términos novedosos como el desarrollo turístico sostenible. A raíz de lo indicado por la Organización Mundial de Turismo (OMT) se debe atender las necesidades de los actuales turistas al igual que los espacios geográficos receptores y de igual manera proteger y fomentar que tengan un futuro (OMT, 1933). De acuerdo con la OMT 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 (OMT, 1995). Al movilizarse la población ocasiona efectos de impacto, ya sea a la economía, el entorno natural del destino al que se visita, así como, a la infraestructura, a la sociedad y la localidad en sí (Altimira-Vega, Ximena y Vivas, 2007).

La necesidad de tener una planificación del destino se basa en el objetivo de lograr un desarrollo adecuado de todos los elementos que la conforman, ya que, esto genera un valor importante como producto turístico (Sancho, 1998). La planificación del destino

---

<sup>1</sup> Licenciada en Turismo. Al152145@alumnos.uacj.mx.

<sup>2</sup> Doctor en Ciencias de la Administración. Docente investigador en la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez del Departamento de Ciencias Administrativas. Actualmente integrante del Programa Educativo de la Licenciatura en Turismo y del Cuerpo Académico de Gestión Sustentable del Turismo, inscrito al Instituto de Ciencias Sociales y Administración con líneas de aplicación y gestión del conocimiento de: Gestión Sustentable de Destinos Turísticos, Gestión Sustentable de Empresas Turísticas, Gestión Sustentable de la Administración Pública en Turismo. Miembro del Sistema Nacional de Investigadores en la República Mexicana. daniel.azpeitia@uacj.mx

turístico en la actualidad busca apoyar las iniciativas establecidas para impulsar el desarrollo sostenible, para tal fin se han utilizando herramientas que pueden auxiliar, como es el caso de la “medición de la capacidad de carga” que, en sí, es un término ecológico, que ayuda a determinar la cantidad máxima de población que puede soportar un lugar sin dañarlo, además, de adaptarlo al turismo del lugar (Agencia Europea de Medio Ambiente, 1998). Para la OMT la capacidad de carga es la cantidad máxima de personas que pueden tener un espacio en específico, sin alterar el ambiente donde se desarrolla o un cambio aceptable que no disminuya la calidad del destino (OMT, 1995). Los estudios relacionados con las capacidades de cargas en los destinos turísticos han indicando que existen impactos negativos generados por la masificación del turismo, tantas personas concentradas en un mismo espacio geográfico afectan y desgasta el destino, sus recursos y atractivos. Además, el sobrecargo de visitantes afecta la experiencia de los turistas dejándolos insatisfechos o con una mala experiencia (Turista, 2015).

La presente investigación establece el objetivo general, que busca determinar y analizar el impacto que genera la capacidad de carga turística y como afecta la perspectiva del visitante en la zona Centro de Ciudad Juárez, Chihuahua. Los objetivos específicos: a) identificar el nivel de satisfacción de los visitantes del Centro Histórico; b) identificar el perfil del visitante que más acude al Centro Histórico; c) desarrollar un plan estratégico que beneficie el destino turístico.

El método utilizado plantea la información que se recolectó por medio del enfoque cuantitativo, según los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006), este método utiliza la “recolección de datos para probar las hipótesis” mediante la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de lograr llegar a las conclusiones.

El enfoque fue cuantitativo, ya que se midió y se analizó los datos numéricos. Con un enfoque no experimental, ya que no hubo intervención, ni manipulación por parte del investigador. La investigación fue de carácter transversal, la recolección de datos se dio en un solo momento. El estudio fue descriptivo ya que, como su palabra lo indica, describen los resultados que se obtuvieron. La información se obtuvo mediante encuestas de opinión para conocer la perspectiva del visitante. Para lograr la recolección de datos, se realizó un cuestionario con 25 afirmaciones relacionadas a la capacidad de carga, esto incluyó 4 ítems de variables donde se midió mediante una escala de Likert; donde 1: En total desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo.

Se tomó como población de estudio a mujeres y hombres, mayores de 15 años que acudan al Centro histórico regularmente. La muestra será no probabilística ya que todos los individuos que se seleccionaron no fueron de manera aleatoria y no dependieron de la probabilidad, eligiéndolos solo si cumplen con las características de la población.

En cuanto al tamaño de la muestra fue de 256 personas seleccionadas para contestar encuestas físicas y en la plataforma de SurveyMonkey donde se analizaron las respuestas.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas, ya que no se tiene de manera exacta cuantas personas acuden diariamente al Centro Histórico de Ciudad Juárez Chihuahua. Para la investigación se utilizó la técnica de

muestreo por conveniencia, que además de ser una técnica relativamente de bajo coste, es muy accesible por la cercanía de los sujetos a investigar.

Los resultados reflejan que, para lograr analizar el perfil del visitante del Centro Histórico, los resultados arrojaron que los encuestados fueron más mujeres que hombres, concluyendo así que las mujeres son las que más frecuentan el Centro Histórico con una pequeña diferencia de resultados. Además, se encontró que los jóvenes de entre 21-30 años son los que más dispuestos están a contestar encuestas, ya que muchos de los visitantes que se encontraban en el Centro eran adultos mayores solo que se presentaban renuentes a contestar la encuesta es por eso por lo que se concluye que el visitante que más se encuentra es el adulto joven. Por último, sobre el perfil del visitante se encontró que las personas que más frecuentan el centro son los mismos que nacieron en Ciudad Juárez, es decir los juarenses son los que más acuden regularmente al Centro.

Respecto a la perspectiva y al grado de satisfacción, como se puede observar en los resultados analizados, todos arrojaron que los visitantes están insatisfechos del Centro de Ciudad Juárez, en cuanto a cada variable las personas reflejaban una clara tendencia a contestar a estar muy de acuerdo o de acuerdo con cada afirmación que se les presentaba.

Finalmente, se logra analizar la capacidad de carga de un destino es un proceso que se requiere de tiempo y demás recursos. Se analizaron las variables del concepto de las diferentes capacidades de carga, que ayudaron en la realización del instrumento de investigación, logrando así obtener los resultados expuestos en la presente investigación. Logrando obtener un análisis del perfil del visitante y concluyendo que la mayoría de los visitantes le ha afectado la mala gestión de la capacidad de carga del destino, en cuanto a infraestructura, el medio ambiente que se percibe, así como el espacio por donde transitan los visitantes, la cantidad de comercios ambulantes que entorpecen el libre tránsito de los visitantes, la generación de basura que se percibe por donde se camina. En conclusión, los visitantes si se encuentran insatisfechos con el centro Histórico de Ciudad Juárez.

### ***STUDY OF THE CAPACITY OF TOURIST CHARGE AND ITS EFFECTS IN THE HISTORICAL CENTER OF CITY JUAREZ CHIHUAHUA FROM THE PERSPECTIVE OF ITS VISITORS***

*Tourism is made up of an incalculable source of wealth, it provides numerous benefits to the inhabitants as well as to the geographical places where they live. However, just as benefits are obtained, in the same way there are adverse situations such as environmental, economic, social and cultural problems.*

*All those involved in tourism must be, as far as possible, responsible for maintaining a balance between tourism and well-being. López, M. and López, M (2008) indicate that the balance must consider the place and the knowledge of the problems caused by tourism, in order to correct them and subsequently eliminate them.*

*Today, mass tourism affected the conception of what modern tourism is. One of the main causes of these changes is based on modern forms of communication, also creating new*

opportunities. At this point, Virgen (2010) mentioned that the modern changes that led to new living conditions derive from the fact that tourist activity is more within society's reach, resulting in a model of mass tourism.

Based on the tourist changes, the births of new aspects for their definitions allow establishing new terms such as sustainable tourism development. As a result of what is indicated by the World Tourism Organization (UNWTO), the needs of current tourists must be taken care of as well as the geographic reception areas and likewise protect and promote their future (UNWTO, 1933). According to the UNWTO, tourism is a social, cultural and economic phenomenon related to the movement of people to places outside their habitual place of residence for personal or business reasons (UNWTO, 1995). By mobilizing the population, it causes impact effects, whether on the economy, the natural environment of the destination visited, as well as the infrastructure, society and the town itself (Altimira-Vega, Ximena and Vivas, 2007).

The need to have a destination planning is based on the objective of achieving an adequate development of all the elements that make up it, since, this generates an important value as a tourist product (Sancho, 1998). Tourism destination planning is currently intended to support established initiatives to promote sustainable development, for this purpose tools have been used that can help, such as the "measurement of load capacity" which, in itself, it is an ecological term, which helps to determine the maximum amount of population that a place can support without harming it, in addition, adapting it to tourism of the place (European Environment Agency, 1998). For UNWTO, load capacity is the maximum number of people who can have a specific space, without altering the environment where it develops or an acceptable change that does not decrease the quality of destination (UNWTO, 1995). Studies related to cargo capacities in tourist destinations have indicated that there are negative impacts generated by the massification of tourism, so many people concentrated in the same geographical area affect and wear away the destination, its attractive and resource-friendly. In addition, the visitor surcharge affects the experience of tourists leaving them dissatisfied or with a bad experience (Tourist, 2015).

This research sets out the overall objective, which seeks to determine and analyze the impact generated by tourist cargo capacity and how it affects the visitor's perspective in the Centro de Ciudad Juárez area, Chihuahua. Specific objectives: (a) identify the level of satisfaction of visitors to the Historic Center; b) identify the profile of the visitor who comes most to the Historic Center; c) develop a strategic plan that benefits the tourist destination.

The method used raises the information that was collected through the quantitative approach, according to the authors (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006), this method uses "data collection to test the hypotheses" by numerical measurement and statistical analysis in order to reach the conclusions.

The approach was quantitative, as the numerical data was measured and analyzed. With a non-experimental approach, since there was no intervention, nor manipulation by the researcher. The research was cross-cutting, data collection took place in a single moment. The study was descriptive as, as the word implies, they describe the results that were obtained. The information was obtained through opinion polls to know the visitor's perspective. To achieve data collection, a questionnaire was conducted with 25 claims related to load capacity, including 4 variable items where it was measured by a Likert scale;

where 1: In total disagreement, 2: Disagree, 3: Neither agree nor disagreement, 4: Okay and 5: Totally agree.

Women and men, over the age of 15, were taken as a study population and regularly attended the Historic Center. The sample will be non-probabilistic as all the individuals who were selected were not randomly and did not depend on probability, choosing them only if they meet the characteristics of the population.

As for the sample size, it was 256 people selected to answer physical surveys and on the SurveyMonkey platform where the responses were analyzed. To calculate the sample size, the formula for infinite populations was used, since it does not exactly have how many people come daily to the Historic Center of Ciudad Juárez Chihuahua. For the research the technique of sampling by convenience was used, which in addition to being a relatively low-cost technique, is very accessible because of the closeness of the subjects to investigate.

The results reflect that, in order to analyze the profile of the visitor of the Historic Center, the results showed that the respondents were more women than men, concluding that women are the ones who most frequent the Historic Center with a small difference in results. In addition, it was found that young people between the ages of 21-30 are the ones who are most willing to answer surveys, since many of the visitors who were in the Center were older adults only who were reluctant to answer the survey which is why they were concludes that the visitor most closely found is the young adult. Finally, on the profile of the visitor it was found that the people who most frequent the center are the same people who were born in Ciudad Juárez, that is, the Juarenses are the ones who regularly come to the Center.

Regarding the perspective and the degree of satisfaction, as can be seen in the results analyzed, all showed that visitors are dissatisfied with the Centro de Ciudad Juárez, as far as each variable the people reflected a clear tendency to answer to agree or agree with each statement presented to them.

Finally, analyzing the load capacity of a target is a process that requires time and other resources. The variables of the concept of the different load capacities were analyzed, which helped in the realization of the research instrument, thus achieving the results presented in this research.

Achieving an analysis of the visitor's profile and concluding that the majority of visitors has affected the mismanagement of the cargo capacity of the destination, in terms of infrastructure, the environment that is perceived, as well as the space through which the visitors, the number of street shops that hinder the free transit of visitors, the generation of rubbish that is perceived where you walk. In conclusion, visitors if they are dissatisfied with the historic center of Ciudad Juárez.

## Referencias

- Agencia Europea de Medio Ambiente. (2017). La energía y el cambio climático. Agencia Europea de Medio Ambiente.
- Altimira Vega, R., Ximena, Y., & Vivas, M. (2007). El turismo como motor de crecimiento económico. Anuario Jurídico y Económico Escorialense, 677-710. Retrieved from

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/El Turismo como Motor de Crecimiento Economico.pdf

Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). Metodología de la investigación. Metodología de la investigación.

López Bonilla, Manuel J. & López Bonilla, Miguel L. (2008). La capacidad de carga turística: Revisión crítica de un instrumento de medida de sostenibilidad. El Periplo Sustentable, (15), 123-150. Retrieved from [https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/16079/file\\_1.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/16079/file_1.pdf?sequence=1)

OMT. (1995). Carta del turismo sostenible. Conferencia Mundial de Turismo Sostenible.

Sancho, A. (1998). Introducción al Turismo. Introducción Al Turismo.

Turista, S. D. E. L. (2015). Presentado por: Maritza Beatriz Aruquipa Chura.

Virgen, C. R. (2010). Riviera Nayarit: los efectos del "desarrollo." In Impactos y dimensiones del Turismo.