



UNIVERSIDAD DEL MAR

AGRADECIMIENTOS

# EL PROBLEMA DE LA INSUFICIENCIA DE ALOJAMIENTO ANTE UNA DEMANDA TURÍSTICA CRECIENTE EN SAN PEDRO POCHUTLA

CAPÍTULO I DESCRIPCIÓN GENERAL DE SAN PEDRO POCHUTLA

1.1. Ubicación geográfica  
1.2. Descripción del lugar  
1.3. Clima  
1.2.1. Dinámica Poblacional

**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

---

---

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA**

---

---

CAPÍTULO II PERFIL DEL

TURISTA QUE SE ALOJA EN SAN PEDRO POCHUTLA

2.1. Evolución del turismo en San Pedro Pochutla

2.1.1. Los ingresos de recaudación en

PRESENTA

**LILIANA SALINAS LAZCANO**

2.1.2. Frecuencia y

2.1.3. Análisis del flujo turístico en vacaciones de Verano

2.1.4. Análisis del flujo turístico en vacaciones Invernales

2.1.5. Análisis del flujo turístico en vacaciones de Semana Santa

2.1.6. Movimiento del viajero

2.1.7. Otros

DIRECTOR DE TESIS

**LAET. SANDRA LUZ MÉNDEZ SAUCEDO**

2.2. Características

2.2.1. Frecuencia de consumo del destino en temporada alta

2.2.2. Frecuencia de visitas a la localidad y otros indicadores

2.2.3. Opinión del turista sobre los servicios de hospedaje

2.2.4. Escolaridad y perfil ocupacional de los turistas

PUERTO ÁNGEL, OAX.

ENERO DEL 2001

## INTRODUCCIÓN

San Pedro Pochutla es hasta el momento un poblado que no ha sido abordado por un estudio acerca del servicio de hospedaje que se les brinda a los visitantes que llegan en periodos de vacaciones, como son: verano, invierno y semana santa. Tampoco existen estudios en la localidad que aborden la situación de este servicio en los periodos en que no llegan muchos vacacionistas (temporada baja: febrero, mayo, junio, septiembre, octubre, noviembre).

Es comprensible este vacío en la literatura sobre el tema, puesto que en este poblado la actividad económica predominante no es la turística, pero aún cuando la actividad económica primordial sea el comercio, por la ubicación geográfica de San Pedro Pochutla, esta localidad sirve de apoyo a los destinos turísticos cercanos al lugar. El estudio del turismo puede representar el principio para darle una mayor atención al servicio de alojamiento en este poblado que ha quedado "de lado" en los programas gubernamentales del desarrollo turístico de la zona.

El objetivo central de este trabajo es el estudio del rubro de hospedaje ante una demanda turística creciente por este servicio. A lo largo del trabajo, se sostiene que el servicio de hospedaje se encuentra saturado en periodos de vacaciones en esta localidad. Las hipótesis que acompañan el planteamiento de esta problemática son diversas y no se reducen a una sola explicación sino a varias, entre las cuales se enuncian como principales las siguientes: 1) La falta de apoyo financiero de los organismos públicos para apoyar el crecimiento hotelero de la localidad, 2) Los costos de mantenimiento son altos, por lo que los hoteleros no pueden canalizar recursos suficientes al aumento del número de cuartos, 3) No existe una cultura empresarial por parte de los prestadores de servicio, 4) Existe una deficiente administración y falta de capacitación en la oferta de hospedaje.

A largo de esta investigación se cotejaron estas hipótesis y, además, se agregaron otras, pues el problema de la insuficiencia de hospedaje no es solamente un problema que se tenga que resolver con una sola respuesta. De hecho, a lo largo de esta tesis, cubrimos cada uno de los objetivos inicialmente planteados, que fueron, a saber: 1) proponer soluciones viables al problema de la baja capacidad de alojamiento en temporada alta, 2) realizar un inventario turístico de la oferta de alojamiento, 3) construir el perfil socioeconómico del turista que se hospeda en San Pedro Pochutla, 4) analizar la demanda de turistas hospedados en temporada alta y puentes vacacionales y su nivel de satisfacción en relación al servicio de alojamiento, entre otros.

Dichos objetivos se cubren a lo largo de los capítulos, junto con los datos que permiten ampliar los aspectos enunciados líneas arriba.

Los productos obtenidos en esta investigación fueron los siguientes: la realización de un inventario del alojamiento, la formación de una propuesta de capacitación a empleados de los hoteles, el diseño de una propuesta de financiamiento y promoción de la localidad, la articulación de soluciones y sugerencias a la problemática del crecimiento lento del hospedaje, el diseño de un esquema de organización de los hoteleros de la localidad. Además de esto, se encuentra el texto central que constituye el análisis de la problemática comentada y el análisis del perfil turístico de los huéspedes que visitan la localidad.

También fue de interés saber qué características presenta actualmente el alojamiento turístico en San Pedro Pochutla. La característica básica de este, en el aspecto de los servicios turísticos, es que el total de habitaciones con que cuenta el lugar no es suficiente para una demanda creciente -principalmente en temporada alta- debido a la falta de habitaciones, pero sin embargo, paradójicamente se brinda un servicio de acuerdo a las necesidades del turista.

Asimismo, la necesidad de ampliación y mejora de la planta de alojamiento existente es una de las acciones más importantes que se deben emprender en este importante renglón turístico de la localidad, pues la oferta de hospedaje se está quedando rezagada a las nuevas necesidades del turismo que visita la localidad en temporada alta.

Se pretendió analizar la falta de habitaciones en temporadas de vacaciones en dicho lugar, debido a que la demanda de habitaciones por turistas que llegan a San Pedro Pochutla, se incrementa en dichas temporadas. En temporada baja, el problema se resuelve con la operación de las instalaciones de hospedaje con el mínimo de personal y el mínimo de gasto de mantenimiento y sueldos. Pero en temporada alta, la situación cambia drásticamente, pues es necesario un servicio más competitivo de acuerdo al cliente que es más exigente que el que se hospeda en temporada baja.

Dicho de otra manera, los turistas que llegan en periodo de vacaciones en busca de algún tipo de habitación, no encuentran habitaciones suficientes, debido a que la ocupación hotelera está al 100% en esas fechas. Hay periodos claves donde se satura principalmente este servicio. Los visitantes se quejan mucho de la falta de calidad de los servicios y, sobre todo, la falta de habitaciones en temporada alta. Este es el problema principal que se quiere estudiar.

Por el tipo de vacacionistas que visitan San Pedro Pochutla, es necesario crear un programa de mejoramiento de la calidad de hospedaje y ampliación de las instalaciones de alojamiento, pues el turista que viene es aquel que busca disfrutar de unas vacaciones agradables y principalmente, de tipo económico. Además, este tipo de turismo tiene características socio-económicas que no se han estudiado a profundidad y que expresan el perfil de los huéspedes que llegan en temporadas de vacaciones a la localidad.

Este tipo de turismo busca servicios algo más económicos comparados con los destinos de playas propiamente dichos, pero pese a esto, quieren encontrar servicios con calidad a bajo precio. Este es otro de los problemas que se adicionan al problema central planteado líneas arriba: la baja calidad de los servicios que acompañan la oferta de alojamiento en temporada alta.

En el servicio de alojamiento dentro de San Pedro Pochutla, existen catorce establecimientos con diferentes categorías y una gran variedad de precios, donde el huésped puede escoger a sus posibilidades. Hasta el momento no se sabe exactamente, por qué no hay un crecimiento rápido de los servicios de alojamiento (o de ampliación de los mismos), siendo que el estancamiento se nota con mayor visibilidad en temporadas altas. En los capítulos de este trabajo se muestran cuáles son las explicaciones y factores de por qué aumenta lentamente la planta de alojamiento en la localidad. Se identifican como agentes causales de esta situación, el propio desarrollo natural de esta rama del hospedaje y la nula intervención de las autoridades y los organismos de gobierno para apoyar el crecimiento de este rubro en el lugar.

El crecimiento espontáneo y natural, es explicado en sus orígenes y se analizan las características de su crecimiento a lo largo de los últimos capítulos de esta tesis. En el capítulo III se demuestra que el servicio de alojamiento ha crecido de acuerdo a las necesidades del lugar y con el esfuerzo solitario e individual de los prestadores de servicio de alojamiento sin apoyos institucionales de ningún tipo. Así, el tema a desarrollar se encuentra dividido en tres capítulos de análisis y un capítulo de propuestas generales (además de los anexos correspondientes).

14 alojamiento