

## EXPERIENCIAS NEGATIVAS Y POSITIVAS DEL TURISTA QUE VISITA LA CIUDAD DE OAXACA, MÉXICO<sup>1</sup>

### NEGATIVE AND POSITIVE EXPERIENCES OF TOURIST VISITING OAXACA CITY, MEXICO

---

Marcela Cruz Juárez y Norma Isabel Aguilar Gaytán\*<sup>2</sup>.

\*Asociación Nacional de Docentes Universitarios A. C.

México

#### RESUMEN

Recientemente la promoción de la actividad turística ha cambiado su perspectiva de trabajo, centrándose ahora en la experiencia del turista y el desarrollo de una actividad sustentable que permita el contacto cultural (Delgado, 2011). La evaluación de la experiencia del turista ha cobrado cada vez mayor relevancia (Losada, 2011). Este trabajo tuvo como objetivo analizar las experiencias positivas y negativas de los turistas que visitan la ciudad de Oaxaca, México. Se trabajó con 20 turistas extranjeros y 20 nacionales mayores de 18 años, ocupándose un muestreo aleatorio estratificado. La participación en actividades culturales y la calidez de las personas fueron las experiencias mayormente reportadas como positivas por los turistas nacionales e internacionales respectivamente, mientras que los bloqueos o la lluvia fueron reportados como experiencias, sin embargo un 29% de los internacionales no reportó ninguna experiencia negativa. Se proponen algunas estrategias generales para enriquecer la experiencia de los visitantes.

#### ABSTRACT

Recently the tourism promotion has changed their perspective of work, now focusing on the tourist experience and the development of a sustainable activity that allows cultural contact (Delgado, 2011). The evaluation of the tourist experience has become increasingly its importance (Losada, 2011). This study was aimed to analyze the positive and negative experiences of tourists visiting the city of Oaxaca, Mexico. We worked with 20 foreign tourists and 20 national older than 18 years old, stratified random sampling was used, participation in cultural activities and the warmth of people's experiences were mostly reported as positive by domestic and international tourists respectively. roadblocks or rain were reported as negative by national and international tourists experience, however 29% of international reported no negative experience. Some general strategies are proposed to enhance the visitor experience.

#### PALABRAS CLAVE

Experiencias positivas, experiencias negativas, turista

#### KEYWORDS

Positive experiences, negative experiences, tourist

---

<sup>1</sup> Recibido el 08 de junio y aceptado el 12 de junio del 2015.

<sup>2</sup> E-mail: marcela\_c.j@hotmail.com, normita0218@hotmail.com

Recientemente la promoción de la actividad turística ha cambiado su perspectiva de trabajo, centrándose ahora en la experiencia del turista y el desarrollo de una actividad sustentable que permita el contacto cultural. Ha surgido incluso un turismo denominado experiencial, en el cual el participante abandona su papel de espectador y se involucra en la actividad que está desarrollando (Académica. Comunidad digital de conocimiento, 2013).

Esta tendencia representa un desafío para la industria del turismo, en el sentido de poder desarrollar productos y servicios que cubran las expectativas de quienes buscan el desarrollo de nuevas experiencias culturales (Secretaría de turismo-SECTUR, 2014). En ese sentido la evaluación de la experiencia del turista se torna cada vez más relevante (Losada, 2011).

En Oaxaca (México) se han desarrollado algunos estudios al respecto, Gris (2007) realizó en Huatulco, población de la costa oaxaqueña, una medición del grado de satisfacción de los turistas que la visitan y un análisis de sus efectos sobre los fenómenos de retorno y recomendación, sin embargo en la ciudad capital aún no se han desarrollado trabajos similares.

Es por lo anterior que esta investigación tuvo como objetivo analizar cuáles son las experiencias (positivas y negativas) que reportan los turistas que visitan la ciudad de Oaxaca. El desarrollo de este estudio permitirá determinar de manera general qué elementos hay que corregir o fortalecer para mejorar la experiencia de los visitantes en este destino.

## MÉTODO

---

Se trabajó con 20 turistas extranjeros y 20 nacionales que eran mayores de 18 años, y que por lo menos habían estado 24 hrs. en la ciudad de Oaxaca. Se utilizó un muestreo estratificado y se aplicó de manera individual un cuestionario de preguntas abiertas a los turistas que se encontraban en el Centro Histórico de dicha ciudad del 25 de octubre al 02 de noviembre del año 2014. El instrumento empleado midió las experiencias positivas y negativas reportadas por estas personas, su validez se

determinó mediante juicios de expertos. Por último, para el análisis de los datos, se obtuvieron medidas de frecuencia relativa.

## RESULTADOS

En la tabla 1 se pueden ver las experiencias positivas que tuvieron los turistas nacionales y extranjeros encuestados.

Tabla 1  
*Experiencias positivas de los turistas encuestados.*

Nacionales		Extranjeros	
Experiencia	Porcentaje	Experiencia	Porcentaje
Participar en actividades culturales	26.5	Percibir calidez de las personas	26
Observar la arquitectura	17.6	Disfrutar de la gastronomía	22
Conocer e interpretar el arte	14.8	Participar en actividades culturales	22
Disfrutar de la gastronomía	11.8	Conocer Monte Albán	6
Percibir calidez de las personas	11.8	Asistir a conferencias (sobre textiles)	4
Conocer Monte Albán	5.9	Disfrutar la luz de Oaxaca (sol)	4
Caminar por las calles del centro histórico	2.9	Caminar por las calles del centro histórico	4
Conocer el Jardín Etnobotánico	2.9	Conocer el Jardín Etnobotánico	4
Asistir a conferencias (sobre textiles)	2.9	Disfrutar el Clima lluvioso	2
Disfrutar el ambiente en los bares	2.9	Visitar museos	2
		Visitar la comunidad San José del Pacífico	2
		Observar las calendas	2

La tabla 2 muestra las experiencias negativas de los turistas encuestados.

Tabla 2.  
*Experiencias negativas de los turistas encuestados.*

Nacionales		Extranjeros	
Experiencia	Porcentaje	Experiencia	Porcentaje
Bloqueos	17.3	No tuvo experiencias negativas	28.6
Clima lluvioso	17.3	Clima lluvioso	14.1
No tuvo experiencias negativas	17.3	No contestó	14.1
Artesanía industrial	9	Bloqueos	4.8
No contestó	9	Puestos ambulantes en el zócalo	4.8
Puestos ambulantes en el zócalo	4.3	Tráfico	4.8
Tráfico	4.3	Trato con migración	4.8
Intolerancia de los guardias en los museos	4.3	Que haya Office- Depot	4.8
Fumadores en espacios cerrados	4.3	Personas machistas	4.8
Falta de hoteles abiertos a las 5:00 am	4.3	Conductores que manejan muy mal	4.8
Ciudad sucia	4.3	Falta de información turística	4.8
Inseguridad	4.3	Mala organización de los tours	4.8

## DISCUSIÓN

La participación en actividades culturales, la calidez de las personas, la observación de la arquitectura y el arte local, el disfrute de la gastronomía, visitar los sitios arqueológicos y caminar por las calles del centro histórico, disfrutar del clima soleado, asistir a conferencias sobre textiles, son las experiencias positivas reportadas con mayor frecuencia por los turistas nacionales e internacionales. Deberían promoverse actividades que involucren estos elementos y, que a su vez, sean estas interactivas de manera que la experiencia se torne aún más gratificante.

Como se ha propuesto por distintos autores, la actividad turística debe ser integralmente planteada, en este sentido los bloqueos, resultado de los conflictos sociales de la entidad, deben resolverse de

manera global, es decir fortaleciendo la democracia, la planeación participativa y la justicia social, de otra forma se puede caer en una visión reduccionista del problema. Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad es una forma de invertir en turismo.

Cabe señalar que es necesario indicar con claridad, en la información turística, las condiciones climáticas en la entidad; también pueden implementarse actividades en las que la lluvia pueda ser planteada como un atractivo adicional en lugar de un inconveniente. Es interesante observar el alto porcentaje de turistas internacionales que no reportan experiencias negativas, sin embargo se deben tomar medidas para regular el comercio ambulante, resolver los problemas viales, mejorar el servicio por parte de los proveedores y de los representantes gubernamentales, así como profesionalizar lo referente a la organización de recorridos.

Las experiencias reportadas muestran que falta desarrollar actividades interactivas, por ejemplo: cocinar comida oaxaqueña, involucrarse en la organización de una actividad (una calenda), etc. Este tipo de labores deberían ser promovidas porque facilitarían el contacto cultural y se tendría una mayor derrama económica en toda la población, además de mejorar la experiencia del visitante.

## REFERENCIAS

---

- Académica Comunidad digital de conocimiento. (2013). *Tipos de turismo*. Recuperado el 05 de junio de 2015, de Académica comunidad digital de conocimiento: <http://www.academica.mx/blogs/tipos-turismo>
- Delgado, M. (2011). *Desarrollo profesional y personal. Coaching., Inteligencia emocional, programación neurolingüística*. Recuperado el 4 de junio de 2015, de Mauro Delgado Wordpress: <https://maurodelgado.wordpress.com/2011/01/04/%C2%A1solo-existen-4-tipos-de-experiencia/>
- Gris, M. (2007). *Medición del grado de satisfacción de los turistas que visitan Bahías de Huatulco, Oaxaca y análisis de sus efectos sobre los fenómenos de retorno y recomendación*. Bahías de Huatulco, Oaxaca: Universidad del Mar.

- Losada, J. (2011). *Turismo Experiencial*. Recuperado el 4 de junio de 2015, de Comunidad Hosteltur:<http://comunidad.hosteltur.com/post/2011-03-22-nuevo-modelo-para-el-turismo-economia-de-la-experiencia-turistica>
- Secretaría de turismo. (2014). *Mercados especializados*. Recuperado el 5 de junio de 2015, de Secretaría de turismo-SECTUR: <http://www.sectur.gob.mx/programas/innovacion-del-producto-turistico/mercados-especializado>.