

El turismo durante la pandemia por covid-19 en Acapulco, perfil y grado de satisfacción del turista durante la temporada vacacional de fin de año 2020

Miguel Angel Cruz Vicente¹

Juan José Dimas Mojarro²

Guadalupe Olivia Ortega Ramírez³

Resumen

En marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró a la enfermedad por covid-19 como una pandemia global, la cual apareció en diciembre de 2019 en Wuhan (China). En México las actividades económicas no esenciales entraron en receso, entre ellas el turismo. En Acapulco el turismo desde la década de los cuarenta del siglo pasado ha sido el eje articulador del desarrollo económico y al entrar en receso afectó seriamente su dinámica, la cual repercutió en la calidad de vida de las personas que dependen directamente de esta actividad, ante esta situación el gobierno estatal y municipal implementaron programas de choque para enfrentar la pandemia y tratar de salvar los periodos vacacionales de verano y fin de año 2020, y preparar la llegada de turistas para las temporadas vacacionales del 2021 a partir de la implementación de protocolos de higiene que deben ser aplicados por las empresas turísticas. El objetivo de la presente indagación es identificar el perfil y el grado de satisfacción del turista que visitaron Acapulco en la temporada vacacional de fin de año 2020 ante la pandemia por covid-19 y conocer su experiencia con la implementación de los protocolos de higiene que se aplicaron; se utilizó una metodología cualitativa, se realizó un muestreo no probabilístico. El cuestionario se aplicó cara a cara a hombres o mujeres adultas, clasificadas como turistas, jefe (a) de familia o persona responsable de los gastos del viaje, disponibles en el tiempo y el espacio. Los resultados obtenidos sobre la aplicación de los protocolos de higiene fueron halagadores, al igual que los índices de satisfacción de los turistas, ya que la evaluación de diversos servicios turísticos, en promedio, se tuvieron turistas satisfechos, en lo que respecta a la experiencia en las hospederías, los visitantes se consideraron totalmente satisfechos, al igual que en los establecimientos de alimentos y bebidas (restaurantes). Sin embargo, la oxigenación económica de Acapulco fue a un costo social muy elevado, dado que se tuvo un incremento porcentual del 167.9 por ciento de los casos confirmados por covid-19 y de un incremento porcentual en los decesos del 191.7 por ciento en los 14 días posteriores al término de la temporada vacacional de fin de año de 2020.

Conceptos clave: Pandemia por covid-19, Perfil del turista, Turismo en Acapulco

¹ Doctor en Ciencias de Desarrollo Regional. Facultad de Turismo de la Universidad Autónoma de Guerrero. miguelcruz_vicente@hotmail.com

² Doctor en Ciencias Ambientales. Facultad de Turismo. Maestría Gestión Sustentable del Turismo de la Universidad Autónoma de Guerrero. juan_dimas_m@yahoo.com.mx

³ Doctora en Ciencias Sociales. Facultad de Turismo, Maestría en Gestión Sustentable del Turismo de la Universidad Autónoma de Guerrero. Email: ortega.olivia@yahoo.com

Introducción

El estudio del perfil y grado de satisfacción del turista durante la temporada vacacional de fin de año 2020, permitió identificar las fortalezas y debilidades en el cumplimiento de los protocolos de higiene en los servicios turísticos que se ofrecen en Acapulco durante la pandemia por covid-19. Esta temporada vacacional sirvió como base para la planeación de los próximos periodos vacacionales que se realizarán post-pandemia (semana santa, verano y fin de año, todas en 2021), donde los protocolos de higiene jugarán un papel importante; cabe destacar las sinergias que se han generado entre diversas dependencias del gobierno estatal y municipal, en especial las oficinas de turismo con la implementación de los programas de Punto Limpio Covid-19 y Turista Responsable.

Es importante señalar que Guerrero desde el año 2020, en el marco del Día Mundial del Turismo, obtuvo el Sello de Seguridad Global (*Safe Travels*) que otorga el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés) junto con la Organización Mundial de la Salud (OMS) y los Centros de Prevención de Enfermedades (CDC). El Sello de Seguridad Global se otorgó a los destinos turísticos de la entidad por cumplir con los protocolos sanitarios entorno a la pandemia por covid-19.

Cuadro 1. Lineamientos de higiene

Hoteles	Establecimientos comerciales
<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de limpieza profunda y lavado de manos entre el personal y los invitados. • Desinfección de las tarjetas de las habitaciones y fomento de pago electrónico. • Desinfectantes para manos a base de alcohol en cada piso, entradas y salidas. • Desinfección de controles de TV, interruptores de luz, termostatos y manijas de puertas. • Limpieza y reducida capacidad en elevadores, así como fomentar el uso de escaleras. • De ser posible, entrega de desayunos en la habitación. • Los bufés deben garantizar que los huéspedes no manipulen alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza profunda y distanciamiento social con marcadores visuales especiales. • Uso de máscaras faciales y, de ser posible, escaneo térmico. • Fomento de mapas digitales, gestión de filas, menús electrónicos y compras virtuales. • Promover pagos sin contacto, recibos por correo electrónico y WIFI gratuito. • Desinfectante de manos en las entradas y salidas de las tiendas, baños y otros puntos. • Gestión de asientos y filas de acuerdo con los requisitos de distanciamiento social. • Límites de capacidad en estacionamientos, para evitar el hacinamiento.

Fuente: https://www.hosteltur.com/136663_wttc-lanza-protocolos-globales-para-reactivar-un-turismo-seguro.html (Consultado el 03 de febrero de 2021)

Para el desarrollo de la temporada turística de fin de año 2020, la cual inicio el 21 de diciembre de 2020 terminando el 03 de enero de 2021, se publicó en el Periódico Oficial del

Gobierno Estado de Guerrero (21 de diciembre de 2020) los porcentajes de ocupación y horarios de funcionamiento de diversas actividades no esenciales. Durante el periodo vacacional el semáforo epidemiológico en el Estado se mantuvo en color naranja, solamente los municipios de Acapulco de Juárez, Chilpancingo de los Bravo y Zihuatanejo de Azueta pasaron a color amarillo. Fue obligatorio el uso de cubrebocas en espacios abiertos y cerrados, alfombras desinfectantes, la utilización de gel antibacterial con base de alcohol, disponer de agua para el lavado constante de manos, mantener la sana distancia, toma de temperatura corporal y sanitización continua de espacios y objetos.

La ocupación en hoteles y en establecimientos de alojamiento temporal tendrían solamente el 70 por ciento de su capacidad total. Las tiendas de conveniencia tendrán un aforo del 60 por ciento, solamente podrá entrar una persona por familia y a las 20:00 horas se suspende la venta de bebidas alcohólicas. Los bancos con un volumen del 60 por ciento de su capacidad total. Los restaurantes en todas sus modalidades incluyendo restaurante bar, con venta de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas, tendrán un aforo del 60 por ciento, y permanecerán cerrado de las 03:00 a 06:00 horas.

Como se observa en la gráfica uno, durante los días que duro el periodo vacacional de fin de año 2020 no se alcanzó el aforo permitido (70 por ciento), hecho que contrasta con la gran cantidad de turistas que transitaban y visitaban plazas, playas y demás atractivos turísticos, lo cual puede ser explicado por la oferta extrahotelera y las segundas residencias. Para Rivas, Aparicio y Avilez (2015: 384), “el modelo turístico basado en la segunda residencia que se ha adoptado en Acapulco no ha beneficiado en mucho al desarrollo y a la economía local. Su crecimiento ha sido intensivo y masivo”.

Gráfico 1. Ocupación hotelera: temporada vacacional de fin de año 2020 (porcentaje)



Fuente: Secretaría de Turismo Municipal de Acapulco

En lo que respecta a las cenas y fiestas de navidad y año nuevo en hoteles, restaurantes, tiempos compartidos y en las áreas comunes en condominios se limita a seis comensales por mesa de doce personas, con una sana distancia de dos metros entre mesas, con un aforo del 60 por ciento, solamente se permite la música de sonido o música viva, pero queda prohibido la instalación de pistas de baile y las barras libres.

Para los establecimientos autorizados por la apertura deberían tener licencia de funcionamiento avalada por la COPRISEG (Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de Guerrero) o por la COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios), además de protocolos de higiene diferenciados de acuerdo a su circunstancia (espacios abiertos o cerrados). Por ejemplo, en los espacios cerrados deberán favorecer la ventilación natural, la distribución entre cada mesa será de tres metros y se prohíben las barras libres, las pistas de baile, el cantar-bar y la contratación de grupos musicales, y en lugares abiertos se puede optar por la contratación de grupos de cualquier género musical, dj's o cualquier expresión musical (respetando la sana distancia, el uso permanente de cubrebocas y sanitizar su espacio e instrumentos antes y después de ser utilizados), los establecimientos deberán tener un aforo del 60 por ciento y entre mesas habrá una distancia de dos metros y ocupadas solamente en un 50 por ciento de su capacidad. Además, tanto en lugares cerrados y abiertos deben establecer filtros de toma de temperatura (restringir el acceso a personas con temperatura mayor a 37.5 grados), el uso obligatorio del cubrebocas, la distribución de gel, contar con agua, jabón y servitoallas en las áreas sanitarias para el lavado constante de manos (usuarios y personal de la empresa) e informar a las autoridades correspondientes sobre casos sospechosos de covid-19; la penalización de no cumplimiento será la suspensión y, si persiste el incumplimiento, la clausura por las autoridades competentes.

En Acapulco fueron suspendidos los eventos masivos: el espectáculo de pirotecnia, la venta, distribución y utilización de globos de Cantoya, se prohibieron y suspendieron los eventos musicales masivos en playas y en áreas públicas.

El blindaje sanitario en Acapulco se fortaleció en hoteles, bares, restaurantes, en el transporte público, en los accesos a playa se instalaron filtros, en los módulos de información turística se replicaba la información sobre la importancia del uso del cubrebocas y del gel antibacterial, hubo perifoneo en el área de playa, se crearon campañas de información en los medios masivos de comunicación de alcance regional, se impartieron cursos de concientización a prestadores de servicios de las diferentes zonas turísticas, se sanitizaron áreas públicas, se realizaron campañas de barrido y limpieza manual; con esta nueva normalidad se pretendía oxigenar la economía de Acapulco a través del turismo responsable.

Objetivo general

- Identificar el perfil socioeconómico y demográfico del visitante, así como el grado de satisfacción de los turistas durante su estancia en la Ciudad y Puerto de Acapulco, durante el periodo vacacional de fin de año 2020.

Objetivos específicos

- Determinar el perfil socioeconómico y demográfico del visitante.
- Identificar los hábitos de viaje del turista.
- Determinar la lealtad del visitante.
- Medir la satisfacción del turista.

Metodología

Se empleó una metodología cuantitativa (cuestionario). Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que la muestra se encontró disponible en el tiempo y el espacio durante la indagación, “fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (Otzen y Manterola, 2017: 230); se hizo un levantamiento de 60 encuestas. Las encuestas se realizaron en diversos lugares de interés turístico.

Variables de interés

1. Información social y demográfica de los visitantes.
2. Hábitos de viaje de los turistas.
3. Lealtad de los visitantes.
4. Satisfacción de los turistas.

Tabla 1. Vitrina metodológica

Tipo de encuesta	Directa, cara a cara.
Selección de la muestra	Muestreo no probabilístico por conveniencia.
Población objetivo	Hombres y mujeres adultos, que clasifiquen como turistas, jefe (a) de familia o persona responsable de los gastos del viaje. disponibles en el tiempo (periodo vacacional de fin de año) y espacio (zona turística).
Tamaño de la muestra	60 encuestas.
Punto de levantamiento	Galerías Acapulco, Galerías Diana, La Quebrada, La Condesa y la Zona Centro.
Fecha del levantamiento	24 y 30 de diciembre de 2020, 01 y 03 de enero de 2021.

Fuente: elaboración propia.

Índice de Satisfacción del Turista (IST)

Para conocer el grado de satisfacción de los visitantes se aplicó la metodología propuesta por la Sectur/Cestur (s. e.) con la intención de formular un índice con escala de 0 a 10 a partir de cuatro respuestas (excelente, bueno, malo y muy malo), la fórmula es:

$$IS = 5 + [0.05*(\%Excelente - \%Muy Malo) + 0.025*(\%Bueno - \%Malo)] \quad (1)$$

Se comparan los extremos y los medios entre sí para construir una escala de 0 a 10, teniendo más peso los extremos (0.05) que los medios (0.025). Para conseguir una interpretación en términos del este índice, se establecen las siguientes categorías:

Pésimo o muy malo = Calificaciones entre 0 – 6.9, Turistas Nada Satisfechos.

Malo = Calificaciones entre 7.0 – 7.9, Turistas Poco Satisfechos.

Bueno = Calificaciones entre 8.0 – 8.9, Turistas Satisfechos.

Excelente = Calificaciones de 9.0 a 10, Turistas Totalmente Satisfechos.

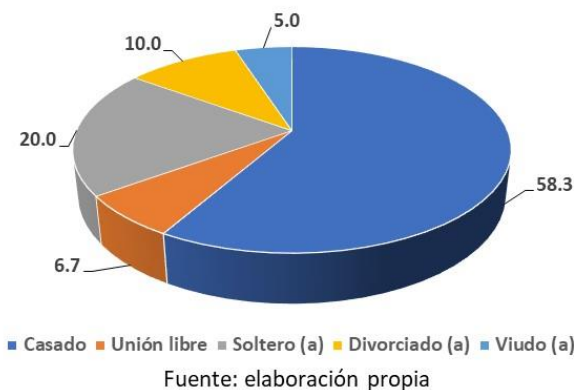
Resultados

Información social y demográfica de los visitantes

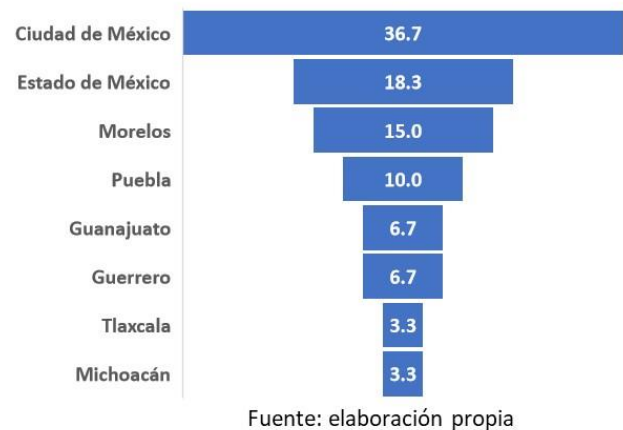
De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, el 41.7 por ciento son mujeres y aproximadamente 6 de cada 10 son hombres (58.3 por ciento). En lo que respecta al estado civil de los turistas, el 58.3 por ciento son casado, 2 de cada 10 (20 por ciento) están solteros, el 10 por ciento son viudos y 6.7 por ciento viven en unión libre.

De acuerdo a su lugar de origen el 36.7 por ciento de los turistas provenían de la Ciudad de México, aproximadamente 2 de cada 10 (18.3 por ciento) eran del Estado de México, el 15 por ciento de Morelos y uno de cada 10 de Puebla. Los turistas que provenían de otro municipio del Estado de Guerrero representaron el 6.7 por ciento al igual los procedentes de Guanajuato. Cabe señalar que la encuesta se aplicó solamente al turismo nacional debido a las restricciones existentes por la pandemia y de seguridad pública.

Gráfica 2. Estado civil



Gráfica 3. Estado de procedencia



Hábitos de viaje de los turistas

El motivo principal por el cual visitan este destino turístico es Descanso/Recreación/Vacaciones/Distracción; así lo declaró el 76.7 por ciento de los turistas; 16.7 por ciento llegaron a visitar a familiares y amigos. Por motivos de negocios o laborales solamente el 5 por ciento y los turistas lunamieleros representaron el 1.7 por ciento en esta temporada.

En la gráfica 4. Se presentan los resultados sobre la razón principal que motivó más su visita a Acapulco. Cabe aclarar que solamente se les pidió a los encuestados que señalaran una sola respuesta, dado que algunos decían que su visita era consecuencia del stress provocado por el encierro, resultado de la pandemia por covid-19.

Gráfica 4. Razón principal que motivó su visita



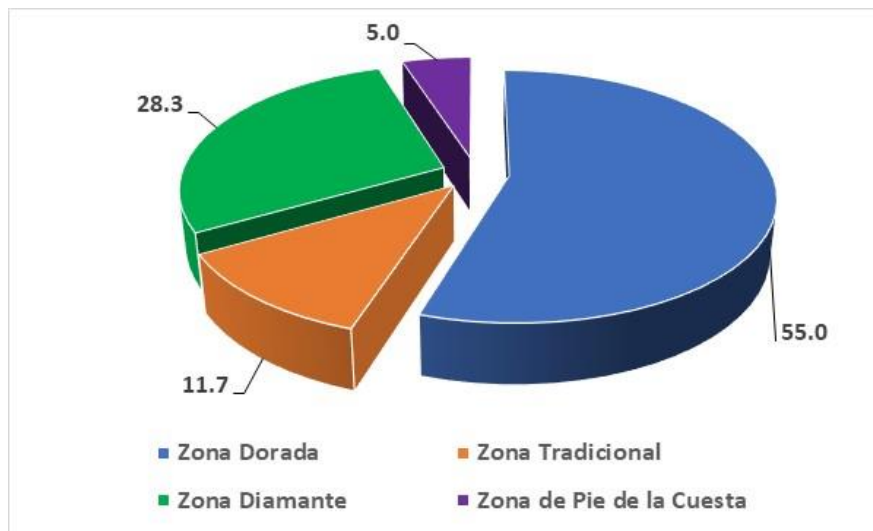
Fuente: elaboración propia.

Los turistas que visitan Acapulco realizan su viaje, principalmente, en familia (85 por ciento), seguidas por los que vienen acompañados por sus amigos (6.7 por ciento), el 5 por ciento realizó el viaje con su pareja (novia) y con 3.3 por ciento realizaron el viaje con gente relacionada con su trabajo.

El 35 por ciento de los turistas que arribaron a Acapulco durante el periodo vacacional de fin de año 2020 se hospedaron en algún hotel, uno de cada 10 llegó a la casa de algún familiar o amigo (10 por ciento), el 21.7 por ciento utilizó su segunda residencia (casa propia en el destino turístico), 3 de cada 10 rentó una casa o departamento (oferta extrahotelera) y el 3.3 por ciento utilizó su tiempo compartido.

En la gráfica cinco se presenta la zona turística donde los visitantes se hospedaron, cabe señalar que la parte turística de Acapulco se divide en cuatro zonas: 1) Acapulco Tradicional, 2) Acapulco Dorado, 3) Acapulco Diamante y 4) Pie de la Cuesta; para fines estadísticos la zona de Pie de la Cuesta se incluye dentro del Acapulco Tradicional, sin embargo, esta zona turística (Pie de la Cuesta) es preferida por una gran cantidad de visitantes por el contacto directo que tienen con la naturaleza. La zona de Pie de la Cuesta se extiende por la línea costera: de un lado las fuertes olas del océano Pacífico, al otro costado la Laguna de Coyuca; se localiza aproximadamente a 10 kilómetros (km) al noroeste de la bahía de Acapulco. (Cruz, Agatón y Añorve, 2018)

Gráfica 5. En qué zona turística de Acapulco esta hospedado (porcentaje)



Fuente: elaboración propia.

Sobre el tipo de transporte que utilizaron para arribar a este destino turístico, el automóvil fue el preferido, ya que alrededor de 6 de cada 10 (58.4 por ciento) lo utilizó, seguido por los autobuses de línea comercial con el 28.3 por ciento (con sus respectivas restricciones) y por último el autobús rentado con el 13.3 por ciento.

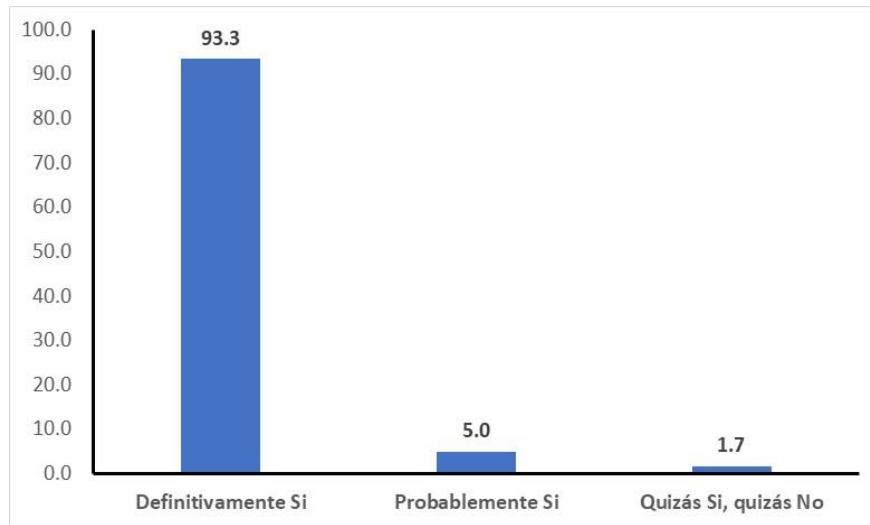
El 90 por ciento de los turistas que ingresaron a Acapulco lo hicieron por la Autopista del Sol, seguida por la carretera federal 95 (México-Acapulco) con el 5 por ciento, por la carretera libre Oaxaca-Acapulco llegó el 3.3 por ciento y el 1.7 por ciento arribó por la Costa Grande de Guerrero (carretera Zihuatanejo-Acapulco).

Lealtad de los visitantes

De acuerdo a Carvache, Carrascosa y Carvache (2020), la satisfacción general y la satisfacción turística son un antecedente significativo de la lealtad del destino. En ese sentido, la lealtad, desde el punto de vista conductual se refiere al compromiso de repetición de compra de un producto o servicio (Oliver, 1997; citado en Quintero, *et al.*, 2015). Algunos investigadores definen la lealtad a partir de la actitud, ya que la simple repetición de compra puede deberse a la inercia, la indiferencia o los costes de cambio. (Reichheld, 2003; citado en Quintero, *et al.*, 2015).

Los resultados sobre si recomendarían a un amigo o pariente visitar Acapulco se muestran en la gráfica seis, dejando en evidencia que 9 de cada 10 (93.3 por ciento) si lo recomendarían.

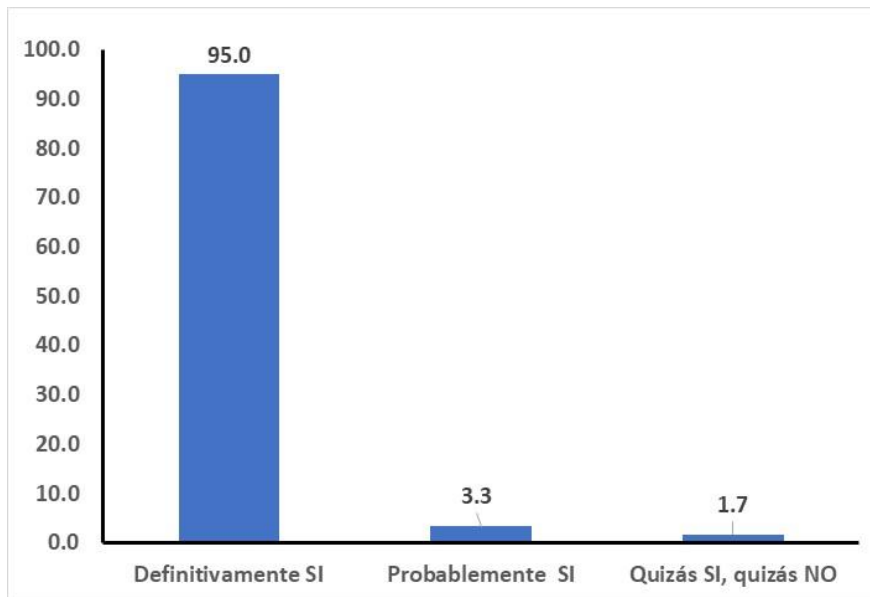
Gráfica 6. Recomendaría usted a un familiar o amigo visitar Acapulco (porcentaje)



Fuente: elaboración propia.

Sobre la posibilidad de que vuelvan a visitar Acapulco el 95 por ciento (9 de cada 10) contestó afirmativamente (gráfica siete).

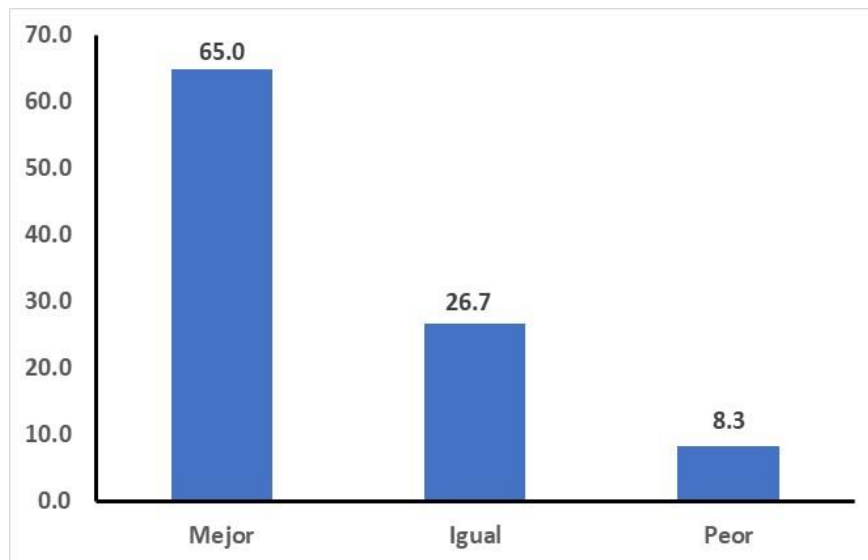
Gráfica 7. Probabilidad de que vuelva a Acapulco (porcentaje)



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a los resultados presentados en el gráfico ocho, el cual muestra la evaluación de la experiencia actual con respecto a la visita anterior, el 65 por ciento señaló que fue mejor.

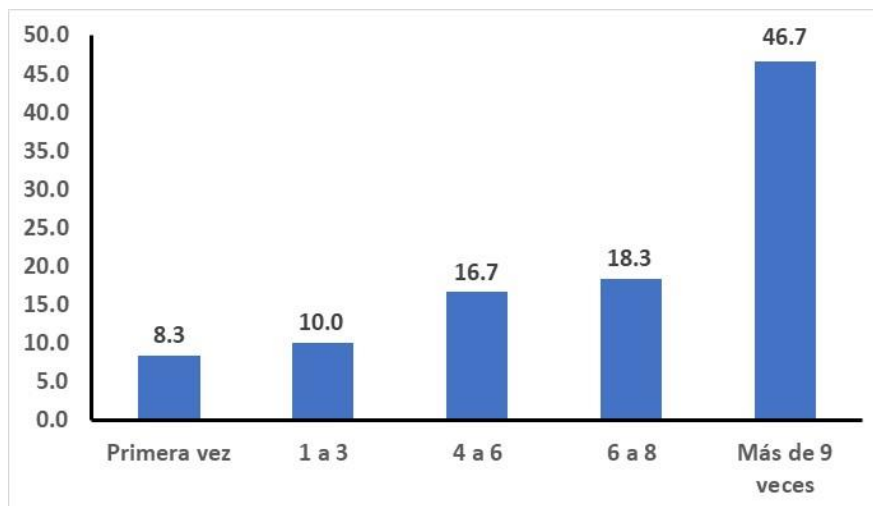
Gráfica 8. Evaluación de la experiencia actual con respecto a la visita anterior (porcentaje)



Fuente: elaboración propia.

El último cuestionamiento del apartado de lealtad de los visitantes gira alrededor de los turistas repetitivos, ya que el 46.7 por ciento señaló que, desde que tienen uso de razón, han visitado Acapulco más de nueve veces.

Gráfica 9. Cuántas veces ha visitado Acapulco (porcentaje)



Fuente: elaboración propia.

Satisfacción del turista

De acuerdo a los resultados presentados en la gráfica diez y a la categorización en el cálculo del *IST*, tenemos turistas satisfechos (8.0 a 8.9), solamente en la relación calidad/precio de los servicios turísticos (7.9) los visitantes se consideran pocos satisfechos, lo cual se explica

por el ayuno económico que tuvieron los prestadores de servicios turísticos durante varios meses y vieron la oportunidad de recuperarse al incrementar los precios de los servicios ofertados.

Gráfica 10. Índice de Satisfacción del Turista de diversos servicios



Fuente: elaboración propia.

En lo que respecta al IST en el servicio de hospedaje se tienen turistas satisfechos (8.0 a 8.9) en lo que respecta a la relación calidad/precio de las habitaciones y, de acuerdo a la gráfica once, se tienen en los demás rubros turistas totalmente satisfechos (9.0 a 10.0).

Gráfica 11. Índice de Satisfacción del Turista en servicios de hospedaje



Fuente: elaboración propia.

Por último, se presenta el IST en las instalaciones de alimentos y bebidas. De acuerdo a los resultados de la encuesta se tienen turistas satisfechos (8.0 a 8.9) en dos rubros y turistas totalmente satisfechos (9.0 a 10.0) en los cinco restantes, resaltando la experiencia general en el servicio recibido (9.0) y en la información sobre los protocolos sanitarios (9.2).

Gráfica 11. Índice de Satisfacción del Turista en servicios alimentos y bebidas



Fuente: elaboración propia

Reflexión final

Acapulco solamente había cerrado sus playas por las consecuencias derivadas de los fenómenos hidrológicos extremos: Paulina (octubre de 1997), Henriette (septiembre de 2007), e Ingrid y Manuel (septiembre de 2013); y a principios de este siglo fue por la presencia de la pandemia AH1N1 (influenza en abril de 2009). El cierre fue por pocos días.

La historia se repite, pero ahora por la pandemia de covid-19 Acapulco volvió a cerrar sus playas el día 02 de abril con el compromiso de apertura para el día 30 del mismo mes y año; sin embargo, y de acuerdo con el número de habitantes contagiados, la apertura de las playas se pospuso hasta que el semáforo epidemiológico pasara a color naranja, lo cual sucedió hasta el 02 de julio de 2020, por lo tanto, un periodo vacacional se vio afectado en su totalidad (semana santa) y otro parcialmente (verano). Sin embargo, con la información que fluyó entre los meses de julio-diciembre sobre el control de los contagios, la implementación de los protocolos de higiene, la sanitización, el control y supervisión que realizaron las dependencias del gobierno estatal y municipal a las empresas prestadoras de servicios turísticos y los centros comerciales, se comenzaban a sentar las bases para la temporada vacacional que se avecinaba: fin de año 2020.

Para el periodo vacacional de fin de año 2020 los municipios de Chilpancingo de los Bravo, Zihuatanejo de Azueta y Acapulco de Juárez cambiaron de color en el semáforo epidemiológico, pasaron del naranja al amarillo. Los demás municipios del Estado de Guerrero permanecieron en color naranja. En el color amarillo todas las actividades laborales están permitidas, cuidando a las personas con mayor riesgo de presentar un cuadro por covid-19. El espacio público abierto se abre de forma regular, y los espacios públicos cerrados se pueden abrir con aforo reducido. Las actividades deben realizarse con medidas básicas de prevención y máximo cuidado.

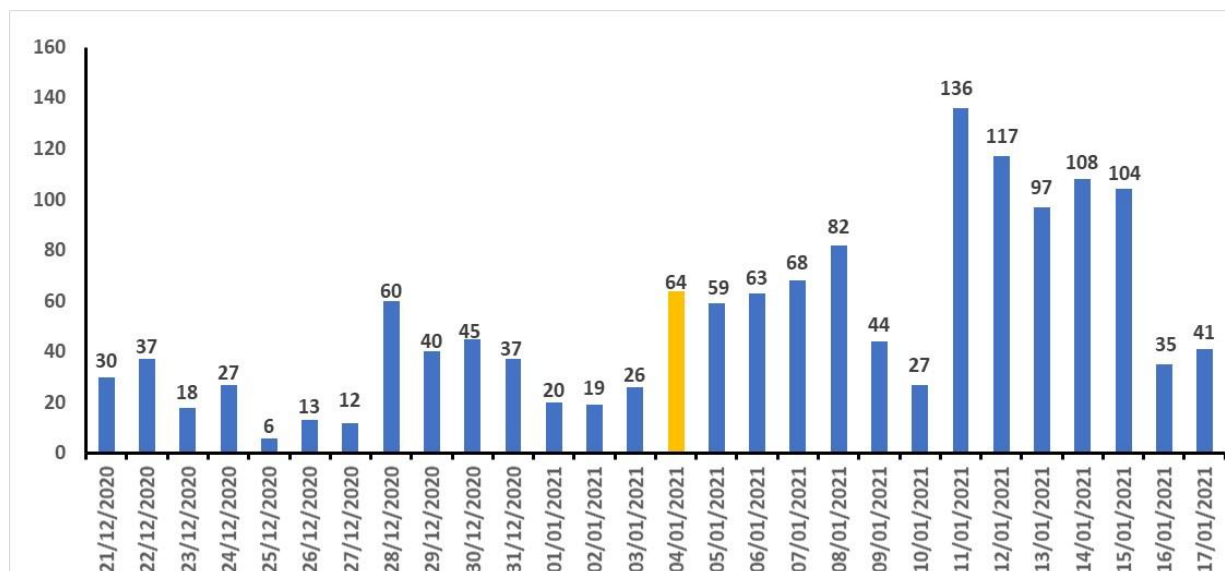
Las medidas de prevención para todos los establecimientos del sector turístico se agruparon en tres grandes segmentos: 1) medidas generales, 2) medidas de protección al personal y 3) las medidas informativas.

Los protocolos de higiene básicos que se implementaron para que los turistas pudieran ingresar a los establecimientos comerciales fueron: 1) la toma de temperatura corporal, 2) alfombras o tapetes desinfectantes, 3) control del aforo máximo, 4) el uso obligatorio del cubre bocas (en algunos casos se sugirió el uso de caretas para las personas de la tercera edad), 5) la organización de la circulación para evitar aglomeraciones y 6) el uso del gel antibacterial. En los centros comerciales solo se permitió una persona por familia.

Durante el periodo vacacional de fin de año 2020 ningún hotel alcanzó el máximo aforo que fue del 70 por ciento y en todos los establecimientos de actividades no esenciales se aplicaron los protocolos sanitarios básicos y aquellos que no respetaron lo dispuesto en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero publicado el 21 de diciembre de 2020 fueron clausurados por las autoridades municipales correspondientes (horario, aforo y protocolos sanitarios).

El cambio de color en el semáforo epidemiológico sirvió para la oxigenación de la economía en Acapulco, pero también trajo consigo un incremento en casos confirmados (véase gráfica 12). Durante el periodo vacacional (21 de diciembre de 2020 al 03 de enero de 2021) se presentaron 390 casos de covid-19, con un promedio de 28 contagiados por día. Después del periodo vacacional y considerando un periodo de incubación del virus de 14 días (04 a 17 de enero), se tuvieron 1,045 nuevos casos, es decir, tres veces más que en el periodo vacacional con un promedio de 75 personas contagiadas por día.

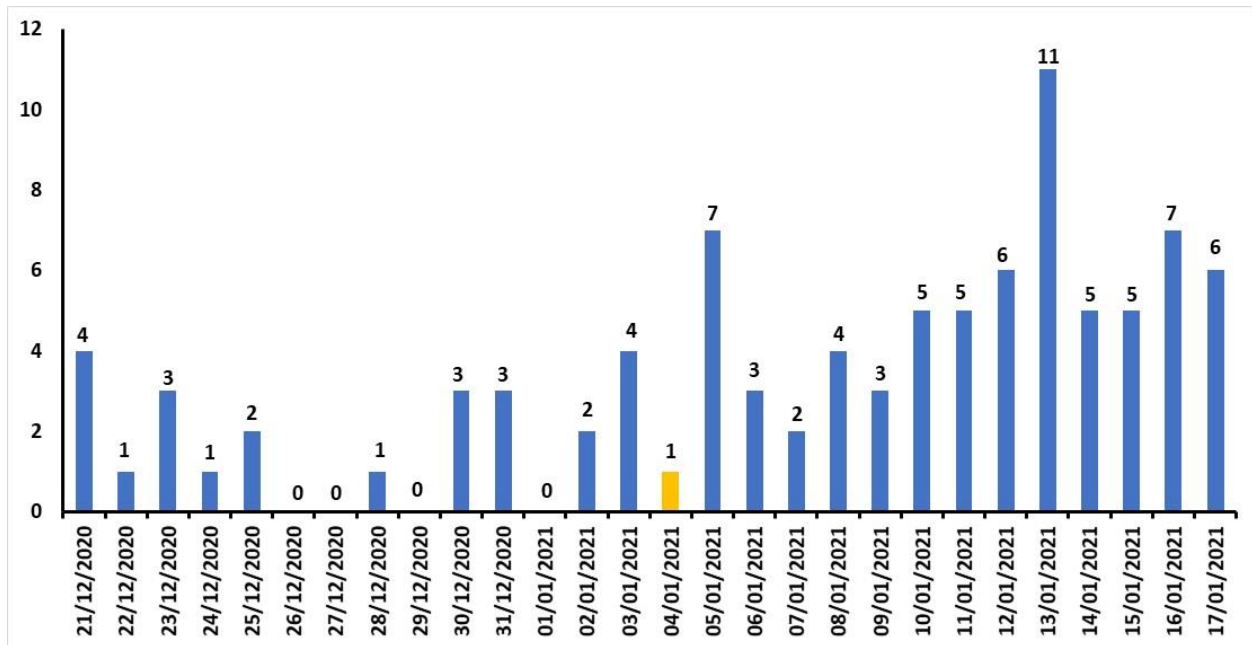
Gráfica 12. Casos confirmados durante y después del periodo vacacional de fin de año 2020



Fuente: elaboración propia a partir de <https://datos.covid-19.conacyt.mx/#DownZCSV>

Durante el periodo vacacional 24 acapulqueños fallecieron por covid-19, es decir, dos decesos por día. Posterior al periodo vacacional 70 personas murieron (considerando un periodo de incubación del virus de 14 días, del 04 al 17 de enero de 2021) por la misma circunstancia (tres veces más que en el periodo vacacional), equivalente a 5 personas en promedio por día fueron los que perdieron la vida (véase gráfica 13).

Gráfica 13. Defunciones durante y después del periodo vacacional de fin de año 2020



Fuente: elaboración propia a partir de <https://datos.covid-19.conacyt.mx/#DownZCSV>

Es importante señalar que durante el periodo vacacional de fin de año 2020 las autoridades sanitarias de la entidad determinaron establecer un semáforo epidemiológico diferenciado, es decir, los municipios de Acapulco de Juárez, Chilpancingo de los Bravo y Zihuatanejo de Azueta pasaron del color naranja al amarillo, mientras que los demás municipios permanecieron en color naranja; la finalidad del semáforo diferenciado fue oxigenar la economía en estos municipios por el inicio de la temporada vacacional de fin de año 2020.

El 21 de diciembre de 2020 se emitió y se publicó el Acuerdo en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero, donde se indicaba y se ampliaba la vigencia de ocupación de diversas actividades no esenciales, con la propuesta de concluir el Acuerdo hasta el 10 de enero de 2021, sin embargo, dicho acuerdo fue derogado el 04 de enero de 2021 y se publicó en el Periódico Oficial del Estado de Guerrero para concluir con el semáforo diferenciado y, con base a los indicadores epidemiológicos vigentes, pasar a semáforo naranja todos los 81 municipios del Estado. (Poder Ejecutivo del Estado de Guerrero, 2021)

La apertura para la oxigenación de la economía en Acapulco, aunque los resultados no fueron extraordinarios, de acuerdo a Chávez (2021) se recibieron 193,000 turistas con una ocupación hotelera del 37.8 por ciento; se trató de mitigar la crisis económica por la cual atravesaban los prestadores de servicios turísticos pero a un costo social muy elevado, dado que se tuvo un incremento porcentual del 167.9 por ciento de los casos confirmados y de un incremento porcentual en los decesos del 191.7 por ciento, en los 14 días posteriores al término de la temporada vacacional de fin de año de 2020.

Referencias

Carvache, F., M.; Carrascosa L., C. y Carvache F., O. (2020) El valor percibido y su influencia en la satisfacción y lealtad en el ecoturismo. Un estudio de España. *Revista Espacios*. Vol. 41 (10), 26-39.

Chávez, L. (2021), “Vuelven a semáforo a naranja Acapulco, Chilpancingo y Zihuatanejo”, El Sur, 3 de enero de 2021.

Cruz V., M. A.; Agatón L., D. y Añorve F., N. N. (2018) El turismo de naturaleza en la zona turística de Pie de la Cuesta en Acapulco Guerrero, México: caminando hacia un espacio turístico inteligente, los primeros pasos. In: *Desarrollo Regional Sustentable y Turismo*. México, Universidad Nacional Autónoma de México y Asociación Mexicana de Ciencias para el Desarrollo Regional A.C.

Gobierno de México (2021) Vacunación COVID. [En línea] México <https://datos.covid-19.conacyt.mx> Disponible en: <https://datos.covid-19.conacyt.mx/#DownZCSV> (Consultado el 15 de mayo de 2021)

Gonzalez, T. (13 de mayo 2020) “WTTC lanza protocolos globales para reactivar un turismo seguro”. <https://www.hosteltur.com/> [En línea] España. Disponible en: https://www.hosteltur.com/136663_wttc-lanza-protocolos-globales-para-reactivar-un-turismo-seguro.html (Consultado el 03 de febrero de 2021)

Hernández Sampieri, R., et. al. (2003) *Metodología de la investigación*. México. Editorial McGraw-Hill.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017) Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*. V. 35 (1): 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Poder Ejecutivo del Estado de Guerrero (2020) “Acuerdo que establece los porcentajes de ocupación y horarios de funcionamiento de diversas actividades no esenciales en el Estado de Guerrero, del 21 de diciembre del 2020 al 10 de enero de 2021”. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero*, lunes 21 de diciembre de 2020, edición extraordinaria, p. 12.

Poder Ejecutivo del Estado de Guerrero (2021) “Acuerdo que establece los porcentajes de ocupación y horarios de funcionamiento de diversas actividades no esenciales en el Estado de Guerrero, del 04 al 17 de enero de 2021”. *Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Guerrero*, lunes 04 de enero de 2021, edición extraordinaria, p. 12.

Quintero L., A., et al. (2015) Análisis de la expectativa, satisfacción y lealtad del turista que visitó Acapulco, Guerrero, México. *Revista Tlamati Sabiduría*, Universidad Autónoma de Guerrero; 6(1), 39-44.

Rivas P., T., Aparicio P., L. & Avilez P., H. (2015). “Desarrollo urbano y la segunda residencia en el Sector Diamante de Acapulco” en Alba, G.; Palafox, A. y Gutiérrez, M. (coord.): La construcción del espacio turístico: procesos, actores e impactos. México. Memorias del IX Congreso Internacional de la Academia Mexicana de Investigación Turística. Instituto Sudcaliforniano de Cultura/AMIT/UABCS, pp. 383-397.

Secretaría de Turismo Municipal. *Ocupación Hotelera en Acapulco: Temporada de Fin de Año 2020.* H. Ayuntamiento Constitucional de Acapulco de Juárez, Guerrero.

Sectur/Cestur (s.e.) *Metodología del estudio de perfil y satisfacción del turista.* México. Sectur