

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
ESCUELA SUPERIOR DE TURISMO  
Sección de Estudios de Posgrado e Investigación

Una perspectiva sistémica del turismo como atenuante de la  
marginación en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

**Tesis**

Que para obtener el grado de Maestro en Administración e  
Innovación del Turismo

**Presenta:**

Valter Alejandro Dávila Ávila

**Directores:**

Dr. Roberto Patiño Abuela

Dr. Ricardo Tejeida Padilla

Ciudad de México, enero 2023



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

## ACTA DE REGISTRO DE TEMA DE TESIS Y DESIGNACIÓN DE DIRECTOR DE TESIS

Ciudad de México  de  del

El Colegio de Profesores de Posgrado de  en su Sesión  
(Unidad Académica)

Extraordinaria No.  celebrada el día  del mes  de  conoció la solicitud  
presentada por el (la) alumno (a):

Apellido Paterno:	Dávila	Apellido Materno:	Ávila	Nombre (s):	Valter Alejandro
-------------------	--------	-------------------	-------	-------------	------------------

Número de registro:

del Programa Académico de Posgrado:

Referente al registro de su tema de tesis; acordando lo siguiente:

1.- Se designa al aspirante el tema de tesis titulado:

Objetivo general del trabajo de tesis:

2.- Se designa como Directores de Tesis a los profesores:

Director:  2° Director:   
No aplica:

3.- El Trabajo de investigación base para el desarrollo de la tesis será elaborado por el alumno en:

que cuenta con los recursos e infraestructura necesarios.

4.- El interesado deberá asistir a los seminarios desarrollados en el área de adscripción del trabajo desde la fecha en que se suscribe la presente, hasta la aprobación de la versión completa de la tesis por parte de la Comisión Revisora correspondiente.

Director(a) de Tesis

Dr. Roberto Patiño Abuela

2° Director de Tesis (en su caso)

Dr. Ricardo Tejeida Padilla

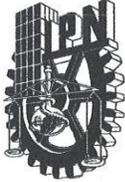
Aspirante

Valter Alejandro Dávila Ávila

Presidente del Colegio

Mtra. Marcela Hernández Anaya





# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

SIP-14  
REP 2017

## ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de México siendo las 14:00 horas del día 6 del mes de junio del 2022 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de la Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Posgrado de La Escuela Superior de Turismo para examinar la tesis titulada:

Una perspectiva sistémica del turismo como atenuante de la marginación en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas del (la) alumno (a):

Apellido Paterno:	Dávila	Apellido Materno:	Ávila	Nombre (s):	Valter Alejandro
-------------------	--------	-------------------	-------	-------------	------------------

Número de registro: B 2 0 0 4 6 7

Aspirante del Programa Académico de Posgrado: Maestría en Administración e Innovación del Turismo

Una vez que se realizó un análisis de similitud de texto, utilizando el software antiplagio, se encontró que el trabajo de tesis tiene 10 % de similitud. **Se adjunta reporte de software utilizado.**

Después que esta Comisión revisó exhaustivamente el contenido, estructura, intención y ubicación de los textos de la tesis identificados como coincidentes con otros documentos, concluyó que en el presente trabajo  SI  NO **SE CONSTITUYE UN POSIBLE PLAGIO.**

**JUSTIFICACIÓN DE LA CONCLUSIÓN:** *(Por ejemplo, el % de similitud se localiza en metodologías adecuadamente referidas a fuente original)*

Se revisó la tesis de manera favorable anexando el porcentaje de similitud al implementar la herramienta TURNITIN, dando como concluyente la decisión de aprobar la tesis.

**\*\*Es responsabilidad del alumno como autor de la tesis la verificación antiplagio, y del Director o Directores de tesis el análisis del % de similitud para establecer el riesgo o la existencia de un posible plagio.**

Finalmente, y posterior a la lectura, revisión individual, así como el análisis e intercambio de opiniones, los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR**  **SUSPENDER**  **NO APROBAR**  la tesis por **UNANIMIDAD**  o **MAYORÍA**  en virtud de los motivos siguientes:

La tesis cumple con lo dispuesto en el Reglamento de Estudios de Posgrado vigente. El sustentante mostró autoría original la tesis desarrollada.

Director de Tesis  
Dr. ROBERTO PATIÑO ABUELA

2° Director de Tesis  
Dr. RICARDO TEJEIDA PADILLA

### COMISIÓN REVISORA DE TESIS

DR. JERÓNIMO RAMOS SAENZ PARDO

DR. JOSÉ CRUZ ROA HERNÁNDEZ

DR. VICTOR RAMÓN OLIVERA

MTRA. MARCELA HERNÁNDEZ ANAYA  
PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES  
Nacional  
Escuela Superior de Turismo  
Sección de Estudios de Posgrado  
e Investigación



## INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

### *CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE OBRA PARA DIFUSIÓN*

En la Ciudad de México el día 08 del mes de diciembre del año 2022, el que suscribe Valter Alejandro Davila Ávila alumno del programa de Maestría en Administración e Innovación del Turismo con número de registro B200467, adscrito a la Sección de Estudios de Posgrado e Investigación de la Escuela Superior de Turismo (EST) manifiesta que es autor intelectual del presente trabajo de tesis bajo la dirección de los doctores Roberto Patiño Abuela y Ricardo Tejeida Padilla y cede los derechos del trabajo intitulado "Una perspectiva sistémica del turismo como atenuante de la marginación en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas", al Instituto Politécnico Nacional, para su difusión con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expresado del autor y/o director(es). Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección de correo: [valter.avi@gmail.com](mailto:valter.avi@gmail.com). Si el permiso se otorga, al usuario deberá dar agradecimiento correspondiente y citar la fuente de este.

Alejandro Davila Avila

*Atentamente*

Valter Alejandro Davila Ávila

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>9</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>10</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>11</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>12</b>
<b>Planteamiento del Problema .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivo General .....</b>	<b>26</b>
<b>Objetivos Particulares .....</b>	<b>26</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>27</b>
<b>Capitulo I. La Metodología de los Sistemas Suaves (MSS): Una Alternativa de Síntesis de los Hechos Turísticos .....</b>	<b>30</b>
La MSS en las Ciencias Sociales .....	32
Aplicación en el Estudio .....	34
<b>Capitulo II El Turismo a través del pensamiento sistémico .....</b>	<b>38</b>
Teoría General de los Sistemas .....	38
Teoría de los Sistemas Complejos .....	41
Teoría de la Autopoiesis. ....	42
Cibernética Organizacional .....	44
<b>Capitulo III La Multidimensionalidad de la Marginación .....</b>	<b>46</b>
Pobreza .....	49
Bienestar Social .....	52
Desigualdad Social .....	54
Comunidad Receptora .....	56
<b>Capitulo IV. Marginación y Desigualdad Social en los Destinos Turísticos Mexicanos: El Caso de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas .....</b>	<b>58</b>
Contexto Estatal .....	58
Contexto Municipal .....	64
Generalidades .....	64

Situación Socioeconómica .....	64
Actividad Turística.....	71
<b>Capítulo V. Diseño del Modelo.....</b>	<b>78</b>
Situación Problema no Estructurado .....	78
Elementos que intervienen en la problemática .....	78
Situación Problema Expresado .....	90
Identificación de Conflictos.....	90
Desarrollo de la Mnemotecnia CATWOE .....	95
Modelo Conceptual .....	98
<b>Capítulo VI Contrastación del Modelo Conceptual.....</b>	<b>101</b>
Operacionalización de los Sistemas Relevantes .....	101
Cambios deseados y funciones del MSV .....	102
Resultados y discusión .....	104
Enriquecimiento del Modelo de Sistema Viable .....	108
<b>Conclusiones .....</b>	<b>115</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>123</b>
<b>Glosario .....</b>	<b>131</b>
<b>Siglas y Abreviaturas.....</b>	<b>133</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Las Entidades Federativas con Vocación Turística que presentan Porcentajes de Pobreza por arriba de la Media Nacional .....	23
<b>Figura 2.</b> Etapas de la MSS .....	32
<b>Figura 3.</b> Dimensiones de la Marginación .....	47
<b>Figura 4.</b> Entidades federativas con mayor número de habitantes en México .....	58
<b>Figura 5.</b> PEA ocupada por sector de actividad económica en Chiapas.....	59
<b>Figura 6.</b> PEA ocupada en el sector terciario en Chiapas.....	60
<b>Figura 7.</b> Las Entidades Federativas con mayor Participación Porcentual en Indicadores Económicos de UE y PEA ocupada del país.....	61
<b>Figura 8.</b> Los municipios con mayor PEA ocupada del estado .....	65
<b>Figura 9.</b> PEA ocupada por distribución porcentual, según sector económico en Tuxtla Gutiérrez. ....	66
<b>Figura 10.</b> Municipios con mayor número de personas en condición de pobreza del estado....	68
<b>Figura 11.</b> Participación Porcentual de los Municipios con mayor número de personas en situación de Pobreza.....	69
<b>Figura 12.</b> Entidades Federativas con menor Índice de Desarrollo Humano (IDH) de México ..	70
<b>Figura 13.</b> Porcentaje de atractivos por tipo de oferta .....	72
<b>Figura 14.</b> Los Destinos Turísticos más visitados de Chiapas en 2021 .....	73
<b>Figura 15.</b> Municipios con mayor UE con relación a la Actividad Turística del Estado.....	74
<b>Figura 16.</b> Municipios con mayor número de Cuartos y unidades de hospedaje registrados ....	75
<b>Figura 17.</b> Visión del Sistema y su entorno .....	78
<b>Figura 18.</b> Imagen Rica del Sistema.....	92
<b>Figura 19.</b> Propuesta de Modelo Conceptual .....	98
<b>Figura 20.</b> Modelo de Sistema Viable.....	108
<b>Figura 21.</b> Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa previsión .....	110
<b>Figura 22.</b> Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa ordenamiento.....	112
<b>Figura 23.</b> Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa evaluación .....	114

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Congruencia .....	37
<b>Tabla 2</b> .Zonas Arqueológicas con mayor afluencia 2020 .....	63
<b>Tabla 3.</b> Elementos de la Imagen Rica del Sistema .....	93
<b>Tabla 4.</b> Relaciones entre los Elementos del Sistema y la Comunidad Receptora .....	94
<b>Tabla 5.</b> Contrastación del Modelo Conceptual con los Subsistemas del MSV .....	102

# **Una perspectiva sistémica del turismo como atenuante de la marginación en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

## **Resumen**

El crecimiento del turismo en años recientes ha sido motivo suficiente para considerarse una actividad económica social, sustentable e integral. Debido a esto, existe un discurso alentador que lo coloca como actor importante en un tema tan complejo como la marginación en las economías de los países emergentes. México, al ser una potencia turística mundial desde hace tiempo, muestra contradicciones al respecto. Varios de los destinos turísticos al sur del país, muestran altos índices de pobreza y desigualdad social que conviven con el aparente éxito de complejos turísticos importantes en indicadores de trascendencia.

El destino turístico prioritario, según SECTUR, de Tuxtla Gutiérrez en Chiapas, refleja las contrariedades antes mencionadas, ya que pertenece a una de las entidades federativas más pobres, desiguales y marginadas del país.

La presente investigación sintetiza, por medio de un modelo conceptual sistémico, la contribución de la actividad turística para atenuar la marginación a través de sus actores, entidades y relaciones en el caso de estudio antes mencionado. Por medio de la Metodología de Sistemas Suaves, se contextualiza la situación considerada problemática mediante la identificación de elementos y sus respectivas interrelaciones en sistemas relevantes integrados en un modelo conceptual para ser contrastado con el mundo real y finalmente, emitir una serie de mejoras y recomendaciones que motiven un cambio de paradigma necesario para la política turística mexicana: un sistema turístico basado en principios de justicia, igualdad y cohesión social que prolifere el bienestar de las comunidades que fueron consideradas, consciente e inconscientemente, para ser parte de tal industria.

**Palabras clave:** Turismo, Pobreza, Desigualdad, Comunidad, Sistémica

## **A systemic perspective of tourism as a mitigating factor for marginalization in Tuxtla Gutiérrez, Chiapas**

### **Abstract**

The growth of tourism in recent years has been sufficient reason to consider a social, sustainable and integral economic activity. Because of this, there is an encouraging speech that places it as an important actor in an issue as complex as marginalization in the economies of emerging countries. Mexico, being a world tourism power for a long time, shows contradictions in this regard. Several of tourist destinations in the south of the country, have elevated levels of poverty and social inequality which coexist with the apparent success of tourist complexes in transcendental indicators.

The priority tourist destination, according to SECTUR, of Tuxtla Gutierrez in Chiapas, reflects contradictions aforementioned, since it belongs to one of the poorest, most unequal and marginalized states in the country.

The present investigation synthesizes, through a conceptual model systemic, the contribution of tourist activity to attenuate marginalization through its actors, entities and relationships in the case study aforementioned. Through the Soft Systems Methodology, the situation considered problematic is contextualized by identifying elements and their respective interrelationships in relevant systems to be contrasted with the real world and finally, give a series of improvements and recommendations that motivate a paradigm shift necessary for mexican tourism policy: a tourism system based on principles of justice, equality and social cohesion that proliferates the well-being of the communities that were considered, consciously and unconsciously, to be part of such an industry.

**Keywords:** Tourism, Poverty, Inequality, Community, Systems Sciences

## Introducción

Por muchos años se ha constatado el potencial de la actividad turística para generar grandes beneficios que impactan en diferentes rubros. Siendo un actor importante en indicadores líderes a nivel mundial, una actividad sustentable preocupada por el medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural o bien, el ente económico capaz de atender los más profundos problemas que afectan a las comunidades vulnerables. Inclusive, algunos países en vías de desarrollo como el caso de México dependen de ella. A pesar de esto, son muchos los casos que contrastan en demasía con el discurso sensacionalista, donde dicha actividad, lejos de motivar el bienestar social, provoca despojo, miseria y pobreza en su camino.

La presente investigación identifica la contribución de la actividad turística para atenuar una problemática tan compleja como la marginación en el destino turístico prioritario de una de las entidades federativas más pobres, desiguales y con menor desarrollo humano: Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Dicho estudio, fue dividido en seis capítulos. El primero de ellos explica la Metodología de los Sistemas Suaves de Peter Checkland, así como teorías sistémicas que le dan sustento, como el método utilizado para estudiar la relación antes mencionada. El capítulo II justifica su implementación por medio de una recopilación de teorías sistémicas aplicadas al estudio de los hechos turísticos. El capítulo III dimensiona y explica la complejidad de la marginación, su medición a nivel nacional y algunos conceptos más que la integran. El capítulo IV contextualiza la problemática en el caso de estudio por medio de datos cuantitativos atendiendo aspectos económicos, sociales y turísticos. El capítulo V describe el diseño del modelo conceptual sistémico que permita estructurar la situación problema, así como una serie de propuestas para solucionarla. Por último, el capítulo VI contrasta el modelo conceptual con el mundo real para reconocer su viabilidad.

## **Antecedentes**

Turismo, ¿un agente de cambio o un depredador del espacio vital? Por muchos años se ha constatado el potencial de dicha industria para generar grandes beneficios que impactan en diferentes rubros. Siendo un actor importante en indicadores líderes a nivel mundial, una actividad sustentable preocupada por el medio ambiente y la preservación del patrimonio cultural o bien, el ente económico capaz de atender los más profundos problemas que afectan a las comunidades vulnerables.

Particularmente en el ámbito social, grandes organizaciones como la OMT, han asumido compromisos importantes a nivel mundial. En el documento oficial titulado “Turismo: Un desafío frente a la pobreza” presentado como parte del XIX Congreso Interamericano de Turismo, espacio de diálogo para promover el desarrollo sostenible en las Américas, se aseguró que “el desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales” (Turismo: Un desafío frente a la pobreza, 2011).

Más recientemente, en el documento oficial titulado “La Contribución del Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Iberoamérica”, la OMT reconocía a la actividad turística como un actor importante en la Agenda 2030. Uno de los objetivos a destacar es “Poner Fin a la Pobreza en Todas Sus Formas en Todo el Mundo”. Dicha organización describe que el Turismo beneficia en la creación de empleos y facilidad de emprendimiento a las comunidades vulnerables.

Es por ello que, a lo largo de los años, muchos investigadores, preocupados por reconocer los verdaderos beneficios de esta actividad, han elaborado una serie de trabajos que podrían contrastar con el discurso univocista citado anteriormente o bien, compartirlo.

A nivel internacional se consideran las siguientes investigaciones:

El trabajo “Evaluación de intervenciones sociales basadas en el turismo usando el enfoque metodológico de la Evaluación Realista” considera los compromisos antes mencionados por parte de la actividad turística aplicados en intervenciones sociales a nivel mundial desde principios de los años 2000 que generen desarrollo sostenible en comunidades marginadas. “Sin embargo, la relación entre abatimiento de la pobreza y turismo todavía no se ha establecido de manera clara, y la información disponible indica un elevado índice de fracaso en estos proyectos” (Gerda y Warnholtz, 2018). Se concluye que dichas intervenciones, se enfocan “al desempeño de los proyectos turísticos y al beneficio indirecto y relativo a las comunidades receptoras” (Gerda y Warnholtz, 2018). Por medio del estudio de caso de la Estación de Campo ‘Modelo’ en Sta. Cruz Tepetotutla, en la región indígena Chinanteca, en Oaxaca, México, se evalúa el verdadero impacto de este tipo de intervenciones utilizando el enfoque metodológico de la evaluación realista, que evidencia cómo el sistema económico hegemónico somete a las comunidades vulnerables a un proceso de adaptación forzado en el cual, se pierde lo más valioso con lo que se cuenta: la identidad; con el fin de “competir” en un mercado sumamente desigual que satisface al turismo de masas.

También, el trabajo “Power, altruism and communitarian tourism: A comparative study” explora los beneficios y adversidades que presenta la actividad turística para la comunidad de San Juan La Laguna, Guatemala, bajo dos modelos económicos diferentes a través de un estudio comparativo de casos etnográficos que recolecta las percepciones de los residentes exponiendo las debilidades en los enfoques teóricos occidentales claramente ajenos a la situación socioeconómica latinoamericana y que por lo tanto, no explican la dinámica turismo-comunidad bajo éste contexto (LaPan, Morais, Barberi y Wallace, 2016).

El estudio “Turismo como Instrumento de Desarrollo: Una Visión Alternativa desde Factores Humanos, Sociales e Institucionales” (Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012) compara

las visiones de autores reconocidos en el ámbito turístico propiciando la discusión de lo que se podría denominar “Turismo Primero vs Desarrollo Primero” (Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012), analizando si los grandes beneficios que genera la actividad son inversamente proporcionales a las necesidades de las comunidades receptoras, si es posible la unificación de objetivos entre comunidad y actividad, si la esencia de la industria turística realmente atiende circunstancias “ajenas” a sus intereses primordiales y sobre todo, cuál debería ser la formulación y alcances de las políticas turísticas y su gobernanza para que el turismo sea verdaderamente un motor de desarrollo.

Por otra parte, la investigación “Turismo y desarrollo local” centra su hipótesis en explicar que la reducción llamativa de la pobreza en la comunidad de San Francisco Zapotitlán, Guatemala se debe a la derrama económica del turismo y su importancia en dicho lugar (Díaz, 2017). Para fundamentarlo, se realiza un contraste de diferencia de medias proporcionales con respecto a otros municipios del departamento sobre los niveles de pobreza. Se encuentra una clara distinción entre el bienestar social de dicho destino con respecto al resto de los municipios.

Adicionado a ello, la investigación “Metodología Cuantitativa para Evaluar el Bienestar Individual en los Destinos Turísticos y Construir una Visión de Turismo Humano” (Jiménez y Muñoz, 2015) cimienta estos argumentos en el plano estadístico basándose en la propuesta de un “Índice de Desarrollo Humano Turístico (IDHT)” (Jiménez y Muñoz, 2015) que contribuya a entender si existe relación alguna entre el crecimiento social con la expansión turística reconociendo que “existe claridad sobre las bondades del turismo para propiciar crecimiento económico y sobre sus métodos deterministas; pero no existe evidencia para valorar la vida de las personas que se desempeñan en las actividades turísticas, ni para los residentes locales” (Jiménez y Muñoz, 2015).

El trabajo “El turismo y el alivio de la pobreza: un enfoque desde el prisma de los destinos emergentes en el marco de la Agenda 2030” postula, como ya se había mencionado, el

compromiso de la actividad turística en la Agenda 2030 a través del “prisma de los destinos emergentes” (Puig, 2017) reconociendo que las garantías no están aseguradas en los beneficios para las comunidades contrastando diversas hipótesis en 152 destinos emergentes que incluyen 43 pertenecientes a países menos adelantados. “Los resultados de este trabajo ponen en entredicho si el desarrollo turístico es la causa del desarrollo en un destino, o, por el contrario, el desencadenante de su subdesarrollo” (Puig, 2017).

Por último, el trabajo “Filosofía del Turismo y Pobreza: Un Resumen” profundiza sobre la definición actual de pobreza tratando de identificar si “la forma en la cual el discurso de lucha contra las asimetrías creadas por el sistema capitalista legitima las propias bases de explotación” (Korstanje, 2015) más allá de interpretar al Turismo como “un mecanismo hegemónico de control sobre el tercer mundo” (Korstanje, 2015).

A nivel nacional, varias investigaciones refuerzan la incertidumbre que genera un problema tan serio como el de la marginación y su relación con la industria turística mexicana.

La investigación “Desigualdad, Turismo y Bienestar: Análisis Regional y por Estados, Según Estrato Urbano y Rural” (Camberos y Pérez, 2017) evidencia, mediante datos estadísticos, cómo los estados con mayor participación ciudadana en la actividad turística arrojan, en su mayoría, los índices más altos en desigualdad social y pobreza de todo el territorio nacional reforzando la idea de que existe desincronización entre el potencial turístico y el crecimiento social de los destinos turísticos mexicanos. Por su parte, el trabajo “Estudiando la relación del turismo con el desarrollo humano en destinos turísticos mexicanos” analiza la información “relacionada al Índice de Desarrollo Humano (IDH) y la dinámica turística en 44 municipios mexicanos reconocidos por la Secretaría de Turismo Federal como destinos prioritarios desde el año 2012” (Guerrero, 2018) considerando la hipótesis donde “los supuestos beneficios generados por el desarrollo turístico de estos municipios deberían presentar un panorama de bienestar proporcional. Los resultados, sin embargo, apuntan a una realidad

diferente, se generan múltiples interrogantes acerca del papel que desempeña el turismo como posible agente de desarrollo” (Guerrero, 2018).

Este no es el único ejemplo del fracaso del Turismo en el combate a la pobreza. El estudio “¿Turismo para Todos? Revisión Crítica a Política Turística Mexicana: El Caso de Ixtapa Zihuatanejo” (Pérez, Riquelme-Perea, Solano-Báez y Torralba, 2017) pone a discusión los intereses expansionista de la industria a costa del desarrollo social que gracias al despojo y marginación de indígenas, comunidades costeras y campesinos, muchos de los Centros Íntegramente Planeados (CIP) han tenido éxito a nivel nacional e internacional dando el ejemplo de Ixtapa Zihuatanejo, destino turístico importante hoy en día que testifica lo dicho anteriormente. En el estudio “El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel, México” se analiza a través de un enfoque crítico las condiciones de precariedad laboral de los prestadores de servicio turístico en la isla de Cozumel que exhiben desigualdades y amenazas que podrían generar pobreza en la comunidad local (Rubí y Palafox, 2017). Se concluye que la flexibilización de las condiciones de trabajo tras la Reforma Laboral así como la dinámica de la actividad turística ha propiciado en dicha comunidad el fortalecimiento de las condiciones económicas de las empresas en decremento del bienestar de los trabajadores turísticos en donde se destacan contratos temporales y servicios de *outsourcing* nacidos para la evasión de obligaciones laborales y fiscales que propician la reducción del ingreso y por consecuencia, el aumento de la pobreza a través del turismo.

Por otro lado, el estudio “Turismo, Desigualdad y Pobreza. Experiencias Locales Ante Desafíos Globales” (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020) recopila una serie de investigaciones a lo largo del territorio mexicano que demuestran cómo el Turismo puede ser capaz de fomentar el crecimiento económico y social gracias a la preservación cultural, a la producción de alimentos típicos de varias regiones y al aprovechamiento de los recursos naturales que con ayuda de la promoción turística, capacitación y gestión, se pueden crear destinos turísticos sustentables que

atiendan las problemáticas de la población y al mismo tiempo ofrezcan una oferta variada que satisfaga las necesidades de los turistas.

Reforzando dicha postura, la investigación “Superación de la pobreza mediante el desarrollo turístico. Un enfoque global integrado” propone “que el turismo posee el potencial para reducir la pobreza en los países en desarrollo, presentando una aproximación integral y amplia sobre el desarrollo turístico, con evidencias sobre sus aportaciones en el combate a la pobreza” (Croes y Rivera, 2017). El estudio “Tourism and Poverty Reduction in Mexico: An ARDL Cointegration Approach” se centra en investigar la relación del turismo internacional y la magnitud de la pobreza en México durante el periodo 1980-2017 a través del modelo autorregresivo con retardos distribuidos (ARDL) donde, por medio de una metodología de series de tiempo se permite conocer la elasticidad o variación de una variable a corto y largo plazo (Garza, 2019). Se concluye que existe una relación importante entre el número de llegadas internacionales a destinos turísticos mexicanos y la reducción de la pobreza, ya que mientras más turismo receptor existe, el índice de pobreza disminuye.

Por último, el estudio “Establecidos y Marginados en Áreas Naturales Protegidas: Dos Casos de Estudio en México y Argentina” expone las consecuencias que resultan tras las pugnas por la marginación de los pobladores provocadas por el Turismo identificando cuatro momentos clave en cualquier lucha de intereses entre dichos elementos apoyándose en las configuraciones de “Establecidos y Marginados” de Norbert Elías: Diferenciación de posiciones opuestas, confrontaciones y prueba de fuerzas, organización y cohesión social y nuevos balances de poder (Gómez, 2019).

Con el fin de aproximarse a la población seleccionada para ésta investigación, los estudios “Desigualdad y Marginación en Chiapas” (Aguilar, 2016), “Democratización de la pobreza en Chiapas” (López, 2015) y “Pobreza, Desigualdad, Poblaciones Indígenas y COVID-19 en Chiapas” (López, 2021) analizan las razones por las cuales un estado con abundante

riqueza cultural y natural es hoy en día la entidad más pobre y marginada del país señalando, entre otras cosas, la polarización del territorio en la distribución de riqueza, la discriminación a los pueblos indígenas, el fracaso del modelo económico neoliberal, la ineficacia de los programas sociales y la vulnerabilidad de las comunidades ante sucesos como la pandemia mundial que han debilitado, aún más, la estabilidad social.

Para concluir y atendiendo al modelo sistémico, el estudio “El turismo desde el pensamiento sistémico”, permite “una aproximación sobre la contribución que distintos estudios han hecho acerca del fenómeno social denominado turismo desde el pensamiento sistémico, a través de las perspectivas teórico---metodológicas de Bertalanffy, Forrester, García y Luhmann, con la finalidad de entender cómo se han construido diversos modelos, y la forma en que éstos describen y estudian al turismo” (Arellano, Osorio y Torres, 2013). Y específicamente de la metodología empleada para la presente investigación, los trabajos “Una aproximación sistémica al manejo costero integrado de playas turísticas mexicanas” (Coria, Jiménez, Rojas y Tejeida, 2020), “Hacia una autogestión sustentable de playas turísticas desde un enfoque sistémico” (Jiménez, Oliva, Sáenz y Tejeida, 2019) y “Tourist Beach Management, a Perspective form the Systems Thinking” (Coria, Jiménez, Núñez, Sánchez, y Tejeida, 2017) constatan la validez del uso de la Metodología de los Sistemas Suaves como un paradigma de aprendizaje en el que se puede entender al turismo como un sistema, reconociendo situaciones problema por medio de una visión rica de la misma y finalmente exponiendo una serie de acciones para su solución.

Lejos del discurso univocista de grandes organizaciones turísticas que destacan las contribuciones que esta actividad otorga a problemáticas aparentemente ajenas a sus intereses, es pertinente fomentar el debate ante interrogantes que han quedado pendientes y que varios autores han abordado desde visiones diversas.

La presente investigación, a través de un enfoque dialectico, lleva el discurso a los hechos. Si se presume de los impactos positivos del Turismo para la sociedad, ¿a qué individuos

se refiere?, ¿a los integrantes de la actividad o a la población en general? Varios estudios aquí citados concluyen la falta de democratización del desarrollo reflejado en desigualdades sociales en diversos destinos turísticos. Pareciera ser que los beneficios brindados a las comunidades receptoras no son más que el efecto domino tras el desarrollo turístico. Entonces, ¿estos beneficios son verdaderamente pensados para ellos, o unas cuantas monedas del botín hurtado tras la comercialización de su patrimonio?

## Planteamiento del Problema

El neoliberalismo ha traído consigo el fetiche de la acumulación de riqueza. No solo a través de la acumulación originaria como lo mencionara Karl Marx sino por medio de la acumulación por desposesión descrita por David Harvey (citado en Albuquerque, Pereyra, Schujman y Tomatis, 2014) como “los mecanismos que han reconfigurado la apropiación del producto social en el capitalismo”.

El proyecto de la “Modernidad” parece haber fracasado (Beck, 2008). Años y años de lucha por una estabilidad mundial han provocado desigualdades marcadas a lo largo del globo terráqueo. Esto aunado a un “Nuevo Orden Mundial” que se enriquece, paradójicamente, de la pobreza y deterioro del medio ambiente explotando la mano de obra y la biodiversidad de los países emergentes, agrava la situación propiciando el fenómeno de la globalización de la pobreza (Chossudovsky, 2002).

En el último informe del panorama de pobreza en el mundo emitido por el Banco Mundial, se notificaba con tal algarabía resultados satisfactorios. Para 2015, el número de personas en situación de pobreza extrema era más de 1000 millones menor que en 1990 (La pobreza y la prosperidad compartida 2018: Armando el rompecabezas de la pobreza, 2018). Es decir, hace tres décadas el 60% de la población total vivía en países de ingreso bajo. Para 2015, este porcentaje se reduciría a solo el 9%. Sin embargo, es necesario comprender que este avance se debió a regiones específicas del planeta. Asia Oriental y el Pacífico son un claro ejemplo de ello ya que países como China (el país más poblado del mundo) redujeron su porcentaje de pobreza extrema del 62% en 1990 a menos del 3% para 2015. En contraste, otras regiones como África al Sur del Sahara habrían incrementado dicho porcentaje del 13% al 41% aproximadamente. En palabras de dicha organización, “cada vez resulta más claro que los beneficios del crecimiento económico se han distribuido de manera dispar entre las regiones y los países” (La pobreza y la prosperidad compartida 2018: Armando el rompecabezas de la pobreza, 2018).

A nivel nacional, las cosas no son tan alentadoras. Si bien es cierto en el último ejercicio del Índice Absoluto de Marginación 2010-2020 realizado por el Consejo Nacional de Población (CONAPO) se ha observado una reducción en la desigualdad social, el 43.9% de los mexicanos se encuentra en situación de pobreza, es decir, existen 55.7 millones de personas con esta condición en el territorio nacional (CONAPO, 2022). Esto sin mencionar que la situación se agudizará como consecuencia de la pandemia actual (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020).

Con el fin de contextualizar la situación, se puede decir que “la marginación es un fenómeno multidimensional y estructural originado, en última instancia, por el modelo de producción económica expresado en la desigual distribución del progreso, en la estructura productiva y en la exclusión de diversos grupos sociales, tanto del proceso como de los beneficios del desarrollo” (CONAPO citado en Índice Absoluto de Marginación 2000-2010, 2011), siendo la pobreza y la desigualdad social pilares fundamentales para su medición y análisis ya que “se asocia a la carencia de oportunidades sociales y a la ausencia de capacidades para adquirirlas o generarlas, pero también a privaciones e inaccesibilidad a bienes y servicios fundamentales para el bienestar” (CONAPO, 2011). Entonces, se podría considerar que un proceso de producción económica inadecuado fomenta el empobrecimiento de toda una comunidad limitando su desarrollo social.

Si el objetivo principal del Banco Mundial se centra en reducir la pobreza extrema al 3% para 2030, el camino no es el adecuado, al menos eso se percibe. No solo se necesita el verbo sino el sujeto. ¿Quiénes lo harán? Un objetivo tan ambicioso requiere de un número importante de actores con el suficiente potencial para detonar crecimiento económico y bienestar social a grandes escalas. Sin embargo, es necesario cuestionarse quienes son los verdaderos beneficiarios tras la implementación de medios de producción de riqueza en territorios donde la pobreza y marginación, es sin duda alguna, el problema más grave.

El Turismo es probablemente la actividad (o una de las actividades) que mayor crecimiento ha tenido en años recientes. En cifras obtenidas por la OMT dicha actividad representa el 10% del PIB mundial (La Contribución del Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Iberoamérica, 2018) y 1 de cada 10 empleos en el mundo, así como aproximadamente 9 años de crecimiento sostenido ininterrumpido (Panorama del Turismo Internacional, 2019). Estas cifras exponen categóricamente su importancia en el mundo, pero a la vez el impacto que puede llegar a tener volviéndose participe o responsable de las problemáticas actuales. Los datos mencionados suponen un balance positivo de la industria turística en términos globales, sin embargo, es necesario cuestionar, ¿Para quiénes son realmente estos beneficios?

“Por muchas décadas, la promesa de beneficios económicos derivados de esta actividad ha constituido un argumento influyente para alentar la proliferación de estas actividades en todo el mundo, causando una profunda transformación en las comunidades que fueron consideradas para ser parte de tal industria” (Guerrero, 2018).

La hipótesis central consideraría que los beneficios generados en un desarrollo turístico deberían presentar un panorama de bienestar proporcional para los habitantes del lugar (Guerrero, 2018). Sin embargo, el Turismo, más que una alternativa, parece agudizar el problema en muchos destinos turísticos mexicanos (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020). Esto se da, primordialmente, debido a que, en muchos casos, los residentes son excluidos del crecimiento económico generando cinturones de pobreza alrededor del complejo turístico (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020). Entonces se podría decir que, en estos casos, “claramente se favorece la expansión de la industria turística a costa del beneficio social” (Guerrero, 2018).

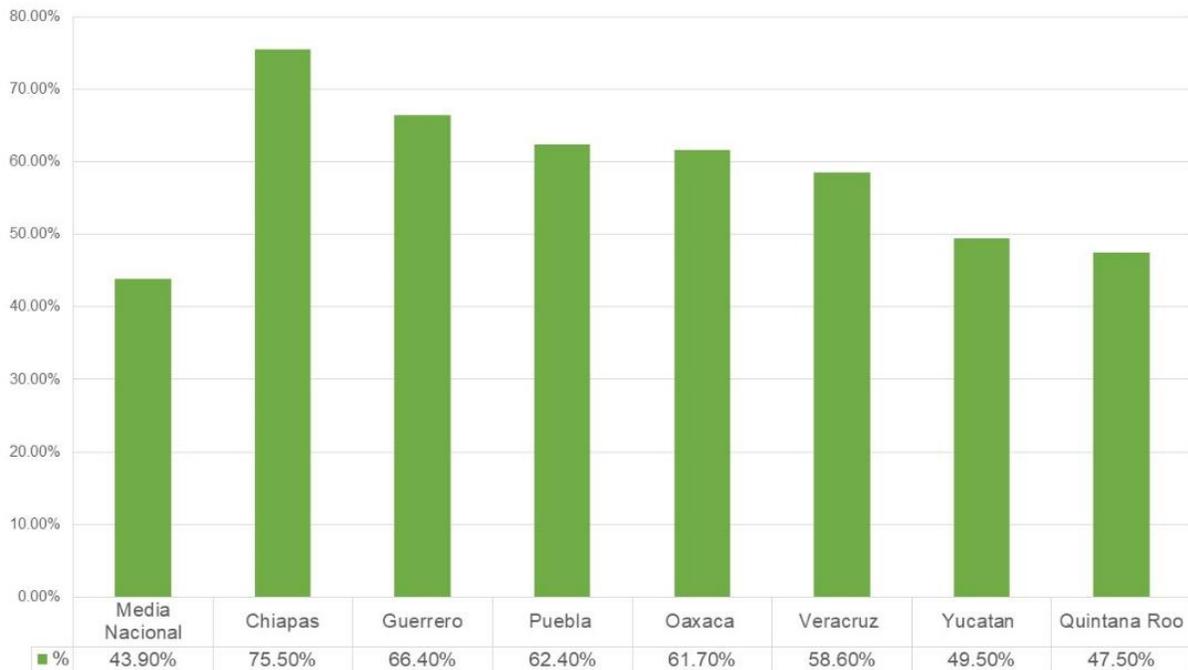
“Es innegable que la mayoría de los complejos turísticos en México comienzan con un despojo” (Bellinghausen citado en Pérez, Riquelme-Perea, Solano-Báez y Torralba, 2017). Cabe mencionar, por ejemplo, el caso de Acapulco, primer destino turístico del país que, tras la llegada

de la inversión extranjera desmedida en el sexenio de Manuel Ávila Camacho, el despojo de tierras a campesinos provocó la “colonización” de la zona (Gómez, 1974). Este no es el único ejemplo de lo dicho anteriormente ya que se puede observar una tendencia marcada donde varios de los destinos turísticos más importantes, posicionados y vanguardistas se encuentran, en su mayoría, en las entidades federativas más pobres y desiguales.

De acuerdo con la Medición Multidimensional de la pobreza en México, 2016-2020, varias entidades federativas con vocación turística presentan un porcentaje de personas en situación de pobreza por arriba de la media nacional.

**Figura 1.**

*Las Entidades Federativas con Vocación Turística que presentan Porcentajes de Pobreza por arriba de la Media Nacional*



*Nota.* Este grafico muestra los estados con mayor porcentaje de población total en situación de pobreza con vocación turística de acuerdo con el último informe de Medición Multidimensional de la pobreza en México, 2016-2020 realizado por CONEVAL.

Más específicamente, en el informe de Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020, destinos como Puebla en Puebla, Acapulco de Juárez en Guerrero y Benito Juárez en Quintana Roo aparecen en el listado de los municipios con mayor número de personas en situación de pobreza de todo el país. De igual manera, Acapulco de Juárez en Guerrero (siendo este el primero del listado), Puebla en Puebla y Tuxtla Gutiérrez en Chiapas se sitúan dentro de los primeros lugares con mayor número de personas en situación de pobreza extrema. A esto hay que adicionar que Tulum en Quintana Roo y Akil en Yucatán pertenecen a los municipios con el mayor aumento en el porcentaje de población en situación de pobreza entre 2015 y 2020 (CONEVAL, 2021).

En pocas palabras, al menos dos de los centros turísticos más importantes del país (Acapulco de Juárez y Benito Juárez) y cuatro municipios con vocación turística muestran altos niveles de pobreza y pobreza extrema. Esto sin mencionar que territorios pertenecientes a la lista de destinos turísticos prioritarios de la Secretaría de Turismo como Ixtapa Zihuatanejo en Guerrero, Oaxaca de Juárez y Huatulco en Oaxaca, Riviera Maya, Cozumel y Cancún en Quintana Roo, Mérida en Yucatán y Boca del Río y Xalapa en Veracruz pertenecen a las entidades federativas con mayor número de personas en situación de pobreza del país.

Si esto fuera poco, en el Índice de Marginación realizado en 2020 por CONAPO, Guerrero, Chiapas y Oaxaca, así como Veracruz y Yucatán son consideradas las entidades federativas más marginadas del país (CONAPO, 2021). Aunque varios municipios con vocación turística presentan un Grado de Marginación relativamente bajo, el porcentaje de población ocupada con ingresos menores a dos salarios mínimos es un problema para tomar en cuenta. En los municipios de Acapulco de Juárez (75%) en Guerrero, Tuxtla Gutiérrez (69%) en Chiapas, Santa María Huatulco (66%) y Oaxaca de Juárez (65%) en Oaxaca y Cozumel (65%) y Benito Juárez (52%) en Quintana Roo, más de la mitad de los trabajadores ocupados cuenta con un ingreso bajo (CONAPO, 2021).

Como se puede observar, esta tendencia se da, en su mayoría, en el sur y centro del país, generando una clara polarización del desarrollo económico y social.

Si esto se traslada a un caso en específico, sorprende que un estado como Chiapas que ocupa el tercer lugar en participación ciudadana en la actividad turística a nivel nacional sea, de la misma forma, la entidad federativa más marginada del país (Camberos y Pérez, 2017) siendo precisamente dicha actividad perteneciente al sector que aporta el 84% de los ingresos de todo el estado (Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, 2018). Dentro de esta entidad federativa, se encuentra un destino turístico considerado prioritario para la Secretaría de Turismo: Tuxtla Gutiérrez. Dicho programa ha seleccionado a 44 localidades que, según SECTUR, “poseen amplio potencial turístico para detonar desarrollo económico y social e impactar directamente sobre las comunidades” (44 Destinos Turísticos Prioritarios, 2015). Si esto fuera cierto, ¿Por qué un estado con potencial turístico arroja los datos más alarmantes en indicadores relacionados con pobreza, desigualdad social y marginación?

El presente estudio surge de la necesidad por analizar esta relación inconclusa e indeterminada entre la expansión de la industria turística y el desarrollo social de la comunidad receptora que evidencia claramente una problemática que provoca desigualdad y pobreza donde pareciera, existe opulencia y riqueza. Y si la existe, no precisamente para todos los actores involucrados.

Es necesario ofrecer un enfoque crítico del Turismo, aproximándolo a la dialéctica y a la hermenéutica inclusive, que nos permita “proporcionar los elementos suficientes para acercarse a una interpretación de los hechos turísticos, evitando los enfoques descriptivistas, típicos del funcionalismo turístico” (Conde, 2008).

Tuxtla Gutiérrez, es un claro ejemplo de la problemática planteada. Semejante a una moneda, la “cara” alimenta el discurso de un destino turístico que otorga grandes beneficios a la

comunidad local. La “cruz” testifica la miseria, pobreza y marginación de la región, paradójicamente, más rica y diversa del país.

Resulta determinante enfocarse en la búsqueda del hecho más allá del discurso. Si la actividad turística cuenta con el suficiente dinamismo para traer bienestar social a comunidades marginadas, como se menciona en reiteradas ocasiones por parte de sus representantes, ¿a qué proporción de la población?, ¿en qué condiciones? y, sobre todo, ¿es motivo suficiente para ser considerado un atenuante de la marginación?

Lo dicho anteriormente inspira la pregunta de investigación para este estudio:

**¿Qué actores, entidades y relaciones pertenecientes a la actividad turística contribuyen a la reducción de la marginación en la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?**

### **Objetivo General**

Diseñar un modelo conceptual sistémico que permita identificar la contribución de la actividad turística para atenuar la marginación de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

### **Objetivos Particulares**

- Distinguir y generar un discurso crítico con el concepto de marginación y las teorías que dan soporte a la investigación
- Identificar los actores, entidades y contexto que integran el sistema bajo estudio.
- Interpretar las relaciones entre los actores y entidades en la situación problema.
- Definir las bases de los sistemas relevantes.
- Integrar los sistemas relevantes con sus interrelaciones en un modelo conceptual para atenuación de la marginación en la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez.
- Contrastar el modelo conceptual con el mundo real

## Justificación

Pareciera ser que los problemas relacionados con la marginación tienen poca relevancia con la actividad turística. Sin embargo, grandes autores como Butler o Miossec (citado en Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012), “consideran el turismo como una vía alternativa para el desarrollo y la modernización de aquellos destinos que se encuentran en países periféricos”. Aunque, en oposición a estas ideas aparecen posturas como la de Smith y Eadington (citado en Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012), quienes, junto a otros autores (Bryden, 1973, Turner 1976 y De Kadt, 1979 citado en Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012), “argumentan que el turismo no favorece a la comunidad local pues ésta se ve muy poco beneficiada por los ingresos que se producen”.

De esta manera, se genera una discusión de años atrás entre lo que se denomina “Turismo Primero” vs “Desarrollo Primero” (Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012). A pesar de ello, se ha evolucionado en este tipo de hipótesis con la llamada “*Third Way*” (Fayos-Solà, Fuentes y Muñoz, 2012) que rescata lo mejor de ambas posturas para ofrecer un enfoque holístico de la situación. Si esta problemática se sitúa en planos estadísticos, se puede argumentar que no existe contundencia para saber si el Turismo genera o no desarrollo humano (Jiménez y Muñoz, 2015) a pesar de los esfuerzos de organismos internacionales para testificarlo.

En el Ulysses Forum en Algarve, Portugal, el grupo “*Tourism as an Instrument for Development*” mencionó la importancia de un nuevo paradigma en el Desarrollo Turístico orientado hacia el bienestar de las comunidades (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020). Inclusive la ONU ha sugerido el aprovechamiento del Turismo en la erradicación de la pobreza (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020). Adicionado a ello, la OMT ha habilitado el programa Turismo Sustentable como instrumento para eliminar la pobreza como parte de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), aunque con resultados poco satisfactorios (Espinoza, Jiménez y Olivares, 2020).

Dentro del continente americano, la Agenda 2030 realizada en septiembre de 2015 representa los deseos, aspiraciones y prioridades de la comunidad internacional, particularmente de América Latina y El Caribe, para los próximos 15 años del desarrollo sostenible integrando las dimensiones económica, social y ambiental (La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: Una Oportunidad para América Latina y el Caribe, 2018). Según la OMT, el Turismo no está exento de estas intencionalidades ya que cuenta con una responsabilidad asumida en dichos objetivos. Dentro de los mismos existe uno que tiene relación directa con el tema de la marginación titulado “Poner Fin a la Pobreza en Todas sus Formas en Todo el Mundo” describiendo la importancia de la actividad en la creación de empleos y facilidad de emprendimiento para las comunidades receptoras, así como alianzas para capacitación y educación y beneficios complementarios (La Contribución del Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Iberoamérica, 2018).

Lo anterior parece haber permeado a nivel nacional ya que el gobierno mexicano, a través de la Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024 ha reconocido como una de las principales preocupaciones “conciliar el crecimiento económico con el social, es decir, el Turismo como herramienta de integración y reconciliación para generar condiciones de bienestar de los mexicanos que viven en los destinos y que por muchos años han sido ignorados” (Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024, 2019).

Como se puede observar, existe un discurso claro de distintas organizaciones turísticas a nivel mundial y nacional repleto de intencionalidades donde se asumen varios compromisos relacionados en la lucha contra la pobreza. Adicionado a ello, grandes autores han generado un debate interesante sobre los beneficios que la actividad turística verdaderamente genera para la comunidad receptora y que por muchos años ha sido una de las razones principales para facilitar la construcción de complejos turísticos en todo el país.

Sin embargo, la retórica no coincide con los hechos. Parece ser que estos beneficios son indirectos y relativos, más por la necesidad de contar con mano de obra barata, silenciada y disponible sin importar las condiciones laborales mínimas que exige la ley, que por generar bienestar social en comunidades marginadas. ¿Hasta qué punto un medio de producción de riqueza justifica su expansión por medio del uso desmedido del patrimonio social, ofreciendo oportunidades laborales con bajos salarios, desplazando a la comunidad a las periferias del complejo turístico y comercializando usos y costumbres ancestrales a costa del arrebatamiento de la identidad y la invasión del “turista burgués”? Si la industria turística sostiene el compromiso por disminuir los niveles de marginación en el mundo, ¿Por qué en México se observan diversos destinos turísticos con un porcentaje de pobreza alarmante?

Todo esto refuerza la necesidad por estudiar al Turismo y el Desarrollo Social. Las conclusiones, resultados e información que se puedan llegar a obtener, pretenden contribuir a una visión clara sobre las dimensiones de la industria como fenómeno social, sus responsabilidades como ente económico y los impactos positivos y negativos que pueda llegar a tener, tópicos útiles para investigaciones posteriores donde se relacione a la actividad con la sociedad.

Aceptar apaciblemente el discurso siempre generalizado, relativo y sensacionalista limita el ejercicio del confrontamiento y la discusión siempre oportuno para reajustar, exhibir y motivar un cambio de rumbo cuando las estrategias parecen ser insuficientes y los que se supone, serían los beneficiarios no cuentan con las vías de comunicación adecuadas para transmitir su realidad.

La Metodología de los Sistemas Suaves, orientada a un enfoque integral de la situación problema, fomenta el debate a través de la recopilación de las distintas visiones que los actores involucrados reflejan en una “imagen rica” (*rich picture*) del sistema en cuestión, para aproximarse verdaderamente a las coyunturas que los envuelven lejos de la retórica univocista y generar una propuesta sistémica que colabore en la transformación de la realidad.

## **Capítulo I. La Metodología de los Sistemas Suaves (MSS): Una Alternativa de Síntesis de los Hechos Turísticos**

Las relaciones humanas representan una interacción compleja entre visiones, interpretaciones e intereses diversos difícilmente compatibles pero sujetos a una unificación lo suficientemente representativa para motivar esfuerzos compartidos.

Esta perspectiva inspiró a Peter Checkland al desarrollo de una metodología alejada de la rigidez que se percibía en las teorías sistémicas orientadas a la búsqueda de objetivos ignorando por completo las relaciones de los elementos dentro de un sistema. Es decir, tan significativo es el “Qué” como el “Cómo” (Jackson, 2003).

De esta manera, se puede resaltar que el enfoque se dirige a un paradigma de aprendizaje (Jackson, 2003) que involucra a elementos físico-territoriales, económicos, culturales, sociales e institucionales representados por actores que se relacionan entre sí (Jiménez, Tejeida, Sáenz y Oliva, 2019). y son reconocidos a través de sus distintas visiones y concepciones del entorno. Entonces, no solo se investiga el problema para entenderlo, sino que se emite una serie de mejoras que ayudarían a resolverlo entendiendo que, a diferencia de los “sistemas duros” donde existe una solución clara ante un problema determinado, dentro del mundo de los “sistemas blandos” existe un mosaico de oportunidades que, gracias al enriquecimiento de diversas perspectivas, se puede contar con varias alternativas igualmente válidas.

La Metodología de los Sistemas Suaves (MSS) se basa en la fenomenología y la hermenéutica (Cardoso, Ramírez y Tejeida citado en Jiménez, Tejeida, Rojas y Coria, 2020). Se emplea en la identificación de los actores que intervienen en un sistema, así como de sus objetivos e intereses particulares con el fin de reconocer su función y la visión conjunta de lo que el sistema es y hace (Wang, Lui y Mingers citado en Jiménez, Tejeida, Rojas y Coria, 2020). De esta manera, se permite intervenir y elaborar un diagnóstico de la situación problema en conjunto

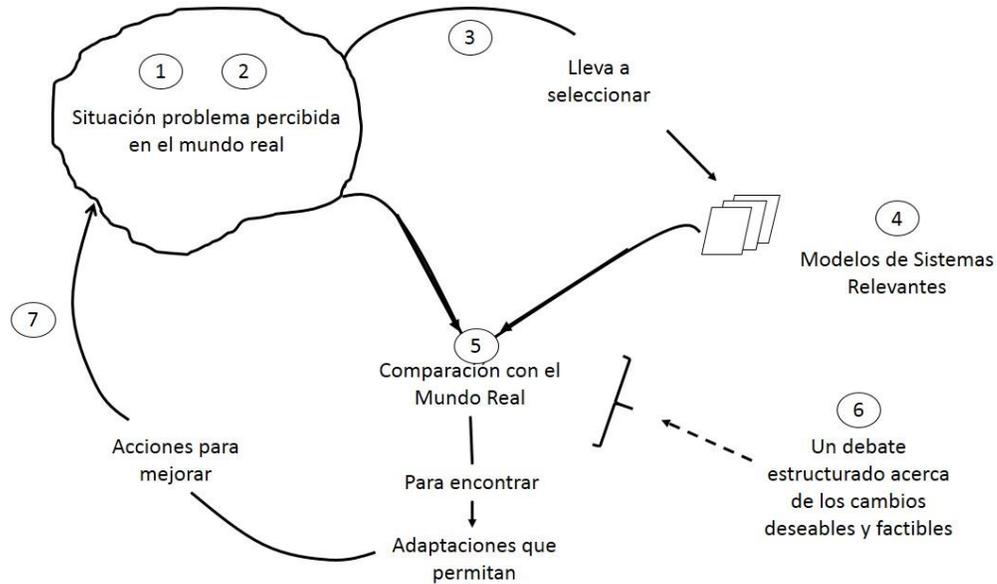
ya que se reconoce el factor humano y se enriquece la capacidad en la toma de decisiones a través del pluralismo” (Jiménez, Tejeida, Coria, Sánchez y Núñez, 2017).

En términos técnicos, se puede entender a la MSS como un “proceso de siete etapas que emplean el sistema de actividad humana como un medio de conseguir tanto investigar la situación como efectuar acciones para mejorarla” (Checkland y Scholes citado en Vargas, 2006). Es necesario mencionar que no existe una secuencia entre dichas etapas, inclusive es posible la omisión de alguna de ellas en caso de ser necesario.

Todo comienza con el reconocimiento de una situación problemática pero no estructurada, es decir, se sabe que existe “algo” que requiere de un interés particular para su solución, pero no se tiene suficiente información al respecto (Etapa 1. Situación Problemática no Estructurada). Entonces, es necesario recopilar las visiones y los datos suficientes que nos permitan profundizar sobre el tema en cuestión plasmándolo en una “imagen rica” donde se pueda percibir a simple vista lo que está ocurriendo dentro del sistema (Etapa 2. Situación Problemática estructurada). Posteriormente se utilizan “Definiciones de Raíz” (Checkland, 2000) que expliquen la situación dándole un rol determinado a cada elemento involucrado reconociendo, por ejemplo, a los beneficiarios o perjudicados del sistema, a los capaces de solucionar el problema o de agudizarlo, la transformación que se desea realizar, etc. (Etapa 3: Definiciones de Raíz), con el fin de crear Modelos Conceptuales que exhiban los cambios deseados (Etapa 4: Modelos Conceptuales) para que puedan ser comparados con la realidad atendiendo factores culturales, políticos o sociales que pudieran posibilitar o limitar la “transformación” (Etapa 5: Comparación con el Mundo Real). Finalmente se explican los cambios deseados y factibles determinados (Etapa 6: Cambios Deseados y Factibles) y se implanta en el mundo real (Etapa 7: Implantación de Cambios). Entonces, el proceso se podría percibir tal y como se expone en la Figura 2.

**Figura 2.**

*Etapas de la MSS*



*Nota.* Elaboración propia. Adaptado de Checkland, 2000.

Como se puede observar, las dos primeras etapas consisten en la aclaración del problema. Las siguientes dos (3 y 4) definen al sistema como el *deber ser* y las actividades mínimas para alcanzar el propósito. La etapa cinco contrasta la propuesta con la realidad para identificar los cambios deseados y factibles para solucionar la situación bajo estudio y, por último, se busca la aplicación de dichos cambios (Jiménez, Tejeida, Rojas y Coria, 2020).

### **La MSS en las Ciencias Sociales**

En consonancia con el sociólogo Alfred Schutz y el filósofo Edmund Husserl, pero particularmente con Geoffrey Vickers en su trabajo denominado “sistemas apreciativos” la MSS reconoce que, para darle sentido a las investigaciones con fines participativos, es necesario concebir a la realidad social como el resultado de un proceso siempre cambiante donde los seres

humanos, producto de experiencias previas e inclusive de herencia genética, negocian y renegocian continuamente con otros, sus percepciones e interpretaciones de su entorno (Checkland, 2000).

Entendiendo que dicha metodología parte de la ingeniería en sistemas y ésta se concentra en situaciones donde personas tratan de tomar medidas ante un entorno, no solo observándolo externamente sino siendo parte de un proceso de cambio, la MSS puede ser percibida como un proceso válido en investigaciones sociales ya que al igual que el trabajo realizado por Kurt Lewin sobre la investigación-acción, se entiende que los eventos en la realidad social no pueden ser estudiados en un laboratorio (Checkland, 2000), ni ser caracterizados como sistemas cerrados desarrollados por procesos lineales. Por el contrario, el investigador trata de postular una serie de cambios ante una situación considerada problemática y que requiere soluciones basadas en un análisis integral del entorno.

Emile Durkheim (citado en Checkland, 2000), precursor de la sociología, sugirió que dicha ciencia debería concentrarse en “hechos” sociales delimitados por el investigador reconociendo su importancia y trascendencia en un entorno particular y es precisamente esto, la esencia de la MSS, donde un sistema se define y caracteriza mediante todos los elementos que lo afectan directa o indirectamente clarificando los hechos sociales de trascendencia capaces de afectar o beneficiar el “cambio” propuesto. Adicionado a ello, dicha metodología no solo se limita a los hechos sociales, sino que amplía el paradigma de aprendizaje a la cosmovisión de los individuos y grupos sociales sobre el mundo, dándole un sentido a la vida relacionándose así, con la teoría interpretativa de Max Weber (citado en Checkland, 2000).

Dicho esto, es posible encontrar una relación estrecha entre la MSS y las ciencias sociales a pesar, como se dijo anteriormente, de nacer de la ingeniería y desarrollarse en ámbitos aparentemente opuestos. Por el contrario, si se parte de la filosofía central de la Teoría General de Sistemas, se debe entender a la ciencia en su conjunto como un sistema repleto de relaciones

interdisciplinarias donde diversas concepciones e ideologías complementan a otras más. En otras palabras, no se debe pretender aislar o “enclaustrar” el conocimiento por secciones o desagregados. Por el contrario, las relaciones emergen casi naturalmente y eso provoca evolución y transición.

### **Aplicación en el Estudio**

Baggio (citado en Jiménez, Tejeida, Coria, Sánchez y Núñez, 2017) menciona que el enfoque sistémico permite comprender los problemas que afectan al Turismo, así como las relaciones entre sus componentes y el entorno, además de brindar diferentes enfoques y percepciones generando una visión holística de la situación en estudio. Panosso (citado en Arellano, Osorio y Torres, 2013) por su parte, lo interpreta como un paradigma en los estudios del turismo y al mismo tiempo lo considera como la teoría que mejor explica dicho fenómeno social, aunque reconoce, aun contiene elementos que dificultan su comprensión.

Algunos autores como Leiper, Cohen, Senge, Moscardo, Jiménez y Romo (citado en Arellano, Osorio y Torres, 2013) concibe al sistema turístico a través de sus variables, las cuales se interrelacionan y se afectan mutuamente para poder definir al sistema y su comportamiento por medio de hechos coyunturales específicos.

La marginación refleja en demasía la complejidad de las relaciones humanas y los sistemas sociales, económicos y ambientales que en ella emergen. Diferentes perspectivas se pueden recopilar que testifican las visiones dispares de los actores involucrados que conviven entre sí, pero sin recibir los mismos beneficios y actuando en base a intereses meramente particulares.

La relación Turismo-comunidad se ha estudiado a través de dicha metodología en diversas ocasiones. El trabajo “El turismo rural como estrategia de desarrollo sostenible: caso municipio de La Mesa (Cundinamarca)” desarrollado en la Universidad Nacional de Colombia

analiza el aporte de la actividad turística en el cambio del estado de desarrollo de los habitantes del municipio de La Mesa (Cundinamarca) por medio del enfoque de desarrollo humano sostenible (Combariza, 2012). Mediante la MSS se caracterizó la situación problema dentro del sistema turístico evidenciando los conflictos existentes por las distintas visiones de los actores involucrados. Finalmente se pudo encontrar una falta de planeación turística rural, así como marcadas ineficiencias en la contribución del Turismo en el desarrollo sostenible de la comunidad receptora. En otro estudio por parte de la misma institución titulado “Dos Modelos de Cambio Social. ¿Cambio social programado o cambio social emergente?” se discute la importancia de la MSS en la evaluación de los cambios sociales destacando sus aspectos sistémicos, constructivistas y praxeológicos (Gutiérrez, 1994). Se considera que dicha metodología propicia el cambio nacido de los propios actores, particularmente de los involucrados en la situación problema. De esta manera el investigador encuentra soluciones ideadas de la población que desde su perspectiva muy posiblemente no hubiese llegado a concebir (Gutiérrez, 1994).

El destino turístico de Tuxtla Gutiérrez percibido como un sistema turístico donde interactúan empresas, organizaciones públicas y la comunidad receptora (entre otros actores más) significa también un cumulo de información a través de miradas que pueden reflejar realidades muy distintas en un espacio-tiempo determinado que permiten analizar el problema de la marginación que vive este municipio bajo un enfoque holístico reconociendo la importancia de cada elemento y su respectiva visión.

Es por ello que se reconoce a la MSS como la metodología adecuada para estudiar e interpretar una situación de este tipo y su relación con la industria turística. Así, su aplicación se pretende de la siguiente manera:

Se contextualizará el sistema bajo estudio, es decir, la marginación y su relación con la actividad turística en el destino de Tuxtla Gutiérrez.

Después, se identificarán los elementos que conforman al sistema y su respectivo papel en la situación problema. Esto permitirá una imagen rica tanto del sistema, es decir, de los elementos sobre los que se tiene influencia, como del entorno presentado por los elementos que influyen en la problemática, pero no es posible modificarlos (Jiménez, Tejeida, Sáenz y Oliva, 2019).

Mediante una representación gráfica, se representarán las relaciones entre los elementos antes mencionados y se identificarán si éstas sugieren una relación sana o de algún conflicto.

Posteriormente, se delimitarán los sistemas considerados relevantes para la situación problema mediante “definiciones de raíz” entendidas como una expresión de una actividad (proceso de transformación), la cual se representa de la siguiente manera: “un sistema X para hacer Y a través de Z” (Checkland citado en Jiménez, Tejeida, Sáenz y Oliva, 2019). Adicionalmente se utilizará la herramienta denominada CATWOE entendida como la esquematización del sistema para responder al “qué hace, por qué y quién lo hace, quienes se benefician y sus restricciones” (Jiménez, Tejeida, Sáenz y Oliva, 2019).

Una vez identificado el “pensamiento sistémico”, se contrastará con el mundo real para identificar su factibilidad y viabilidad reconociendo las limitantes y ventajas que presenta el sistema.

Se especifica que, para fines de esta investigación, no se pretende implementar los cambios considerados factibles y deseables una vez conseguido lo mencionado anteriormente, sino únicamente proponer en base a los resultados finales, una serie de cambios que podrían contribuir a solucionar el problema de la marginación a través de la actividad turística en dicha población.

Adicionado a ello, y con el fin de cimentar y acotar de manera integral el presente estudio, se utilizó la herramienta de investigación denominada “Matriz de Congruencia” que nos

permitirá “abreviar el tiempo dedicado a la investigación, su utilidad permite organizar las etapas del proceso de la investigación de manera que desde el principio exista una congruencia entre cada una de las partes involucradas en dicho procedimiento” (Pedraza, 2001).

Entonces, el diseño de la investigación podría ilustrarse de la siguiente manera:

**Tabla 1.**

*Matriz de Congruencia*

Planteamiento del Problema		Marco Teórico Conceptual	Metodología
Identificación	Objetivo		
<p><b>¿Qué actores, entidades y relaciones pertenecientes a la actividad turística contribuyen a la reducción de la marginación en la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué factores limitan los beneficios del Turismo para la comunidad receptora?</li> <li>• ¿Cuál es la participación real del Turismo para disminuir la marginación?</li> <li>• ¿En qué situación se encuentra Tuxtla Gutiérrez con respecto a la marginación?</li> </ul>	<p><b>Diseñar un modelo conceptual sistémico que permita identificar la contribución de la actividad turística para atenuar la marginación de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Distinguir y generar un discurso crítico con el concepto de marginación y las teorías que dan soporte a la investigación</li> <li>• Identificar los actores, entidades y contexto que integran el sistema bajo estudio.</li> <li>• Interpretar las relaciones entre los actores y entidades en la situación problema.</li> <li>• Definir las bases de los sistemas relevantes.</li> <li>• Integrar los sistemas relevantes con sus interrelaciones en un modelo conceptual para atenuación de la marginación en la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez.</li> <li>• Contrastar el modelo conceptual con el mundo real.</li> </ul>	<p>Conceptos, dimensiones e indicadores de la marginación</p> <p>Pobreza</p> <p>Bienestar Social</p> <p>Desigualdad Social</p> <p>Comunidad Receptora</p> <p>Teoría General de Sistemas</p> <p>Teoría de los Sistemas Complejos</p> <p>Teoría de la Autopoiesis</p> <p>Cibernética Organizacional</p>	<p>Método Sistémico</p> <p>Metodología de los Sistemas Suaves de Peter Checkland</p>

*Nota.* Elaboración propia

## Capítulo II El Turismo a través del pensamiento sistémico

### Teoría General de los Sistemas

La totalidad está regida por principios y leyes que el pensamiento científico trata de determinar en teorías y concepciones que permitan una mirada de la realidad en base a la percepción del ser humano. La física, las matemáticas y otras ciencias más, reducían la complejidad a elementos aislados que enclaustraban el conocimiento para sus propios fines como si se tratase de sistemas cerrados que no contaban con ningún contacto con su ambiente.

“De uno u otro modo estamos forzados a vérnoslas con complejidades, con totalidades o sistemas, en todos los campos del conocimiento. Esto implica una fundamental reorientación del pensamiento científico” (Bertalanffy, 1989). Observar la complejidad de la realidad constituye a su vez, reconocer las interdependencias que existen entre el mundo y los elementos que lo integran. Algo similar ocurre con las ciencias sociales ya que según Sorokin (citado en Bertalanffy, 1989) “los fenómenos sociales deben ser considerados en términos de Sistemas, por difícil y hoy en día fluctuante que sea la definición de entidades socioculturales”.

La Teoría General de los Sistemas parte de estos principios, ya que concibe a la realidad como un sistema que interactúa frecuentemente entre sus elementos y su ambiente creando un marco más adecuado para hacer justicia a las complejidades (Buckley citado en Bertalanffy, 1989) evitando la simplicidad de conclusiones y supuestos que llevan a errores metodológicos que esconden coyunturas crecientes alimentando sesgos como la victimización o el escepticismo. “En otros tiempos puede haber servido de consuelo echar la culpa de atrocidades y estupideces a malos reyes, pérfidos dictadores, la ignorancia, la superstición, las carencias materiales y cosas así. Por ello la historia era del estilo *quién-hizo-qué*: ideográfica es el término técnico” (Bertalanffy, 1989).

Ludwig von Bertalanffy, precursor de la Teoría General de los Sistemas, sentía “vacíos” evidentes en la investigación y es que pregonaba un enfoque mecanicista que limitaba los

fenómenos esenciales de la vida reduciéndolos a eventos lineales sin capacidades auténticas y diferenciales libres de tendencias y predicciones en resultados. Sus primeros escritos datan de 1925, aunque es necesario mencionar que trabajos como los de Cannon sobre la homeostasia en 1929 y 1932 o los de Whitehead sobre el mecanismo orgánico en 1925 reafirmaron varios principios que envuelven dicha teoría. Posteriormente trabajos relacionados al metabolismo y el crecimiento permitieron cimentar lo que hoy en día se conoce como la teoría de los sistemas abiertos donde se reconocía, por ejemplo, a los organismos como uno de ellos. Hasta este punto se puede entender que Bertalanffy identificara ciertos isomorfismos en la mayoría de los sistemas que se examinaban en la investigación científica quedando concepciones en el centro como orden, organización, totalidad, teleología, etc., excluyendo por completo a la ciencia mecanicista.

“Al repasar la evolución de la ciencia moderna topamos con un fenómeno sorprendente: han surgido problemas y concepciones similares en campos muy distintos, independientemente” (Bertalanffy, 1989) entendiendo que uno de los objetivos primordiales de dicha teoría es la formulación y derivación de aquellos principios que son válidos para los sistemas en general sea cual sean sus elementos, componentes y relaciones. Los organismos, por ejemplo, son ante todo sistemas abiertos (cual sea que se trate) que se mantienen en todo momento construyendo y destruyendo el orden, interactuando con elementos ajenos al mismo y configurando materia transformada en energía que forja nuevos órdenes. Si esto se trasladara a los sistemas que convergen en las relaciones sociales de la actualidad, se puede entender que cada nación, comunidad o grupo social es más que la simple suma de sus elementos y que las teorías reduccionistas que convierten el todo en una cifra o en un modelo ignoran las relaciones que hay entre ellos.

En el ámbito Turístico, por ejemplo, las estructuras rígidas que demuestran los elementos aislados (Sistema Turístico, Marco Regulatorio, Medios de Comunicación, etc.) desconocen las interdependencias entre ellos (Tejeida, Cruz y Briones, 2016). El turista, la comunidad receptora

y el producto turístico se separan dividiendo al sistema en subsistemas cerrados que, según su concepción, no tiene relación alguna con las coyunturas actuales, con las problemáticas agudas del entorno, con la degradación del ambiente, entre otras situaciones más. El Turismo, como un sistema abierto debe ser reconocido a través de todos los actores que directa o indirectamente interactúan para generar beneficios, desarrollo y por supuesto, desigualdades, irregularidades y atrocidades que dejan entrever que los postulados para su estudio carecen de realismo.

¿Qué concepción tiene la población turística del turista y cómo afecta a la oferta?, ¿Qué limitaciones y ventajas tiene el Marco Regulatorio Turístico para detonar crecimiento social en el Destino Turístico?, ¿Cómo afecta la pobreza de un lugar en particular a la actividad turística? Estas son solo algunas cuestiones donde los modelos mecanicistas son incapaces de responder ya que, cuan conjunto de engranes, conciben a la industria como seres inanimados sin teleología ni intereses particulares que puedan hacer que una tendencia cambie radicalmente.” La sociedad humana no es una comunidad de hormigas o de termites, regida por instinto heredado y controlada por las leyes de la totalidad superordinada; se funda en los logros del individuo, y está perdida si se hace de éste una rueda de la máquina social” (Bertalanffy, 1989).

La presente investigación reconoce las limitaciones de la investigación turística para llegar a resultados que permitan un panorama holístico de los principales retos que se afrontan en la actualidad. Es por ello que la Metodología de los Sistemas Suaves apoyada de la Teoría General de los Sistemas se reconoce como una herramienta útil y necesaria para abordar el tema de la marginación y su relación con el Turismo a través de la mirada de sus elementos para así, reconocer al Turismo como un sistema abierto, susceptible e influyente con otros más donde convergen una serie de relaciones cruciales que agudizan o mejoran la situación y repercuten no solo en el éxito o fracaso de la actividad sino de la totalidad.

## ***Teoría de los Sistemas Complejos***

A partir de la “industrialización de las ciencias” entre las décadas del treinta y el cuarenta, se observó una clara tendencia por dirigir la investigación a la servidumbre del poder económico, social y político que demarcaba la definición de las prioridades científicas. Esto provocó, según De Sousa (citado en Yezid, 2017) “dos efectos principales: la comunidad científica se estratificó, las relaciones de poder entre científicos se tornaron más autoritarias y desiguales, y la mayoría de los científicos fueron sometidos a un proceso de proletarización”. Ante una clara crisis de una hegemonía teórica y sociológica, emergió un nuevo orden científico que propició nuevos paradigmas.

Bertalanffy (citado en Yezid, 2017) planteó, como se mencionó anteriormente, un resurgir del proceso científico en la Modernidad tras reconocer las limitaciones de la ciencia tradicional para comprender la complejidad tecnológica y social de una nueva era necesitada de herramientas adecuadas para los nuevos desafíos que estaban por venir. Un panorama integral y holístico en el proceso investigativo estaba por aparecer. El pensamiento científico debía dar cuenta de las complejidades “no como fenómenos aislados, sino como totalidades o sistemas en todos los campos del conocimiento” (Yezid, 2017).

Varios autores han definido el concepto de complejidad desde diferentes posturas. Hebert Simon (citado en Yezid, 2017) “considera complejo un sistema compuesto por un gran número de partes que interactúan en modo no simple”. Por su parte, Niklas Luhman adiciona la autonomía como un atributo de éste. Es decir, se reconoce una interdependencia en la toma de decisiones y procesos organizacionales en los sistemas para poder subsistir.

Maldonado (citado en Yezid, 2017) clasifica a los sistemas entre simples, complicados y complejos. Los primeros, comprendidos bajo los principios de división, fragmentación, segregación, etc. Los segundos interpretados como un conjunto de sistemas simples analizados bajo distribuciones normales, estadísticas, matrices, vectores, etc. Y los últimos, entendidos

cuando “su fundamento son los espacios imaginarios designados como espacios posibles, son altamente contraintuitivas y no basan sus explicaciones sobre la percepción natural porque esta se revela como altamente insuficiente para entender, explicar y trabajar con los fenómenos, sistemas y comportamientos complejos o que exhiben complejidad” (Yezid, 2017).

Según Morín (citado en Yezid, 2017), existen tres conceptos fundamentales para comprender a los sistemas complejos: sus interrelaciones, la organización y el sistema. El primero, entendido como los tipos y formas de unión entre los elementos o individuos con el Todo. El segundo expresado en la unidad compleja del todo interrelacionado. Y el último, entendido como la disposición de las partes en y por un Todo.

A lo largo de varios años, un número significativo de autores como De Sousa, Bohm, Thom y Eigen, han mantenido a los sistemas complejos, como una teoría vigente que se renueva desde sus perspectivas. En el contexto latinoamericano, Maturana y Varela presentan la Teoría de la Autopoiesis como disrupciones emergentes en la teoría de la complejidad.

### ***Teoría de la Autopoiesis.***

Vida y sociedad son conceptos que se han entrelazado desde siempre. El simple hecho de imaginar a la sociedad sin la vida resulta imposible, ya que ésta otorga los elementos suficientes para que especies como la humana nazcan, se desarrollen y mantengan la hegemonía en el mundo a través de las relaciones que emergen con sus semejantes. Dicha prevalencia del ser humano se debe, en gran parte, a su composición. Es decir, a todos los elementos que lo integran y su relación con el entorno. Entonces, se podría mencionar que tanto lo biológico como lo social son manifestaciones del mismo proceso de la vida. En otras palabras, “el aspecto más básico de la existencia humana, lo biológico, depende de las interacciones con el entorno, que incluye el social; y lo social resulta siendo un nivel complejo de organización de la vida” (Garavito y Villamil, 2017).

Maturana y Varela (citado en Garavito y Villamil, 2017) definieron al ser humano como un sistema autopoietico, ya que produce sus propios componentes y procesos de diferenciación del entorno lo que garantiza su unidad con identidad volviéndolo si bien autónomo, pero con necesidad de retroalimentarse con el entorno.

Luhmann (citado en Garavito y Villamil, 2017) por su parte, describe a la sociedad como un sistema autopoietico de igual manera, ya que presenta una identidad garantizada como consecuencia de sus dinámicas internas. Es decir, una comunidad es algo más que la suma de sus partes ya que muestra resiliencia por las muertes particulares debido a que emergen nuevos individuos que reemplazan a los faltantes. Además, hacen emerger significados comunes y compartidos volviéndose parte de su identidad lo que garantiza una experiencia del mundo compartida por todas las partes del sistema.

Para que las sociedades se mantengan a lo largo del tiempo, la especie humana ha desarrollado dos capacidades que si bien intrínsecas de su esencia, han evolucionado con el tiempo: las capacidades de *lenguajear* y *emocionar*. Dichas capacidades son comprendidas como estrategias de cohesión entre los componentes de un sistema social para producir los “productos” o herramientas suficientes que permitan la prevalencia de este.

Dentro del sistema turístico existen diversos componentes que buscan relacionarse para mantener las bases primordiales de, por ejemplo, una oferta turística que satisfaga a la demanda de turistas en un destino en particular. Entonces, y en base al entorno económico, social y ambiental, se toman decisiones de adaptación y resiliencia ente desafíos y limitaciones para prevalecer los objetivos planteados. Cada elemento juega un papel crucial ya que le dan la capacidad suficiente al sistema en su conjunto para ser autónomo y a la vez, ser retroalimentado. El Turismo debe ser visto sistemáticamente como un fenómeno capaz de impactar y ser impactado por otros sistemas y es ahí que su importancia se dirija a problemas como pobreza y marginación.

## ***Cibernética Organizacional***

La Cibernética Organizacional (CO) es un enfoque sistémico derivado de la Cibernética desarrollada por Wiener (citado en Pérez, Purche y Sánchez, 2008) que aplica los principios de la “Comunicación y Control”. En síntesis, se podría mencionar que el objeto de estudio de la cibernética son los sistemas, particularmente los denominados autoorganizados. Es decir, centra su atención en las leyes y principios que los gobiernan, mismos que controlan sus decisiones a través de un proceso complejo que regula su funcionamiento.

Definiendo al destino turístico de Tuxtla Gutiérrez como un sistema autorregulado, sus elementos están regidos a través de distintos enfoques: sociales, ambientales, económicos, entre otros. En este dinamismo, la lucha de poder entre los intereses involucrados es vital cuando se trata de identificar quienes son los beneficiados y quienes los explotados.

Bajo esta concepción, la complejidad de dicho sistema permite una visión multifacética de variables significativas para reconocer el problema y emitir soluciones al respecto.

### **Ley de Variedad Requerida de Ashby.**

A través de la Ley de Variedad Requerida de Ashby es posible reconocer dicha variabilidad en un sistema complejo donde “solo la variedad puede absorber variedad” (Jiménez, 2021). Es decir, la regulación debe responder al mismo número de perturbaciones.

Siguiendo esta línea, el orden de un sistema de relaciones humanas depende en demasía de la capacidad que éste tenga por responder ante las adversidades, en caso contrario, es posible su extinción.

El sistema turístico de Tuxtla Gutiérrez es mantenido en gran medida, por su capacidad de adaptación, la explotación de la mano de obra y los recursos convertidos en productos turísticos de la región y a una política que motiva la expansión del turismo como una actividad económica con la fuerza suficiente para encontrarse en la agenda estatal.

Estas son respuestas ante el entorno siempre cambiante que exige reinención, competitividad y acumulación de riqueza.

En este punto se puede divagar si el propio entorno es el que genera la marginación de las comunidades vulnerables al tratarse de un asunto claramente “ajeno” al sistema capitalista motivado por la explotación y la acumulación.

De esta manera, la Ley de Variedad Requerida de Ashby permite identificar la complejidad del sistema reconociendo los múltiples “senderos” que un problema como la marginación trae consigo implícitamente.

### **Capítulo III La Multidimensionalidad de la Marginación**

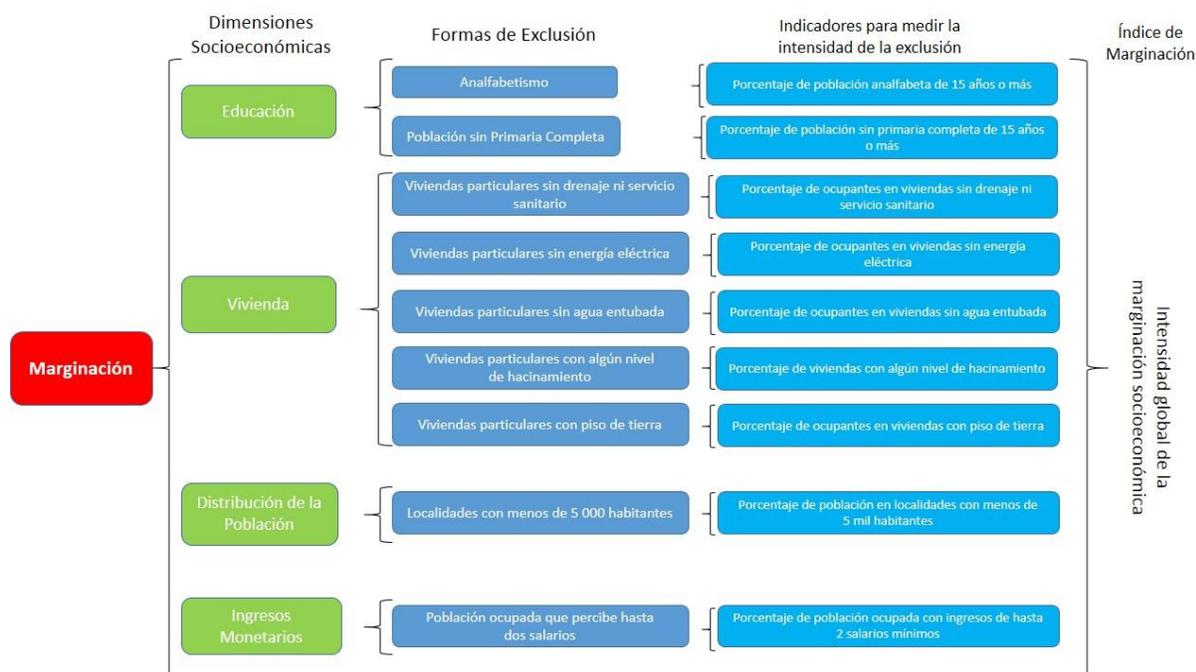
Las desigualdades sociales en la distribución del progreso como consecuencia, entre otras cosas, del sistema capitalista carente de oportunidades suficientes para los individuos, han fortalecido la necesidad por conceptualizar y dimensionar el problema de la marginación a través de sus múltiples elementos que resaltan su complejidad.

Según el Consejo Nacional de Población (CONAPO), la marginación se debe entender como un proceso “estructural en relación al desarrollo socioeconómico alcanzado por nuestro país” (CONAPO y CONAGUA citado en Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015, 2016), “que dificulta la propagación del progreso a todos los grupos sociales, lo cual repercute en la estructura productiva y se expresa en desigualdades territoriales” (CONAPO citado en Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015, 2016) provocando una vulnerabilidad importante en las comunidades alejadas de la urbanización y de los nichos de bienestar tan marcados en el territorio mexicano.

Por ende, este fenómeno es multidimensional, ya que involucra a una serie de actores que interactúan en todo momento de manera no lineal, sino a través de un sistema complejo que no responde a soluciones reduccionistas que den respuesta a estructuras y modelos rígidos, incapaces de analizar los hechos reales y coyunturas actuales disfrazadas de estabilidad social.

**Figura 3.**

*Dimensiones de la Marginación*



*Nota.* Elaboración propia. Adaptado del Índice Absoluto de Marginación 2000-2010, Consejo Nacional de Población, 2011.

Es por ello que CONAPO, ha identificado cuatro dimensiones que expresan el fenómeno en base a derechos fundamentales para la vida social: educación, vivienda, ingresos monetarios y ubicación espacial que, a su vez, identifican nueve formas de exclusión medidas con relación al porcentaje de población que no tiene acceso a los servicios esenciales (Índice Absoluto de Marginación 2000-2010, 2011) dando como resultado el Índice Absoluto de Marginación expuesto en la Figura 2.

En primera instancia, la educación, consignada en el artículo tercero constitucional, se establece como un derecho intrínseco en la vida de los individuos impartido y garantizado por el Estado medible, entre otros indicadores más, a través del Porcentaje de población de 15 años o más analfabeta, es decir, aquella que no sabe leer ni escribir y el Porcentaje de población de 15

años o más sin primaria completa (Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015, 2016).

Por otro lado, el acceso a la vivienda digna, expuesto en el artículo cuarto, establece el compromiso reconocido por parte de la Ley, para brindar los instrumentos y apoyos necesarios para alcanzar dicho objetivo.

Si bien es cierto que México es considerado un país mayoritariamente urbanizado, existen por lo menos 190 mil asentamientos con menos de 5 mil habitantes que imposibilitan la accesibilidad a los servicios básicos para una vida digna (Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015, 2016) La distribución poblacional es un elemento más que repercute en la marginación de varias comunidades alejadas del bienestar social creando cinturones de pobreza alrededor de ciudades urbanizadas y, por supuesto, destinos turísticos.

Por último, el salario justo es un derecho humano tan importante para la calidad de vida, pero a la vez, tan descuidado y manipulado por indicadores que disfrazan las desigualdades arrojando un salario mínimo para países en vías de desarrollo que claramente no compagina con la realidad empeorando las brechas marginales en todo el mundo. Esto se debe, entre otras cosas, a la ineficacia en la distribución de riqueza a nivel global donde los países de primer mundo controlan cerca del 80% del ingreso total y aproximadamente el 60% de la población mundial, recibe únicamente el 6.3% (Chossudovsky, 2002).

Las dimensiones de la marginación refuerzan lo dicho anteriormente, ya que este es un problema tan complejo que requiere de toda una evolución de la estructura arcaica que por muchos años se ha mantenido y, por ende, ha empeorado la calidad de vida de más de la mitad de la población en todo el mundo y que las actividades económicas como el Turismo, han sido testigos de pobreza y rezago social a costa de su expansión.

La presente investigación no solo se apoya de un solo concepto para dimensionar la problemática planteada. La marginación requiere de la medición multidimensional de la pobreza ya que se complementan entre sí. “El primero enfatiza la cuestión territorial, la población vive en entidades federativas marginadas, mientras que el segundo establece umbrales (línea de pobreza, necesidades insatisfechas) que al rebasarse identifican a las personas en condición de pobreza” (Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015, 2016).

## **Pobreza**

La condición de pobreza en la actualidad es un abanico de factores y circunstancias simultáneas que emergen tras limitaciones que un individuo posee para poder disfrutar de los derechos fundamentales de la vida. Mientras pasa el tiempo y la condición del individuo evoluciona y, por ende, sus necesidades también, este concepto agrega más elementos que juegan un papel fundamental obedeciendo a los estándares de calidad de vida mínimos para poder desarrollar las capacidades suficientes para alcanzar el bienestar en una sociedad que crece aceleradamente disminuyendo las oportunidades para todas las personas reflejadas en desigualdades difíciles de ignorar.

Anteriormente, la medición de la pobreza se relacionaba única y exclusivamente a los ingresos per cápita de los hogares. Sin embargo, esto limitaba en demasía su identificación reduciendo su conceptualización a la simple idea del poder adquisitivo.

Los derechos sociales son un criterio más a considerar ya que está asociado “a la existencia de derechos fundamentales, inalienables, insustituibles e interdependientes, por lo que, desde esta perspectiva, la pobreza constituye, en sí misma, una negación de los derechos humanos” (PNUD, 2003, Robinson, 2001, CDESC, 2001 y ONU, 2004 citado en Metodología para la medición Multidimensional de la Pobreza en México, 2019).

También se puede considerar el contexto territorial partiendo de la idea que “la pobreza se sufre a nivel local, en un marco específico, en un lugar determinado y en una interacción concreta” (Nayaran, 2000 citado en Metodología para la medición Multidimensional de la Pobreza en México, 2019). Sin embargo, éste último puede ser visto como un elemento complementario al Bienestar Económico y a los Derechos Sociales ya que su perspectiva se inclina hacia un panorama concebido a través de una comunidad o grupo social.

Así como la marginación, la pobreza debe ser entendida como un fenómeno multidimensional que puede ser visto desde distintas miradas que enriquecen su concepción para facilitar el desarrollo de herramientas lo suficientemente útiles para medir y aproximarse, en la medida de lo posible, a la realidad.

En México, el organismo encargado de determinar los lineamientos y criterios para la identificación y medición de la pobreza es el CONEVAL (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social), quién facultado por La Ley General de Desarrollo Social (LGDS) se encarga a su vez de la evaluación de las políticas y programas relacionados al Desarrollo Social.

Dicho organismo define que “una persona se encuentra en situación de pobreza multidimensional cuando no tiene garantizado el ejercicio de al menos uno de sus derechos para el desarrollo social, y sus ingresos son insuficientes para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades” (Metodología para la medición Multidimensional de la Pobreza en México, 2019) determinando, como se dijo anteriormente, dos dimensiones centrales:

La relacionada al Bienestar Económico, medido a través del indicador de ingreso corriente per cápita.

La relacionada con los Derechos Sociales: educación, salud, seguridad social, alimentación nutritiva y de calidad, la vivienda y sus servicios. Todos estos, medidos por sus respectivos indicadores.

De la primera dimensión mencionada, se define una línea de pobreza por ingresos, es decir, la población que no cuenta con los recursos suficientes para adquirir los bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, y una línea de pobreza extrema por ingresos entendida como la población que aún al hacer uso de todo su ingreso para comprar alimentos, no puede adquirir lo indispensable para tener una nutrición adecuada.

Por otro lado, la dimensión relacionada con los Derechos Sociales se determina por medio de dos fases: mediante la identificación de carencias en cada indicador en particular y por el índice de privación social. El primero identificando si una persona presenta al menos una carencia en los indicadores sociales y el segundo haciendo una suma de estos.

A pesar de que la definición de pobreza multidimensional requiere de estos dos criterios de evaluación, no es posible unirlos en un solo índice, pero sí delimitar con precisión la población en esta condición clasificándolo de la siguiente manera:

- **Población en situación de pobreza multidimensional:** población con ingreso menor a la línea de pobreza por ingresos y que a su vez, cuenta con al menos una carencia social.
- **Población vulnerable por carencias sociales:** población que cuenta con una o más carencias sociales pero su ingreso es igual o superior a la línea de pobreza por ingresos.
- **Población no pobre multidimensional y no vulnerable:** población que cuenta con un ingreso igual o superior a la línea de pobreza por ingresos y no cuenta con carencia social alguna.

Una vez identificados los criterios para que una persona se encuentre en situación de pobreza multidimensional, se determinan tres tipos de medidas:

- **Medidas de Incidencia:** determinada por el porcentaje de la población o de un grupo de población en particular que padece alguna carencia económica o social.
- **Medidas de profundidad:** a su vez se dividen en medidas asociadas al espacio de bienestar y medidas asociadas al índice de privación social.
- **Medidas de intensidad:** construida a partir de la multiplicación de una medida de incidencia y una de profundidad.

Incluso haciendo uso de toda esta gama de concepciones, indicadores y mediciones, no es suficiente para determinar la magnitud y el impacto de la problemática en cuestión ya que se requiere su contraparte, es decir, el resultado deseable y predispuesto por el que varias actividades económicas como el Turismo han justificado sus pretensiones expansionistas para aprovechar los recursos de una sociedad determinada hacia un fin común: el Bienestar.

## **Bienestar Social**

La concepción del ser humano entendida como una especie civilizada capaz de desarrollar grandes asentamientos donde la distribución de tareas y actividades necesarias para coexistir son el motor de grandes beneficios compartidos puede llevarnos al supuesto donde el bienestar se consigue por medio de la sociedad y su inmersión en la misma.

Según Duarte y Jiménez (citado en Ayvar, Giménez y Navarro, 2016), el bienestar se concibe como el sentir de una persona cuando ve satisfechas todas sus necesidades fisiológicas y psicológicas en el presente, en conjunto con experiencias alentadoras que sustenten su proyecto de vida. Como se puede observar, es un concepto abstracto que requiere de la interpretación de la vida del individuo y su cosmovisión con respecto a ella. ¿Cómo medir el

imaginario del ser humano?, ¿Cómo establecer parámetros que destaquen el vivir bien? Y, sobre todo, ¿Qué relación existe entre el bienestar y la felicidad?

A pesar ello, han existido varios esfuerzos por delimitar y construir parámetros que permitan identificar el bienestar en cifras.

Un ejemplo claro de lo dicho anteriormente es el Índice de Desarrollo Humano ya que trata de “medir” las posibilidades de los individuos para elegir la vida donde puedan desarrollarse a plenitud como seres humanos. Dicho índice se basa en tres variables: salud, educación e ingreso de los distintos países (PNUD citado en Ayvar, Giménez y Navarro, 2016).

A esta concepción, se le tendría que incluir tanto el Índice de Marginación, la Medición Multidimensional de la Pobreza y el Índice de Rezago Social rectificando la necesidad de que estos elementos se relacionen fortaleciéndose uno del otro que, aunque utilizando prácticamente las mismas variables, su percepción brinda un panorama extenso de la situación actual con respecto al Bienestar y las líneas marcadas que lo impiden.

En México, el INEGI (Instituto Nacional de Estadística y Geografía) se encarga de los Indicadores de Bienestar adicionando más criterios que los mencionados anteriormente:

- Accesibilidad a servicios
- Compromiso Cívico y Gobernanza
- Comunidad (Relaciones Sociales)
- Salud
- Educación
- Satisfacción con la Vida
- Balance de Vida-Trabajo
- Seguridad
- Ingresos
- Empleo
- Medio Ambiente

- Vivienda

Estos a su vez representan 35 indicadores, desarrollados por la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos) en conjunto con cada entidad federativa, en el marco de la iniciativa *Índice para una vida mejor, midiendo el bienestar y el progreso (Better Life Index)*.

El bienestar podría entenderse como una concepción difícil de alcanzar para todos y cada uno de los individuos en una sociedad ya que para llegar a ello, se tendrían que igualar las condiciones o por lo menos reducir las brechas marginales que provocan que la distribución de las riquezas se concentren en un grupo reducido de elementos que se ven beneficiados por el esfuerzo de todo un sistema carente de beneficios para todos los niveles semejante a una roca lanzada en el agua que pierde su fuerza a medida que se sumerge. Es decir, mientras las cúpulas se benefician del proceso de producción, la intensidad de la riqueza disminuye cuando “desciende” a los niveles menores de la jerarquía produciendo desigualdades evidentes.

### **Desigualdad Social**

El proceso de producción de riqueza en la vida actual parece ser sencillo de apreciar ya que depende en demasía de las responsabilidades que se le otorgan a cada individuo para crear bienes y servicios para toda la sociedad, así como el impacto en la toma de sus decisiones representado en el progreso social y económico actual.

Sin embargo, siendo un sistema complejo en esencia, las relaciones entre los actores son irregulares e impredecibles ya que convergen intereses particulares que se imponen a los sectores más vulnerables de la sociedad que resulta en una acumulación de riqueza “en unas cuantas manos” provocando injusticias y vicios a lo largo de todo este proceso.

La desigualdad social como resultado del neoliberalismo compromete el bienestar de la mayoría de los individuos a costa de la globalización y la liberación mercantil que busca mano

de obra barata, reducción de costos de producción por medio de la explotación de los recursos de países emergentes necesitados de inversión privada y creación de empleos, sin importar si son bien remunerados o no, y evitar garantizar, en la mayor medida posible, los derechos sociales y laborales vitales para el individuo.

Hasta este punto es necesario distinguir entre desigualdad y pobreza que, aunque sean conceptos muy relacionados entre sí, poseen esencias particulares. Como ya se dijo anteriormente, la pobreza multidimensional se reconoce por medio de dos criterios: los ingresos y los derechos sociales. La desigualdad social, por otro lado, se vincula con la distribución de los beneficios que se otorgan a todos los individuos como consecuencia del proceso de producción de riqueza de un lugar en específico.

Para entender el concepto de desigualdad tendríamos que profundizar en la definición de igualdad primordialmente. Se dice que la igualdad se refiere a un derecho fundamental, acompañado del principio de la no discriminación (ONU citado en Desigualdades en México, 2018) aunque existen dos tipos: igualdad formal e igualdad sustantiva. “La igualdad formal o de jure significa que los derechos humanos son comunes a todas las personas; es decir, implica tratamiento idéntico en cuanto al acceso a bienes y servicios, a la libertad de expresión entre otros aspectos” (Desigualdades en México, 2018). La igualdad sustantiva, por su parte, se centra en la correspondencia de los resultados, así como garantizar acciones concretas para evitar que las desventajas inherentes persistan en determinados grupos (ONU citado en Desigualdades en México, 2018).

Se debe entender que existen dos criterios que pueden repercutir en desigualdades sociales. El primero relacionado a todo lo que este fuera del control personal, como por ejemplo el espacio territorial en el que se vive, la raza, la situación sociopolítica actual, entre otros, y el segundo, relacionado a lo que sí depende del individuo, es decir, su esfuerzo, dedicación, ambición, objetivos, etc. estos dos criterios dejan de un lado la victimización total y permiten un

enfoque holístico de la situación donde repercuten tanto las decisiones de las personas como las circunstancias y coyunturas que impactan su bienestar.

Existen tres formas generales de medir la desigualdad: el Índice Theil, el Índice Palma y el coeficiente de Gini. Este último siendo la medición oficial de la desigualdad social en México.

El coeficiente de Gini parte de la construcción de un espacio donde se comparan los porcentajes de ingreso contra los porcentajes de población para un lugar en particular determinando una distribución en segmentos de población en donde se traza una línea recta de 90 grados conocida como línea de igualdad (Castañeda, 2013). Dicha línea representa la igualdad perfecta, es decir, una relación existente 1 a 1 entre ingreso y población, y permite a su vez, trazar la curva de Lorenz que relaciona el ingreso real y el segmento de población para que finalmente se haga la comparación entre estas dos (Castañeda, 2013). Su evaluación parte de la lógica en donde entre más sea la distancia entre la línea de Lorenz con la línea de igualdad, mayor es la desigualdad para esa sociedad (Castañeda, 2013).

Los indicadores, las estadísticas, las cifras y otros números son sin duda herramientas de utilidad que nos aproximan a la realidad, pero nunca la sustituyen.

### **Comunidad Receptora**

Con el fin de reducir a la población en una muestra que permita esclarecer su identificación, se utilizará el concepto “comunidad receptora”

Según Molina (citado en Coronado, Méndez, Ríos y Pauta, 2010), se conforma por las personas que residen de forma permanente donde se ofertan y adquieren los bienes y servicios turísticos de un destino en particular. En otras palabras, son los grupos sociales que no pertenecen directamente a la planeación y gestión turística del lugar, pero que, sin lugar a duda, han sido intervenidos. Por ello, han sabido, de manera forzada o voluntaria, adaptarse a las condiciones de vida que esto ha propiciado.

De una u otra forma son parte del sistema turístico ya que pueden verse beneficiados o afectados por parte de la industria e inclusive, pueden limitar o facilitar que ésta se expanda y cumpla con sus objetivos planteados dentro de su propio territorio.

Tuxtla Gutiérrez, siendo el municipio con mayor cantidad de personas en situación de pobreza en todo el estado, cuenta, dentro de su cabecera municipal (y complejo turístico) con una alta concentración demográfica. Esto pudiera sugerir que los medios de producción no han contribuido al bienestar social de la comunidad receptora y que la situación no parece mejorar a medida que el destino turístico recibe cada año a más turistas y, por ende, la derrama económica asciende.

Según la teoría de la OMT, la comunidad receptora debería verse beneficiada conforme la expansión de la industria turística avanza y se posiciona en el mercado. Hasta 2018, Chiapas era el octavo destino más visitado del país y de la misma forma, la entidad federativa más pobre y desigual.

Parece ser que las grandes organizaciones turísticas justifican, los beneficios relativos y cuantitativos vistos en graficas con una cantidad de números llamativa que, en los aspectos cualitativos, que son los que verdaderamente provocan el cambio.

## Capítulo IV. Marginación y Desigualdad Social en los Destinos Turísticos

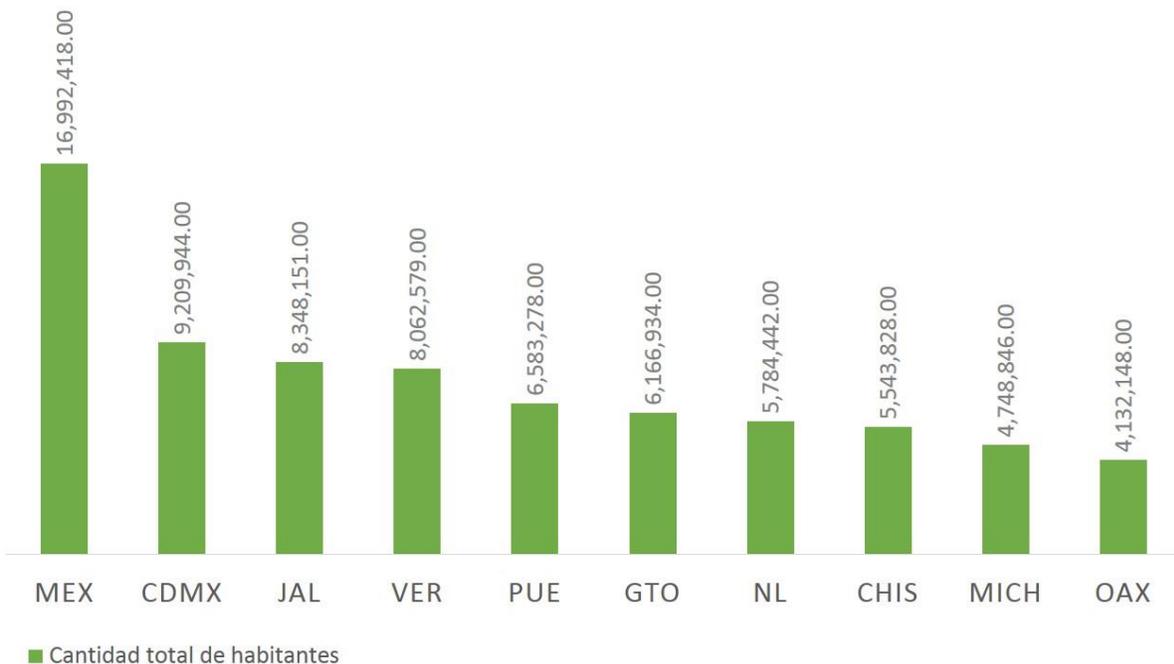
### Mexicanos: El Caso de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

#### Contexto Estatal

Con el fin de contextualizar la situación socioeconómica de la población seleccionada, es necesario considerar al estado en su conjunto. Tuxtla Gutiérrez, siendo la capital de la entidad federativa más pobre y desigual del país, exhibe la relación contrastante entre el potencial turístico y la marginación no solo dentro de su territorio, sino como un ejemplo claro de lo que se vive en el sur de México. En primera instancia, Chiapas es uno de los estados más poblados del país (Figura 4) limitando así, las oportunidades para disfrutar de una vida digna a través de un empleo remunerado, educación de calidad, centros de salud accesibles, entre otras cosas más.

**Figura 4.**

*Entidades federativas con mayor número de habitantes en México*



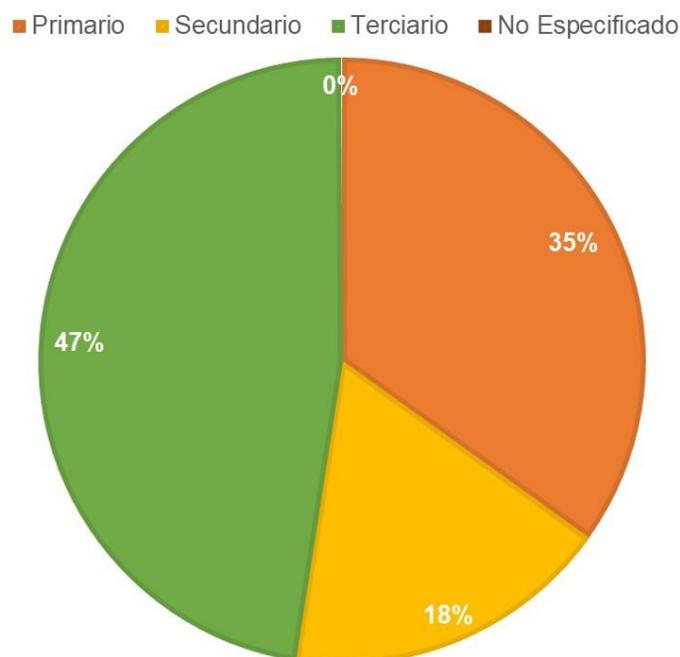
*Nota.* El gráfico representa las diez entidades federativas con mayor número de habitantes en 2020. Adaptado de Censo de Población y Vivienda 2020, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020, INEGI (<https://inegi.org.mx/>)

Esto se puede ver reflejado en el último informe de pobreza realizado por el CONEVAL. Hasta 2018, cerca del 76.4 % de la población en el estado de Chiapas vivía en situación de pobreza, es decir, 4, 174, 600 personas aproximadamente, representando 34.5 puntos porcentuales mayor que el porcentaje nacional (Informe de pobreza y evaluación 2020. Chiapas, 2020).

El problema no radica en la falta de oportunidades laborales, sino en la calidad de éstas para otorgar el poder adquisitivo suficiente para satisfacer las necesidades básicas de las familias chiapanecas. Como se puede apreciar en la Figura 5, la Población Económicamente Activa (PEA) ocupada se destacó por su participación en el sector terciario (47%) seguido del primario (35%) y el secundario (18%) en 2021.

**Figura 5.**

*PEA ocupada por sector de actividad económica en Chiapas*

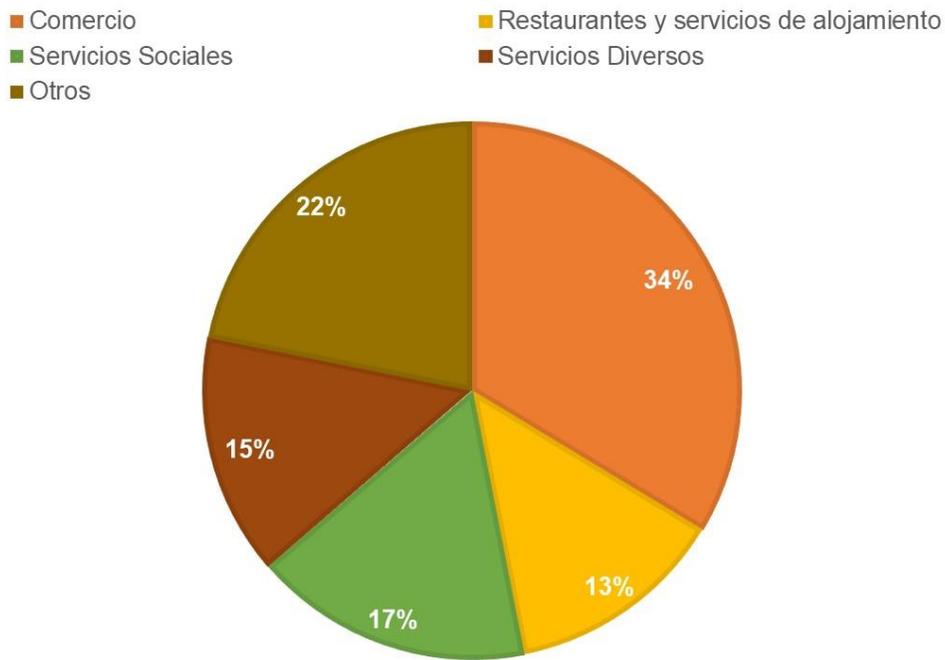


*Nota.* Adaptado de los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2021, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020, INEGI (<https://inegi.org.mx/>)

Del sector terciario, sobresalen los restaurantes y servicios de alojamiento, entre las actividades económicas con mayor participación (Figura 6).

**Figura 6.**

*PEA ocupada en el sector terciario en Chiapas*

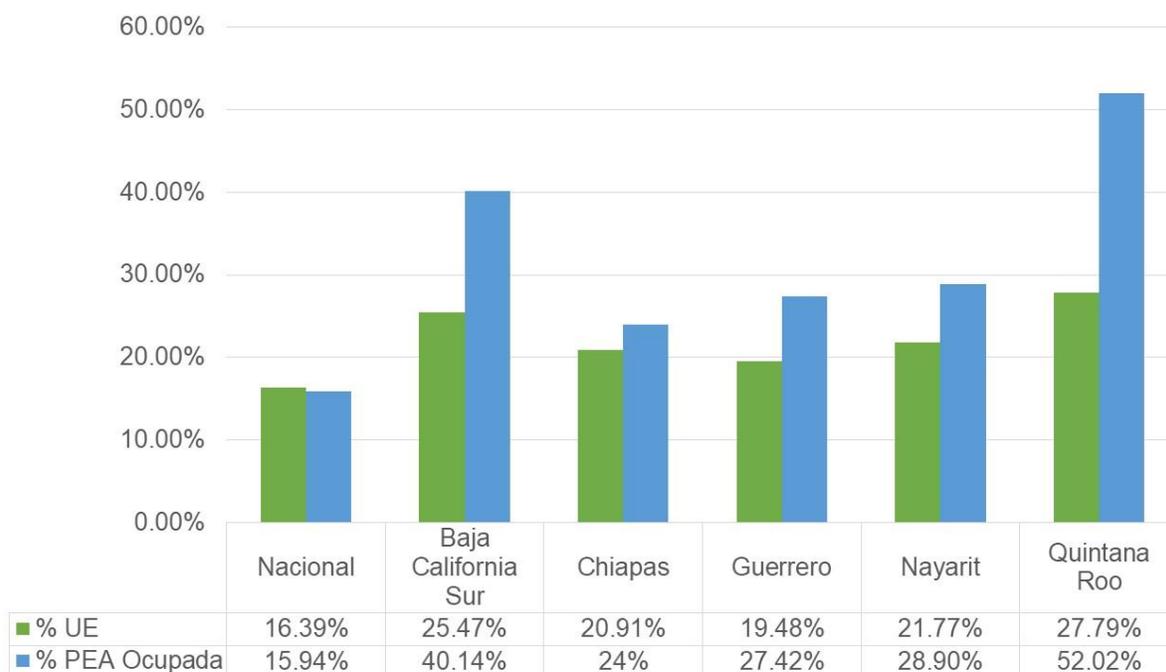


*Nota.* Es necesario considerar que, siendo una de las actividades económicas más afectadas como consecuencia de la pandemia actual en 2021, el Turismo aporta un porcentaje importante en el sector terciario tomando en cuenta única y exclusivamente restaurantes y servicio de hospedaje. Adaptado de los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2021, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020, INEGI (<https://inegi.org.mx/>)

Adicionado a ello, Chiapas es una de las entidades federativas con mayor participación porcentual de Unidades Económicas (UE) del sector privado y paraestatal y Población Económicamente Activa (PEA) ocupada relacionada con la actividad turística a nivel nacional.

**Figura 7.**

*Las Entidades Federativas con mayor Participación Porcentual en Indicadores Económicos de UE y PEA ocupada del país*



*Nota.* Adaptado de participación porcentual en las características principales e indicadores económicos de las unidades económicas del sector privado y paraestatal que tuvieron actividades relacionadas con el turismo en 2018, según entidad federativa, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2020, INEGI (<https://inegi.org.mx/>).

De acuerdo con los Censos Económicos 2019, existen al menos 39, 094 UE que tuvieron actividades relacionadas con el Turismo en 2018 con un total de 115, 062 PEA ocupada.

Por su parte, la cantidad llamativa de recursos naturales y de diversidad cultural es sobresaliente, por ello muchas industrias, incluida la turística se han visto beneficiados a consecuencia de ello. Tan solo en Chiapas, se cuenta con tres provincias fisiográficas: Llanura Costera del Golfo Sur, Sierras de Chiapas y Guatemala y Cordillera Mesoamericana; 15 unidades de suelos del sistema FAO-UNESCO predominando Litosoles (que se presentan en 19.89% del territorio), Rendzinas (en 16.92%), Acrisoles (en 15.86%), Luvisoles (en 12.12%), Regosoles (en

10.48%) y Cambisoles (en 8.45%), con los que se cubre 83.72 % de la superficie del estado; y tres regiones hidrológicas: Grijalva-Usumacinta, Costa de Chiapas y Coatzacoalcos (La biodiversidad en Chiapas: Estudio de Estado, 2013).

Estas condiciones naturales propician climas diversos entre los que destacan el Clima Cálido, Clima Semicálido y Clima Templado que a su vez, permiten las condiciones adecuadas para contar con 17 tipos de vegetación así como 100 variedades de anfibios, 700 de aves, 50 de mamíferos y aproximadamente 200 de reptiles salvaguardados en 24 áreas naturales protegidas ubicándose en el sexto sitio de los estados con mayor superficie de protección de los recursos naturales en México (Cartografía digital del Marco Geoestadístico Estatal 2016, 2016)

Chiapas, en recursos culturales también es variado y abundante ya que cuenta con 14 pueblos indígenas donde sobresalen por mayor presencia, los Akatecos, Ch'oles, Zoques, Tsotsiles, Lacandones, Mames, Tekos, Tojolabales, entre otros (Atlas de los Pueblos Indígenas de México, 2015) siendo el estado con más pueblos indígenas de México.

Adicionado a ello, Chiapas fue el noveno destino más visitado en México. Tan solo en diciembre del 2017, arribaron 6.7 millones de turistas nacionales y extranjeros. Se tuvo una derrama económica de 22 mil millones de pesos, superior en 17% al año anterior. En total, la ocupación hotelera fue en promedio de 42% a nivel estatal (Comparecencia de la glosa del Quinto Informe de Gobierno, 2018).

Dentro de sus atractivos turísticos, por ejemplo, la zona arqueológica de Palenque, reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad ocupa el cuarto lugar del ranking nacional de las más visitadas de México en 2020 (Tabla 2).

**Tabla 2.**

*Zonas Arqueológicas con mayor afluencia 2020*

<b>Ranking</b>	<b>Estado</b>	<b>Museo</b>	<b>Nacionales</b>	<b>Extranjeros</b>	<b>Total</b>
1	Yucatán	Z. A. de Chichen Itzá	413,739	410,056	823,795
2	Estado de México	Z. A. de Teotihuacán	503,566	198,447	702,013
3	Quintana Roo	Z. A. de Tulum	261,657	362,774	624,431
<b>4</b>	<b>Chiapas</b>	<b>Z. A. de Palenque</b>	227,814	58,275	286,089
5	Quintana Roo	Z. A. de Cobá	68,756	167,169	235,925

Nota. Datatur. (2020).

Su oferta turística está representada en 1,041 establecimientos de hospedaje con 22, 997 habitaciones ofertadas, 191 agencias de viajes y 67 arrendadoras de autos hasta 2019.

Tuxtla Gutiérrez fue reconocido en 2015 como destino turístico prioritario junto a 44 localidades más ya que, según la Secretaría de Turismo, posee un amplio potencial turístico para detonar desarrollo económico y social e impactar directamente sobre las comunidades (44 Destinos Turísticos Prioritarios, 2015).

Marginación, pobreza y desigualdad social interactúan con la riqueza cultural, natural y turística del estado. Pareciera ser que, en México, mientras más recursos existan, menos desarrollo social se percibirá. ¡Qué paradoja!

Una vez reconocido el contexto estatal que influye en el objeto de estudio, es preciso describir a dicho municipio para tener un panorama de la situación socioeconómica que determina el bienestar de la población turística tuxtleca.

## **Contexto Municipal**

### ***Generalidades***

El municipio de Tuxtla Gutiérrez pertenece a la Región Socioeconómica/Metropolitana. Colinda al norte con San Fernando y Osumacinta, al este con Chiapa de Corzo, al sur con Suchlapa y al oeste con Ocozocoautla de Espinosa y Berriozábal. Cuenta con una extensión territorial de 334.61 km<sup>2</sup> representando tan solo el 0.45% del territorio estatal (Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, 2018).

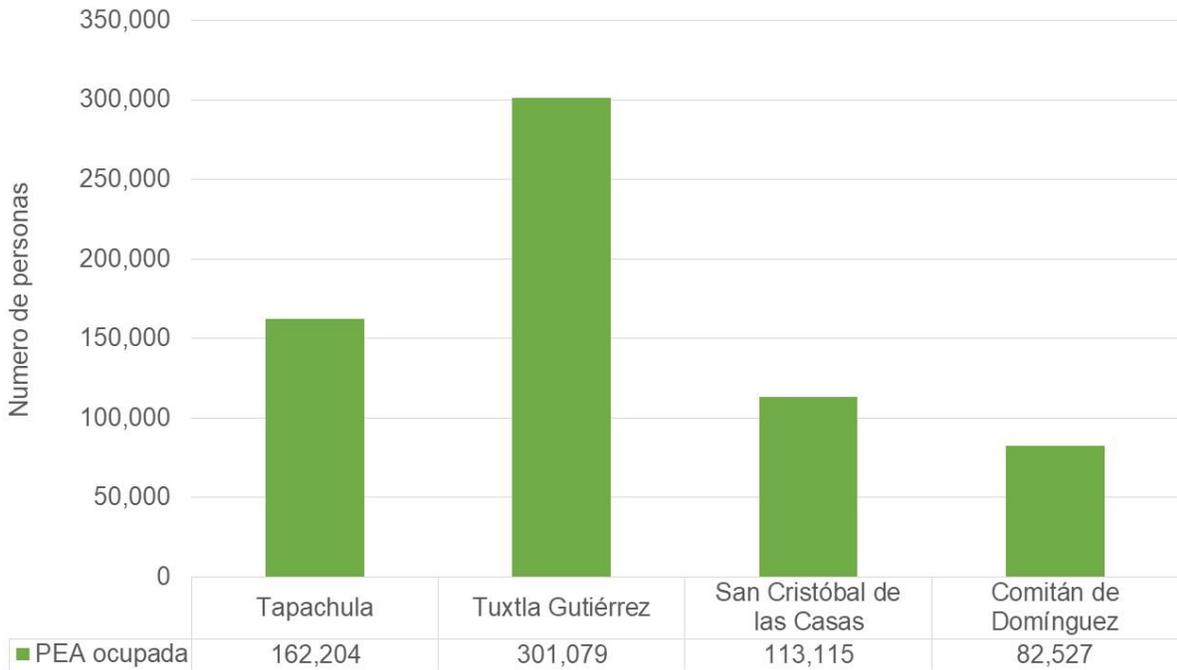
Pertenece a las regiones fisiográficas Montañas del Norte, Depresión Central y Altos de Chiapas. También, se encuentra dentro de la cuenca del río Sabinal perteneciente a la región hidráulica Grijalva-Usumacinta. Su clima es principalmente cálido subhúmedo con lluvias en los meses de verano y semicalido subhúmedo en otoño (Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, 2018).

### ***Situación Socioeconómica***

Está integrado por 115 localidades de las cuales 112 son rurales y tres urbanas. Sin embargo, hay que considerar que la mayor parte de su población se asienta en la cabecera municipal. La población total es de 604, 147 habitantes que representan el 10.9% de la población estatal. El 63.7% de los habitantes es considerado Población Económicamente Activa (PEA) de los cuales 55% son hombres y 45% mujeres. De hecho, Tuxtla Gutiérrez es el municipio con mayor cantidad de PEA ocupada, ya que cuenta con una participación porcentual de más del 12% del total del estado (Figura 8).

**Figura 8.**

*Los municipios con mayor PEA ocupada del estado*

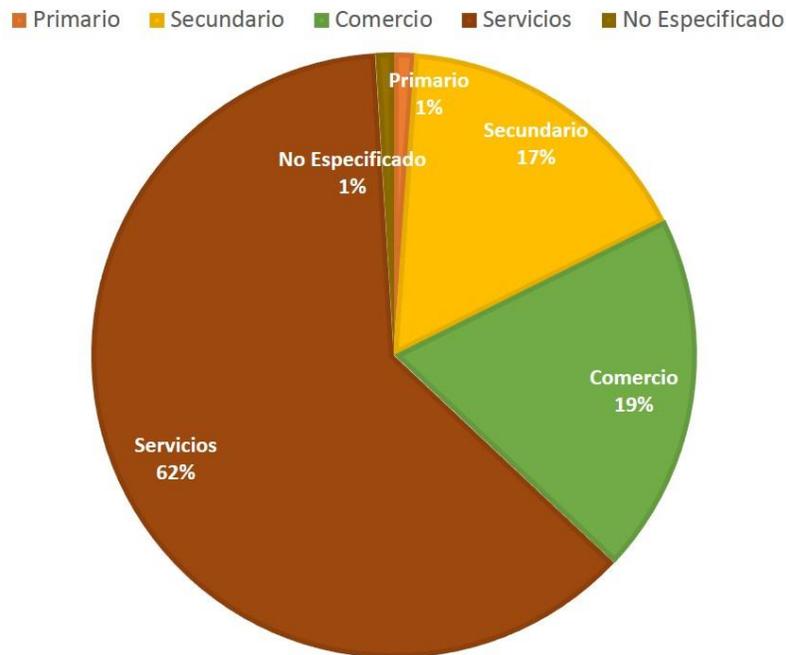


*Nota.* El grafico representa a los cuatro municipios con mayor cantidad de PEA ocupada del estado en el último Censo Económico. Adaptado de Población de 12 y más años por municipio y sexo según condición de actividad económica, al 15 de marzo de 2020, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2013, INEGI (<https://inegi.org.mx/>)

Dicha población se desempeña principalmente en los servicios, de ahí la importancia de la actividad turística, seguido del comercio y del sector secundario (Figura 9).

**Figura 9.**

*PEA ocupada por distribución porcentual, según sector económico en Tuxtla Gutiérrez.*



*Nota.* El gráfico demuestra la importancia del sector de servicios para el municipio y aunque no se especifica de qué tipo de servicios se habla, se puede deducir que la actividad turística sobresale por el número de UE que pertenecen al giro. Adaptado de Población ocupada por municipio y su distribución porcentual según sector de actividad económica / Al 15 de marzo de 2015, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2015, INEGI (<https://inegi.org.mx/>)

Solo el 2.26% de la población total habla lengua indígena de los cuales un 1.73% no habla español. Las lenguas indígenas más frecuentes son el Tseltal (40.6%) y el Tsotsil (38.3%). Existe un 1.56% de población considerada afroamericana negra o afrodescendiente (Censo de Población y Vivienda 2020, 2021).

### **Marginación**

El estado de Chiapas se encuentra dividido, demográficamente, en 9 regiones. Tuxtla Gutiérrez pertenece a la “Región I Centro”.

En el Índice de Marginación 2015, el CONAPO informó que dicha región contaba con un Grado de Marginación “Muy Bajo” ya que del porcentaje total de la población estatal con esta

condición, solo respetaba el 11.5%, “sin embargo en sus estudios realizados en la dispersión urbana, es decir a nivel de Área Geo estadística Básica (AGEB), 6.4% de la población que residen dentro de las localidades urbanas del municipio tiene un grado de marginación muy alto, 30.7% alto y 36.2% con grado medio” (Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, 2018).

Para el Índice de Marginación 2020, su grado de marginación se mantiene en “Muy Bajo”. Sin embargo, este resultado se debió a tres de los cuatro indicadores contemplados: en educación, 3.77% de la población de 15 años o más se considera analfabeta y 23.41% no cuenta con educación básica. En el caso de la vivienda 0.14% no cuenta con drenaje, 0.24% sin energía eléctrica y 5.81% sin agua entubada. Por último, en cuanto a la distribución de la población, 21.37% del total son viviendas particulares con hacinamiento y 1.60% de la población se encuentra en localidades con menos de 5, 000 habitantes.

A pesar de que la mayoría de estos indicadores muestran, como se dijo anteriormente, que este municipio se encuentra con grados bajos de marginación, es necesario resaltar que casi el 70% de la población ocupada vive con ingresos menores a dos salarios mínimos, casi tres puntos por encima de la media nacional (casi 67%).

En términos generales Tuxtla Gutiérrez ocupa el lugar 2, 220 del contexto nacional en este indicador.

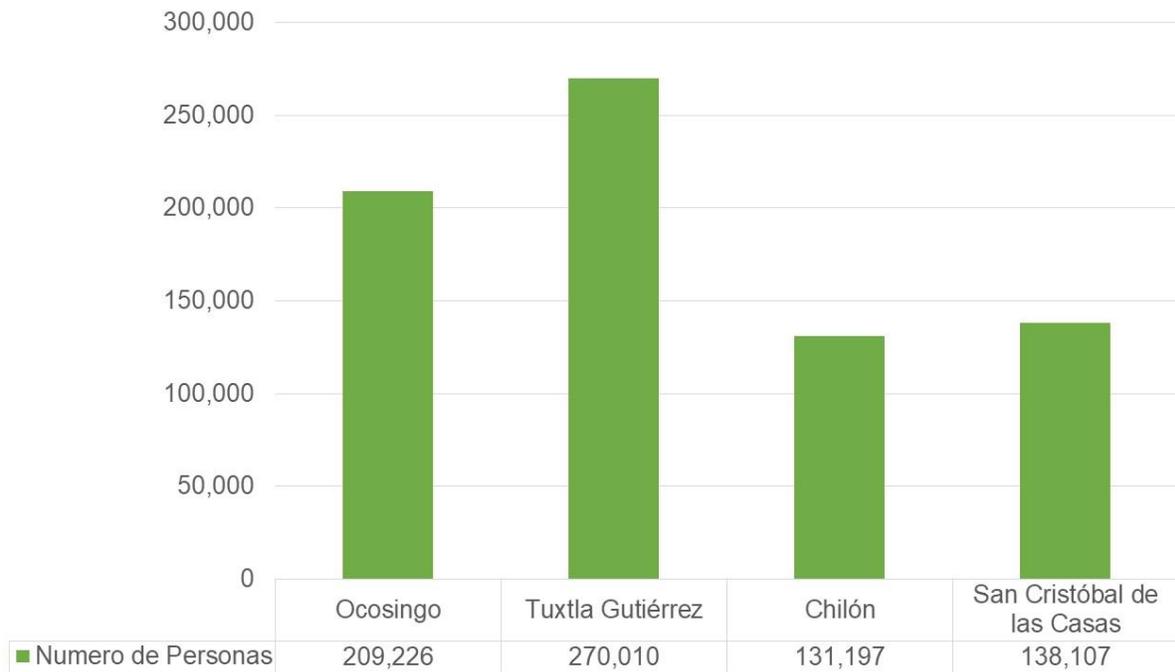
### **Pobreza**

La medición de la pobreza requiere de un análisis profundo que considere el número de habitantes y el porcentaje de población municipal, ya que de lo contrario se podrían crear conclusiones erróneas que esconderían la realidad. Un ejemplo claro de ello es Tuxtla Gutiérrez ya que si bien es cierto dentro del más reciente Informe de Pobreza y Evaluación del estado de Chiapas emitido por el CONEVAL se reconoce a dicho municipio con un porcentaje de pobreza

relativamente bajo relacionado con su población total, es a su vez el que cuenta con el mayor número de personas en pobreza en todo el estado (Figura 10 y 11)

**Figura 10.**

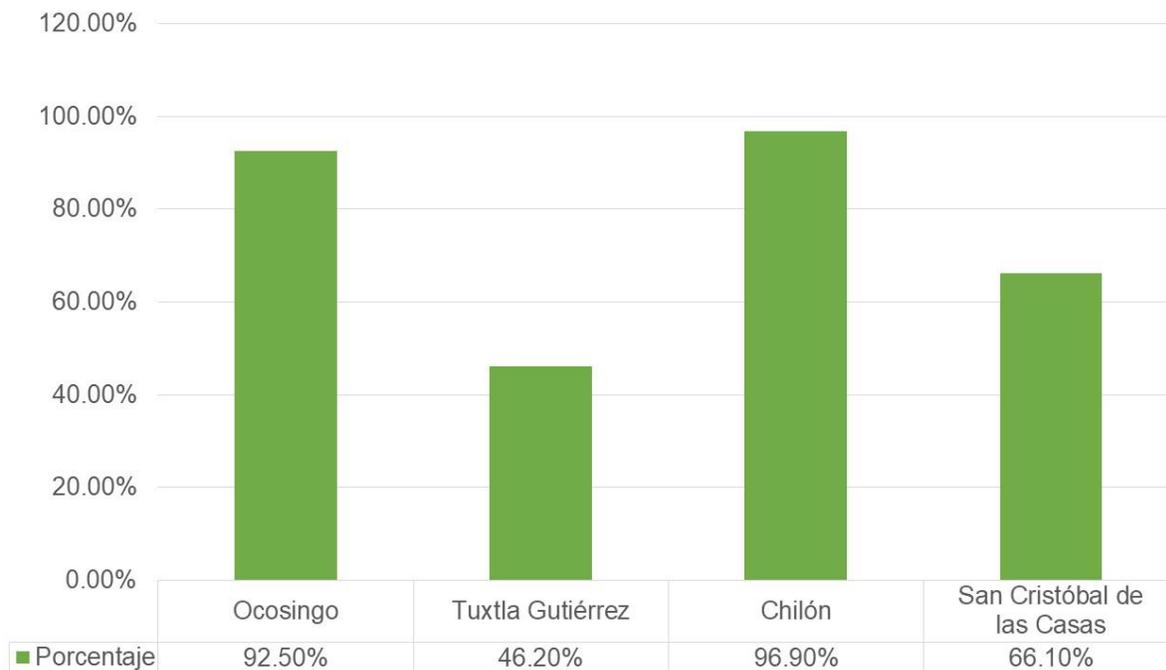
*Municipios con mayor número de personas en condición de pobreza del estado*



*Nota.* El gráfico destaca que, a pesar de tener un Índice de Marginación relativamente bajo, Tuxtla Gutiérrez cuenta con la mayor cantidad de personas en situación de pobreza de todo el estado, de ahí la importancia del análisis tanto de la pobreza como de la marginación para evitar sesgos en la información. Adaptado de Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2020, CONEVAL (<https://www.coneval.org.mx/>)

**Figura 11.**

*Participación Porcentual de los Municipios con mayor número de personas en situación de Pobreza*



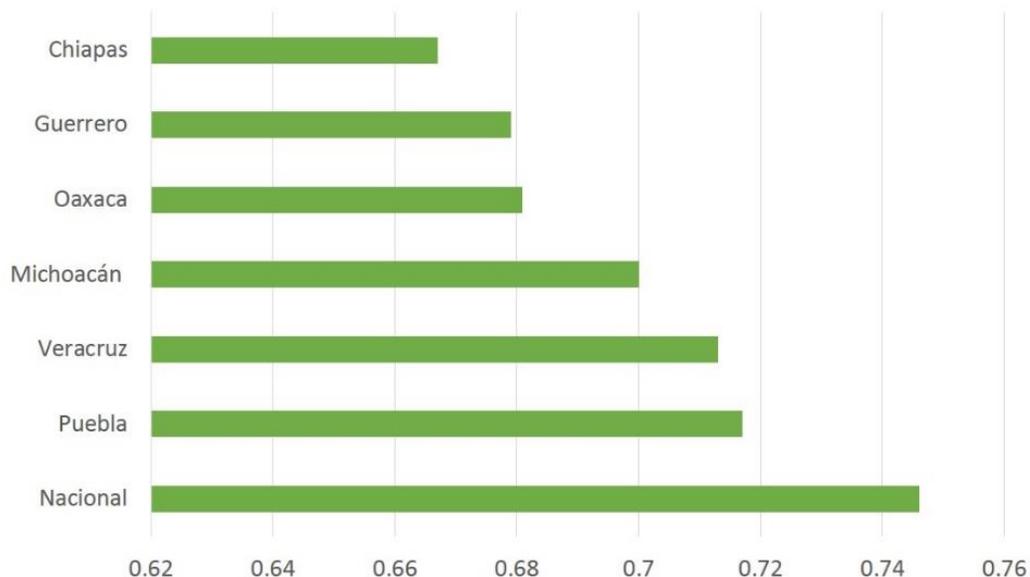
*Nota.* El grafico muestra los municipios con mayor número de personas en situación de pobreza del estado y su porcentaje en relación con la población total. Adaptado de Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, 2020, CONEVAL (<https://www.coneval.org.mx/>)

### **Bienestar Social**

Chiapas es el estado con menor promedio en el desarrollo humano de sus municipios (0.667) clasificándolo como “medio”. El índice de salud tuvo el promedio más alto entre sus municipios (0.817), le siguen Ingreso (0.664) y Educación (0.542). En términos poblacionales, 63% de los chiapanecos vivía en municipios con desarrollo humano bajo o medio, la proporción más alta del país (Figura 12).

**Figura 12.**

*Entidades Federativas con menor Índice de Desarrollo Humano (IDH) de México*



*Nota.* El gráfico representa a los estados con menor IDH comparada con la media nacional. Adaptado de Informe de Desarrollo Humano 2015, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2015, PNUD (<https://www.mx.undp.org/>)

En el último Informe de Desarrollo Humano Municipal elaborado y publicado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), de 2010 a 2015, el Índice de Desarrollo Humano (IDH) promedio de los municipios de Chiapas aumentó 5.06%, a una tasa de crecimiento igual a 0.99% anual, la segunda más alta entre las entidades del país (Informe de Desarrollo Humano Municipal 2010–2015. Transformando México desde lo local, 2019).

Aunque, por otro lado, este mismo estado es considerado el segundo más desigual del país considerando el desarrollo humano de sus municipios. Por ejemplo, Tuxtla Gutiérrez, siendo el municipio con mayor IDH, tiene una diferencia de 35 puntos con respecto al más rezagado, Mitontic.

Hasta 2015, 0.55% de la población en Tuxtla Gutiérrez no tenía acceso a sistemas de alcantarillado, 7.39% no contaba con red de suministro de agua, 2.00% no tenía baño y 0.18% no poseía energía eléctrica.

### **Desigualdad Social**

El Coeficiente de Gini de Chiapas se redujo de 0.508 a 0.487 de 2016 a 2018 aunque sigue siendo la tercera entidad más desigual del país (Informe de pobreza y evaluación 2020. Chiapas, 2020).

No existe representatividad a nivel municipal de los indicadores de desigualdad social. Sin embargo, se puede partir de los obtenidos a nivel estatal. Según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares emitida por INEGI, el ingreso corriente promedio trimestral por hogar en deciles de hogares en 2018 fue de \$26,5k MX. El 10% de los hogares de menores ingresos (primer decil) tuvieron un ingreso promedio trimestral de \$5,23k MX en 2018, mientras que el 10% de los hogares de mayores ingresos (décimo decil) tuvieron un ingreso promedio trimestral de \$88,8k MX en el mismo periodo (Data México, 2021).

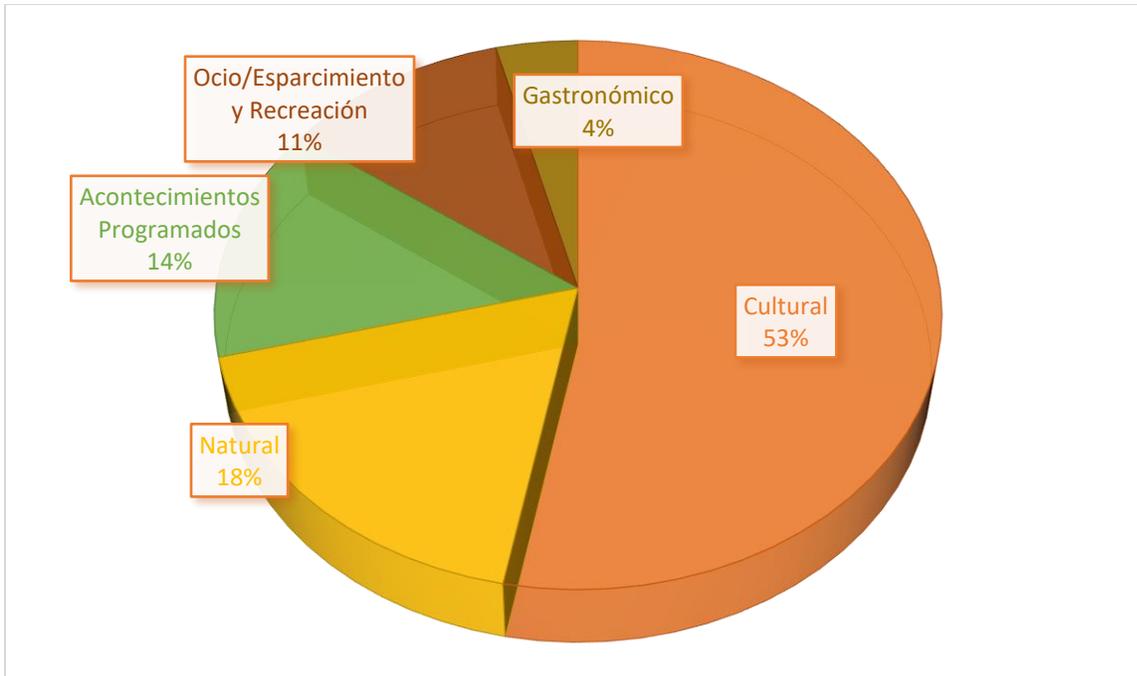
### **Actividad Turística**

Hasta el último inventario de oferta turística realizado por la Dirección de Desarrollo Turístico Estatal y la Secretaría de Turismo del estado de Chiapas se determinó que dicha oferta de atractivos está conformada de la siguiente manera:

- 53% por atractivos culturales (principalmente museos)
- 18% por atractivos naturales
- 14% por atractivos de tipo acontecimientos programados (principalmente cultural y deportivo)
- 11% por atractivos de ocio/esparcimiento y recreación
- 4% por atractivos gastronómicos

**Figura 13.**

*Porcentaje de atractivos por tipo de oferta*



*Nota.* Adaptado del Informe de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, Secretaría de Turismo, 2014.

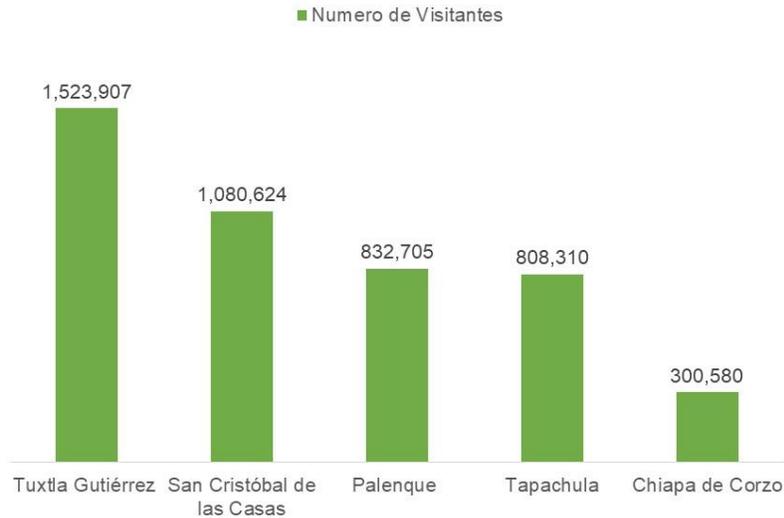
Por sus condiciones fisiográficas no cuenta con destinos de sol y playa, aunque se encuentra a una distancia razonable de Tonalá que cuenta con playas en Puerto Arista, Boca del Cielo y El Madresal, todos ellos ubicados a una distancia de dos a tres horas en vehículos a motor.

Al ser un destino primordialmente urbanizado su oferta se concentra en una gran variedad de museos y monumentos, una rica oferta gastronómica y de ocio, celebración de grandes eventos, exhibiciones y muestras artísticas en centros culturales, así como establecimientos para realización de eventos, reuniones y convenciones (Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, 2014).

Esta diversidad de productos turísticos se refleja en la cantidad importante de visitantes que llegan anualmente siendo el destino turístico más visitado del estado (Figura 14).

**Figura 14.**

*Los Destinos Turísticos más visitados de Chiapas en 2021*

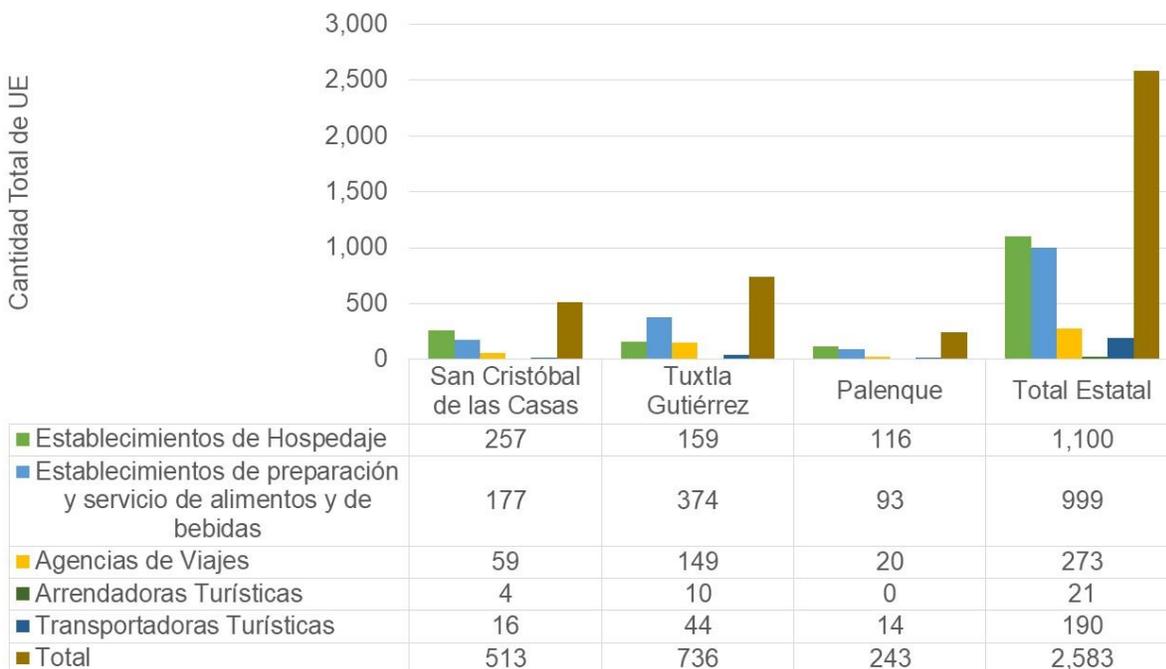


*Nota.* Tuxtla Gutiérrez representó a casi el 24% del total de visitantes del estado. Adaptado de Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas, 2021, Secretaría de Turismo Chiapas.

Hasta 2021, Tuxtla Gutiérrez fue el municipio con mayor cantidad de UE del estado por encima de San Cristóbal de las Casas y Palenque (Figura 15).

**Figura 15.**

*Municipios con mayor UE con relación a la Actividad Turística del Estado*

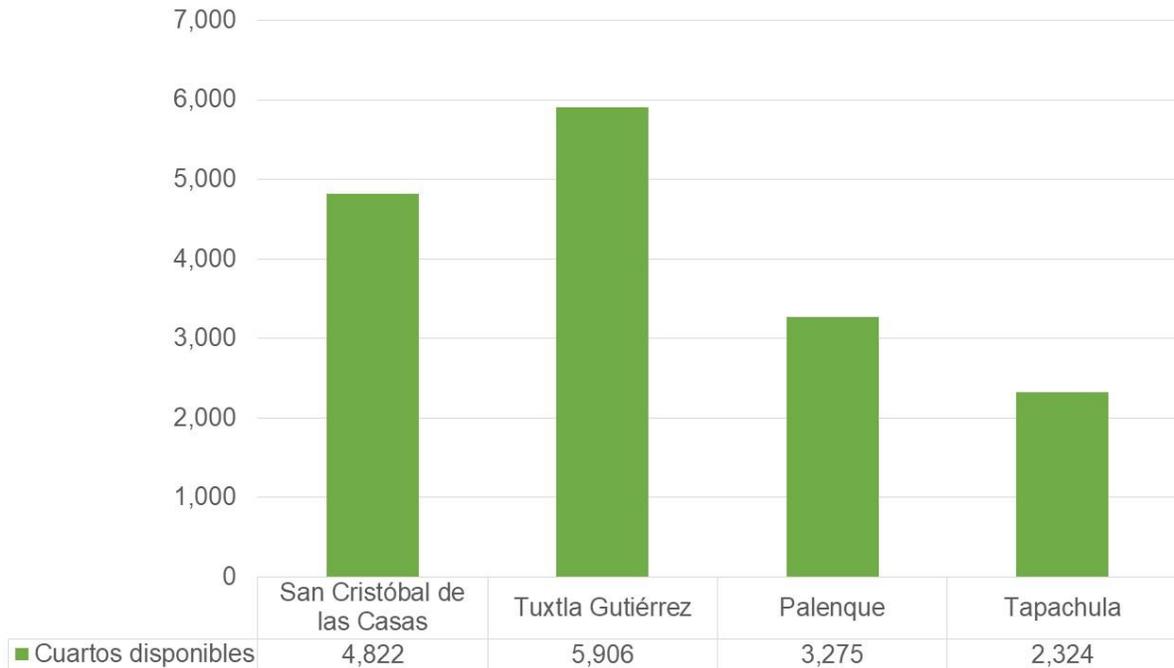


*Nota.* Adaptado de Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas, 2021, Secretaría de Turismo Chiapas.

Adicionado a ello, fue el municipio con la mayor oferta de cuartos y unidades de hospedaje de Chiapas (Figura 16).

**Figura 16.**

*Municipios con mayor número de Cuartos y unidades de hospedaje registrados*



*Nota.* Adaptado de Reporte Estadístico de Indicadores del Sector Turístico de Chiapas, 2021, Secretaría de Turismo Chiapas.

De igual manera, cuenta con una infraestructura para turismo de convenciones importante entre los que destacan el Centro de Convenciones con 1500 plazas disponibles en formato auditorio y el Auditorio Polyforum para 3,875 espectadores además de las plazas sumadas por el Centro de Convenciones Manuel Velasco Suarez de la Universidad Autónoma de Chiapas que se regulan de un organismo exclusivo dedicado al impulso de este segmento en Chiapas, con sede en Tuxtla Gutiérrez: la Oficina de Convenciones de Chiapas (OCV Chiapas).

Dentro del turismo de naturaleza, se cuenta con una privilegiada ubicación, ya que parte del territorio del Parque Nacional Cañón del Sumidero le pertenece. Además, dispone de otra área natural con valor de atractivo turístico llamada la Reserva Ecológica El Zapotal, en la que se encuentra el complejo conocido como ZOOMAT, que integra al Zoológico Miguel Álvarez del

Toro, el Museo Zoológico y el Museo del Cocodrilo. Como parte de las áreas naturales protegidas se cuenta con el Cerro Mactumatzá y la Reserva Forestal Vedada Villa Allende, aunque sin tener valor aun de atractivos turísticos (Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, 2014).

Esto se potencializa también, con la cercanía con Chiapa de Corzo, pueblo mágico y principal punto de acceso en lancha al Cañón del Sumidero.

Se cuenta con Turismo de Aventura basado en su mayoría en el Parque Amikúu del Cañón del Sumidero donde se ofrecen actividades como tirolesas, escalada, rappel, kayak, así como instalaciones para ciclismo de ruta y de montaña.

Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los atractivos turísticos son de carácter cultural. Tuxtla Gutiérrez ofrece en total 12 museos con contenidos de tipo general, aunque en su mayoría relacionados con la identidad regional como por ejemplo el Museo Paleontológico, el Museo del Café, o el ZOOMAT (este último representando la fauna endémica del lugar); e inclusive con la realidad y cultura local como el Museo Zoque o el Museo de la Ciudad. Todos ellos pertenecientes a la llamada “Red de Museos de Chiapas”, una red de carácter estatal que busca la conservación, rescate y difusión del patrimonio cultural chiapaneco.

El Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) ha señalado la existencia de 15 “Monumentos Históricos por Determinación de Ley” y dieciocho “Inmuebles tradicionales con características de arquitectura tradicional vernácula, que ameritan ser conservados” (Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, 2014) aunque solo dos pertenecen al inventario de atractivos turísticos.

El patrimonio cultural inmaterial es otra fortaleza más del destino ya que se señala, en dicho inventario, 15 atractivos relacionados a eventos religiosos, culturales, tradicionales o étnicos destacándose las Ferias tradicionales de San Roque, San Marcos y Feria Chiapas. Esto

sin mencionar varios eventos religiosos y culturales relacionados a la cultura “zoque” como La Candelaria o “Bajada de las Copoyitas”, “El Belén Zoque”, etc. (Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, 2014).

No se cuenta con zonas arqueológicas designadas por el INAH, aunque se encuentra a una distancia razonable de la zona arqueológica de Chiapa de Corzo, Toniná, Chincultik, Palenque, Yaxchilán y Bonampak.

Clasificando a dichos atractivos turísticos por gestión se presenta una gestión pública del 82%, una gestión privada del 11% y una gestión eclesiástica del 7% (Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018, 2014).

## Capítulo V. Diseño del Modelo

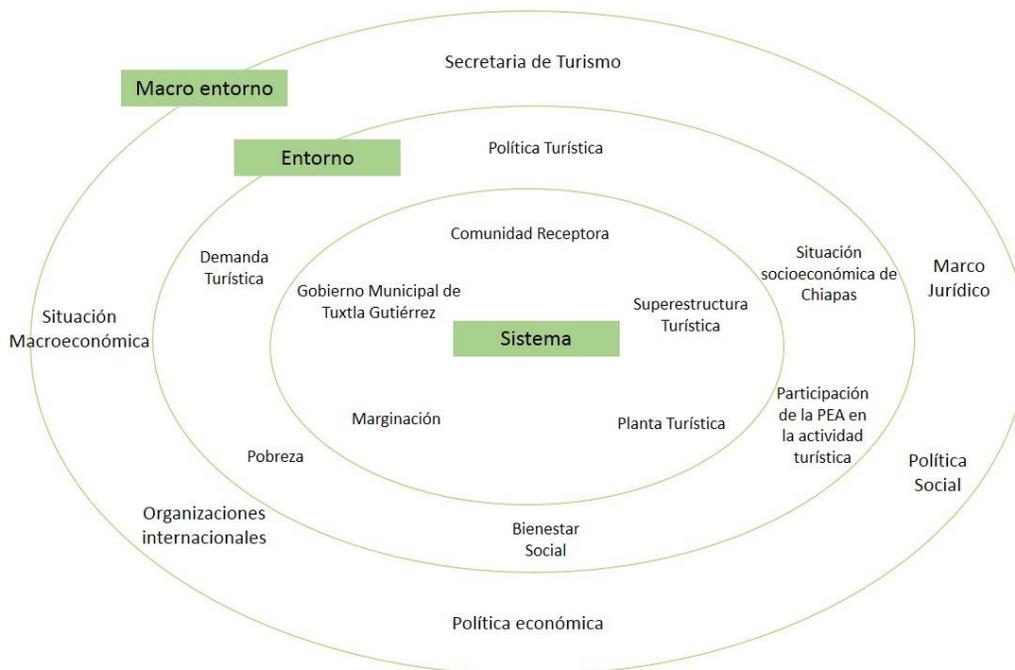
### Situación Problema no Estructurado

#### *Elementos que intervienen en la problemática*

Desde el punto de vista sistémico, la actividad turística representa una serie de relaciones entre distintos elementos que podrían dividirse de acuerdo con su incidencia en la problemática planteada. La figura 17 permite reconocer tres dimensiones en particular.

**Figura 17.**

*Visión del Sistema y su entorno*



*Nota.* Elaboración propia

En primera instancia, y visto de afuera hacia adentro, se considera al Macroentorno definido por los elementos o hechos coyunturales que inciden indirectamente en el sistema. Después, se encontraría el Entorno representado por los elementos o hechos coyunturales que inciden directamente en el sistema. Por último, se representan los elementos que pertenecen al sistema en esencia.

En el Macroentorno se consideraron hechos, políticas y organizaciones tanto nacionales como internacionales que pudieran relacionarse, aunque a menor escala, con el sistema.

El primer suceso contemplado, aunque evidente, resulta digno de explicar.

La pandemia originada por el COVID-19 es un ejemplo claro de una “sociedad mundial” con la capacidad de compartir grandes beneficios y también, grandes catástrofes globales como consecuencia del empuje al mundo interdependiente soñado por el neoliberalismo, donde se vislumbra la creación de vínculos y espacios sociales transnacionales que revalorizan sociedades enteras creando terceras culturas (Beck, 2008) que comparten *commodities*, formas de vida y preocupaciones.

Tal es su impacto que se pudo extender a los cinco continentes en un periodo de tres meses (Evaluación de los Efectos e Impactos de la Pandemia de COVID-19 sobre el Turismo en América Latina y el Caribe, 2020) infectando a casi 7, 600,000 personas y causando 426, 158 muertes en todo el planeta (Korstanje, 2020). Razón por la cual, la mayor parte de los países optaron por medidas de emergencia que provocaron el estancamiento de la actividad económica mundial.

La industria turística fue probablemente una de las más afectadas como consecuencia de ello. Tan solo en México, “se proyectan caídas de ingresos por turismo receptor en el orden de US\$ 19.233 millones, que causará una contracción de 1,2% del PIB. Se estima que solo por el impacto en el sector turismo, se pierdan 753 mil puestos de trabajo, lo que equivale al 1,4% de la población ocupada en el país” (Evaluación de los Efectos e Impactos de la Pandemia de COVID-19 sobre el Turismo en América Latina y el Caribe, 2020).

Inclusive, el corazón de la industria turística está siendo afectada y probablemente modificada desde sus entrañas a consecuencia de un cambio de paradigma en el concepto de hospitalidad a nivel global.

Las nuevas formas de socialización han orillado al ser humano a reflexionar sobre la Otredad. En un mundo incierto que teme por un enemigo aparentemente invisible (un virus), el “otro” se concibe como “un agente de temor, negado y relegado a la sensación de un peligro extremo” (Korstanje, 2020).

Las crisis y los desastres, argumenta Ritchie (citado en Hosie y Pforr, 2008) se caracterizan por ser indefinidos, numerosos, inesperados e imprevistos. Entonces, podrían desencadenar cambios disruptivos capaces de desestabilizar la estructura económica y social.

La hospitalidad entendida como las precondiciones y beneficios que toda la industria turística genera (Ivanović, Milojica y Roblek, 2016) así como el respeto al huésped, está siendo amenazada por el factor de riesgo latente. “En este sentido, el COVID-19 y la clausura del festejo primigenio (las festividades, el ocio y las experiencias oníricas) generan un debilitamiento de los lazos sociales y de la hospitalidad” (Korstanje, 2020).

De esta manera, se puede entender la trascendencia de la pandemia actual no solo en el presente, sino los estragos que causará en años venideros.

Sobra decir que la marginación y las desigualdades sociales se agudizarán en espera de una estabilidad social y económica anhelada que posiblemente nunca llegó a los países emergentes y si ocurre, con claras desventajas frente a grandes potencias globales. Una vez más, la polarización del desarrollo sostenible en todo el globo terráqueo.

En este sentido, las decisiones que se tomen por medio de organizaciones internacionales serán punto de partida para estrategias nacionales.

Es necesario comprender si la situación por la que se atraviesa es vista por las grandes instituciones turísticas como una catástrofe o una oportunidad valiosa de cambios sustanciales. Según la OMT, las estrategias deberían priorizar liquidez y protección del empleo, recuperación de la confianza basada en la seguridad, colaboración público-privada, apertura de fronteras con

responsabilidad, armonizar protocolos y procedimientos, transformación digital de los empleos e innovación y sostenibilidad como pilares (Prioridades para la Recuperación del Turismo, 2020). Esto nos lleva a cuestionar: “¿Se está haciendo referencia a volver a la senda de crecimiento pre-COVID-19 con todos los problemas que estábamos viendo que ello generaba? (Scott y Hall citado en Bernier, Jurado, Medina y Ortega, 2020) y, sobre todo, ¿Se apuesta por el cambio o por la continuidad? (Bernier, Jurado, Medina y Ortega, 2020).

Otra organización internacional que se ha pronunciado ante tal adversidad fue el Banco Mundial. En 2020 mandaba un mensaje sobre las acciones que desempeñaría para contrarrestar la crisis económica tras la pandemia mundial particularmente en los países en vías de desarrollo.

Grupo Banco Mundial se orientaría a cuatro líneas de acción: salvar vidas amenazadas por la pandemia, proteger a los pobres y vulnerables, ayudar a salvar los empleos y las empresas y trabajar para contribuir a una recuperación más resiliente (Banco Mundial, 2021).

Son varios los proyectos con los que cuenta dicha organización en América Latina y el Caribe. La mayoría, orientados a apoyos económicos, abastecimiento de vacunas, facilidad financiera en comunidades vulnerables, entre otros.

Se habla de ciertos objetivos ambiguos y ya antes vistos entendiendo que el sendero era el correcto, al menos para estas organizaciones. Entonces, la oportunidad valiosa por un enfoque distinto de la actividad turística se desvía al mismo discurso univocista sin dar paso a un cambio de paradigma necesario para los retos sociales que se enfrentan.

El concepto de post crecimiento “alude a una sociedad y/o una economía que haya superado la orientación al objetivo del crecimiento económico” (Peters citado en Bernier, Jurado, Medina y Ortega, 2020). En otras palabras, dentro de la actividad turística, por ejemplo, la prioridad por el enriquecimiento económico puede ser superada por la búsqueda de bienestar

social visto como un modelo de innovación que reconoce las inquietudes de la comunidad y de la misma forma, satisface las demandas globales.

Jiménez (2020) propone el Modelo para el Desarrollo Turístico Humano como una vía clara para mitigar las desigualdades y pobreza dentro de los complejos turísticos en México que podrían introducir tecnologías administrativas y conocimiento suficiente para reactivar la economía, insertar medidas de prevención al contagio y diversificar la oferta turística mexicana tan centralizada a los destinos de sol y playa.

Esta es la razón primordial de considerar tanto a la situación macroeconómica global como las medidas de las organizaciones para actuar ante ello, sobre todo en el ámbito turístico ya que dan indicios de las decisiones que se podrían tomar en el país.

La Secretaría de Turismo, facultada para crear políticas públicas que favorezcan al desarrollo turístico, promover la innovación, mejorar la calidad de los servicios turísticos y la competitividad del turismo nacional, cuenta a su vez, con el objetivo intrínseco de contribuir al crecimiento sustentable e incluyente (Secretaría de Turismo, 2021).

Por medio de este enfoque, es necesario considerar a la política social y económica dentro del sistema, descrita en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 ya que de ello dependerán las acciones de la actividad turística para atender la marginación en los destinos turísticos mexicanos.

La primera determinada a un Estado de bienestar, desarrollo sostenible, derecho a la educación, salud para toda la población y una cultura para la paz. Sus pilares radican en el bienestar como un derecho, más no como una oportunidad. Es decir, se pretende que el acceso a una vida digna no esté al alcance de unos cuantos, sino sea parte de un bien universal (Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, 2019).

La incidencia del Turismo está presente en algunos programas que tratan de direccionar estas intencionalidades en acciones concretas. “Jóvenes Construyendo el Futuro” es una iniciativa del gobierno federal enfocada en la inserción al mercado laboral de jóvenes entre 18 a 29 años, otorgándoles una beca durante doce meses para que empresas privadas y públicas, así como personas físicas los capaciten sin necesidad de contratarlos.

En apoyo a este programa, la Secretaría del Trabajo y Prevención Social, Luisa Alcalde, en conjunto con el secretario de Turismo, Miguel Torruco Marqués, habían pactado un plan de cooperación que destinaba casi dos mil quinientos millones de pesos para que los jóvenes que deseen insertarse en el mercado laboral dentro del ámbito turístico lo pudieran hacer sin la necesidad de que las empresas los contrataran, ya que recibirían una beca durante doce meses con la finalidad de recibir capacitación que les diera la experiencia necesaria para aspirar a un puesto importante (Jóvenes construyendo el futuro, pilar en la reactivación económica del sector turismo, 2021). Con esto, la actividad turística tendría el tiempo suficiente para reactivarse y a la vez, contar con fuerza laboral capacitada sin la necesidad de inversión. Por ende, la PEA ocupada se aumentaría y menos jóvenes se encontrarían desempleados.

En Chiapas, se tienen a casi 32, 100 jóvenes inscritos en el programa con un total de 39, 806 centros de trabajo. Tuxtla Gutiérrez es el municipio con mayor cantidad de inscritos del estado, con un total de 2, 368 jóvenes.

Otro programa que considera a la actividad turística en la disminución de las desigualdades sociales en el país es el denominado “Mejoramiento Urbano y Vivienda” en el cual se busca armonizar el contraste entre los hoteles de lujo, desarrollos urbanos exclusivos y colonias marginadas en 14 municipios de ciudades fronterizas y polos de desarrollo turístico (Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, 2019).

Por último, “Tandas para el bienestar” es el programa de apoyo para que millones de pequeños negocios reciban el beneficio de un “crédito a la palabra” para la adquisición de insumos y herramientas (Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, 2019). Dentro de las unidades económicas consideradas, se encuentran hoteles, moteles, casas de huéspedes, restaurantes y cafeterías. De acuerdo con el Primer Informe de Gobierno 2018-2019, el presidente Andrés Manuel López Obrador notificaba que el 62.9% de los apoyos se concretaba en los estados más marginados del país (Guerrero, Veracruz, Chiapas, México, Oaxaca, Puebla y Tabasco) con la finalidad de promover un desarrollo regional equilibrado (Primer Informe de Gobierno: “Fortalecimiento a la Economía Popular” con Tandas para el Bienestar, 2021).

La visión materializada en los programas antes citados se relaciona intrínsecamente con la política económica actual. La división polarizada de los beneficios económicos del país se detalla de la siguiente manera: “mientras que las entidades del Norte exhiben tasas de crecimiento moderadas pero aceptables, las del Sur han padecido un decrecimiento real. Y mientras que los grandes consorcios y potentados han visto multiplicadas sus fortunas, decenas de millones han cruzado las líneas de la pobreza y de la pobreza extrema” (Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, 2019).

De esta manera, es comprensible que varios proyectos prioritarios vayan orientados al sur del país. El Tren Maya y el Programa para el Desarrollo del Istmo de Tehuantepec son los ejemplos más claros para impulsar el desarrollo social y económico a través de la actividad turística y la conectividad marítima, ferroviaria y carretera.

Intencionalidades como estas suponen un interés real de considerar al Turismo como un elemento importante en la reducción de la pobreza en el país, ya que se postulan múltiples escenarios que aprovechan la estructura turística para condiciones de vida adecuadas hacia los pobladores mediante la conectividad, inversión pública y privada y, por ende, creación de empleos.

Por último, se considera dentro del Macroentorno, al Marco Jurídico del país en materia turística. En él, se destaca La Ley General de Turismo que tiene, entre otras finalidades, establecer las bases para la política, planeación y programación de la actividad turística mexicana, promover y vigilar el desarrollo del turismo social, establecer reglas y procedimientos para la creación de complejos turísticos y, sobre todo, diversificar las modalidades turísticas mediante el aprovechamiento de las actividades propias de las comunidades siendo un factor de desarrollo local integrado.

Dentro del Entorno, se consideró a la política turística como un elemento determinante para el sistema. Su impacto es tal, que puede reorientar la dinámica de este de acuerdo con el peso que le imprime a cada actor.

La Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024 presentada por, Miguel Torruco, daba inicio a “los esfuerzos para posicionar a México como una potencia turística competitiva, de vanguardia y para que este sector sea un pilar para el desarrollo justo y equilibrado entre comunidades y regiones, así como una herramienta de reconciliación social, lo cual se logrará a través de cinco estrategias específicas y cinco proyectos detonadores de la actividad turística” (Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco, 2019).

Dichas estrategias se concentraría en “consolidar la integración y el desarrollo regional del sureste mexicano, a partir de proyectos de infraestructura de alto impacto; Regionalizar destinos con vocación turística en macro regiones que generen un mayor equilibrio; Aumentar el gasto para ser los mejores, más que los primeros; Conciliar el crecimiento económico con el social, es decir, el turismo como herramienta de integración y reconciliación social que genere condiciones de bienestar para los mexicanos que viven en los destinos y que por muchos años han sido ignorados; y Diversificar los mercados para comercializar y posicionar nuestros destinos y productos turísticos” (Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco, 2019).

Esto, se vería reflejado en cinco proyectos: el Tren Maya, fortalecimiento de destinos a través de la regionalización, fortalecimiento de los mercados internos a través de los programas “Disfruta México” y “Sonrisas por México”, diversificación de mercados por medio de los programas “Operación Toca Puertas” y “Reencuentro con mis Raíces” y la vinculación multisectorial e interinstitucional (Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco, 2019).

Como se puede observar, existe una intención clara por reducir la marginación, pobreza y las desigualdades sociales a través de la industria turística ya que como lo mencionara Torruco, “...en las cinco principales entidades turísticas, el 26.5 por ciento de sus habitantes se encuentran en situación de pobreza; 13.3 por ciento presenta rezago educativo, no han concluido su educación básica; 16.9 por ciento no tiene acceso a ningún servicio de salud; y 45.6 no cuenta con prestaciones sociales por su trabajo.” (Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco, 2019).

En relación con lo antes mencionado, el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 reconoce la problemática entre el desarrollo turístico y el bienestar social de los destinos turísticos nacionales. En él se destaca lo siguiente: “...la política turística de pasadas administraciones se caracterizó por la concentración de infraestructura y servicios turísticos en pocos destinos y regiones, debilitando el pacto social con las mexicanas y los mexicanos, provocando limitantes para un desarrollo económico y social equilibrado entre regiones, y generando la convivencia de paraísos turísticos con zonas de alta de marginación (Programa Sectorial de Turismo 2020-2024).

Es necesario destacar que dicho programa es el documento rector de la política turística mexicana. En otras palabras, el Gobierno Federal, por medio de la Secretaría de Turismo ha orientado sus esfuerzos, entre otras cosas más, a reducir la marginación que viven las

comunidades más vulnerables del país por medio de la actividad turística. Y lo más importante aquí, es que se reconoce que existe un problema en la relación Comunidad Receptora-Turismo.

Para reforzar aún más este supuesto, entre sus principios rectores se encuentran, “economía para el bienestar”, reconociendo a la actividad turística con mayor responsabilidad social, capaz de brindar servicios para la atención de las personas más vulnerables; “no dejar a nadie atrás, no dejar a nadie fuera”, donde se destaca el compromiso de inclusión social de todos los sectores de la población por medio del respeto hacia los habitantes y su hábitat; y “democratización significa el poder del pueblo”, encaminado a democratizar los beneficios y alcanzar el bienestar general de la población.

La política turística mexicana en conjunto con la situación socioeconómica que atraviesa el estado de Chiapas en temas de pobreza, bienestar social y empleo, así como su demanda actual como destino turístico (todo esto descrito en el Marco Contextual), integran el Entorno dentro del sistema ya que son elementos fundamentales para entender tanto a los hechos coyunturales como a las políticas, lineamientos y organizaciones que impactan directamente la problemática planteada.

El sistema en cuestión está representado por los elementos que caracterizan y definen a la situación problema.

El primer elemento es la Comunidad Receptora, es decir, los residentes del destino turístico de Tuxtla Gutiérrez. En una descripción más profunda, se debería entender de igual manera, al conjunto de personas que directa o indirectamente interactúan con la actividad turística ya sea por necesidad, por voluntad o simplemente por ser parte del dinamismo socioeconómico del municipio.

Es necesario recordar, como se ha venido señalando, que la circunstancia del despojo y reubicación de los pobladores tuxtlecos a consecuencia del desarrollo turístico podría orientar la

investigación a conclusiones confusas y sesgos que esconderían la realidad que se vive en dicho lugar.

La política turística mexicana ha priorizado a lo largo del tiempo, el arrebatamiento del patrimonio más que la inclusión social. Esto conduce a la migración del factor humano “ajeno” de los nativos y, por ende, que la distribución de la riqueza derivada de esta actividad se reparta en un grupo selecto de beneficiarios.

Dicho lo anterior, la Comunidad Receptora no se refiere a un grupo delimitado por las divisiones territoriales de un lugar, debe ser entendido, metafóricamente, como aquel nativo, “residente primario”, “hijo de la tierra explotada” o simplemente el originario del lugar seleccionado.

Entonces, derivado de las restricciones que la actividad turística puede generar para que la Comunidad Receptora tenga una vida digna, se produce el fenómeno de la marginación. Es decir, existe una imposibilidad de este grupo de personas para ser parte de los beneficiarios reales de este medio de producción de riqueza, generando desigualdades marcadas en el sistema.

No se niega por supuesto que la Comunidad Receptora obtenga beneficios a consecuencia de la planificación turística. La cuestión radica en qué tipo de beneficios, en qué medida, bajo que circunstancia y a qué costo. Esto, es precisamente lo que se busca entender.

Otro elemento para considerar es el intermediario entre la ciudadanía y la ley, es decir, el Estado. El actor, para este caso, es el Gobierno Municipal de Tuxtla Gutiérrez. Su papel principal se concentra en hacer valer las leyes en virtud del bienestar de los ciudadanos siendo el vínculo entre el ser y el deber ser.

Ahora bien, para que el Estado funcione, es necesario un conjunto de normas específicas para cada actividad humana. Para este estudio de caso, será la Superestructura Turística.

En la población seleccionada, se consideran a la Ley para el Desarrollo y Fomento al Turismo en el Estado de Chiapas, al Reglamento para el Fomento y Desarrollo Turístico Municipal de Tuxtla Gutiérrez, así como al Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024 y al Plan Municipal de Desarrollo Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.

Dentro del Plan de Desarrollo Estatal y Municipal se le da importancia a la industria turística presentando un conjunto de acciones para su desarrollo. Sin embargo, las estrategias planteadas son ambiguas y generales. Si el plan, por ejemplo, de Tuxtla Gutiérrez se centra en elevar la ocupación hotelera a lo largo de la administración vigente, se está cayendo en soluciones temporales y relativas. Esto, adicionando la falta de especificidad en las acciones que se realizarán para llegar a la meta planteada.

Sobresale de igual forma, el nulo enfoque social de la actividad turística en el municipio siendo perteneciente al estado más pobre del país. Se reconoce entonces, una desincronización de las metas conforme al Plan Sectorial de Turismo vigente.

Ahora bien, si la Superestructura no coordina acciones claras para detonar bienestar social en la Comunidad Receptora, es posible que la Planta Turística no permita la participación ciudadana como fuerza de trabajo que se materialice condiciones de vida adecuadas para los pobladores.

Tuxtla Gutiérrez, como se describió en el Marco Contextual es el municipio con mayor infraestructura turística, solo por detrás de San Cristóbal de las Casas. Su PEA ocupada participa en la actividad turística mayormente solo detrás del comercio al por menor.

Este conjunto de elementos nos lleva a una situación problema evidente que refleja una clara desincronización en los intereses de cada actor. De ahí la necesidad por observar la incidencia real de la actividad turística en la Comunidad Receptora de Tuxtla Gutiérrez.

## **Situación Problema Expresado**

### ***Identificación de Conflictos***

El predominio del modelo neoliberal en gran parte del mundo ha traído consigo el contrato implícito de la posesión del patrimonio y los medios de producción a multinacionales con mayor poder inclusive que países enteros. La servidumbre contemporánea es la mano de obra orientada a intereses expansionistas que se sobreponen al bienestar común debilitando a comunidades enteras y propiciando miseria en territorios, paradójicamente, abundantes de recursos que garantizarían la prosperidad de toda una sociedad.

El estado de Chiapas es probablemente uno de los ejemplos más claros de la irónica relación que existe entre las comunidades y sus recursos en los países en vías de desarrollo. Parece no ser suficiente con la cantidad de bienes que existen ya que los medios de producción casi nunca, les pertenecen. Entonces, ¿Quiénes son verdaderamente los beneficiarios de un modelo socioeconómico inspirado en la acumulación y el despojo?

Desde el movimiento zapatista de 1994 se ha testificado que la pobreza y marginación en el sur del país se está incrementado, que el desarrollo económico mexicano carece de inclusión y que a medida que pasa el tiempo esta tendencia parece ser irreversible.

La inserción de empresas transnacionales en el sur del país no ha sido la solución para que los habitantes salgan de la pobreza. Por el contrario, la especialización y apoderamiento de los medios de producción ha debilitado la capacidad de emprendimiento trayendo consigo la dependencia a pocas actividades económicas que, de colapsarse, provocarían el estancamiento social de una cantidad importante de personas.

El Turismo es una de las industrias más importantes para el sur del país. Varias entidades federativas dependen en demasía de su éxito. La cantidad abundante de recursos naturales y

expresiones culturales permiten la creación de productos turísticos sumamente atractivos que captan una cantidad considerable de la demanda turística nacional.

En el Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024, la actividad turística juega un papel importante en las políticas públicas para el desarrollo económico de la entidad. Sin embargo, se reconocen varias ineficiencias de la industria en, por ejemplo, rezago de infraestructura, falta de capacitación y gobernanza y prácticas sustentables obsoletas (Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024, 2019).

Es por ello que las estrategias se orientan en el mejoramiento de la infraestructura turística y el fortalecimiento de los productos turísticos del estado. Poco se habla de la inclusión social y el bienestar de la Comunidad Receptora.

Como consecuencia, en el Plan Municipal de Desarrollo Tuxtla Gutiérrez 2018-2021, se caracteriza la importancia del Turismo, pero la estrategia se enfoca única y exclusivamente en el aumento de la demanda turística (Plan Municipal de Desarrollo Tuxtla Gutiérrez 2018-2021, 2018).

Esto resulta particularmente inquietante si se recuerda que la Estrategia Nacional de Turismo destaca en reiteradas ocasiones su intención de conciliar el crecimiento social con el desarrollo turístico.

Más inquietante aun es que este sesgo ocurre precisamente en la entidad más pobre, desigual y marginada del país.

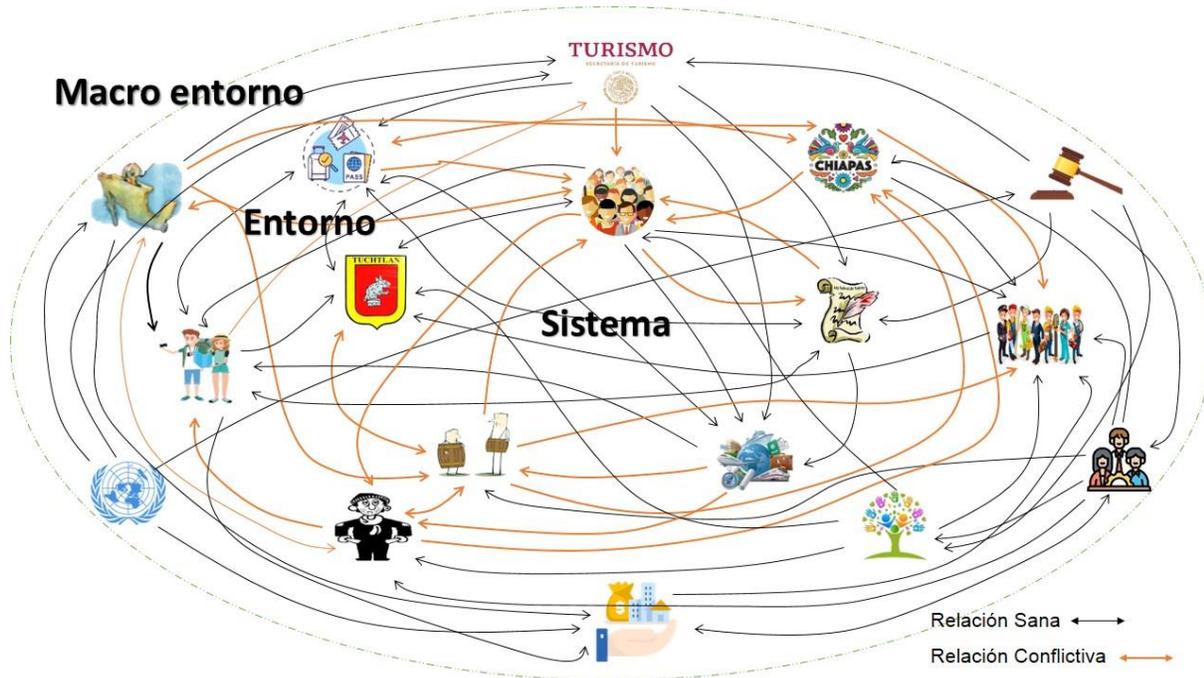
Pareciera ser que las intencionalidades se esfuman a medida que las estrategias se materializan a nivel estatal y municipal desviando la atención a intereses ajenos y alejados del gobierno federal.

Esta tendencia marcada en políticas inoperantes ha traído consigo que la demanda turística del estado se esté reduciendo en años recientes. Y peor aún, que una actividad económica tan importante para el país no concentre sus esfuerzos, como señala SECTUR, en la disminución de las desigualdades sociales en las comunidades más vulnerable de México.

Esto se agudiza si se considera que gran parte de la PEA ocupada del estado se dedica a la industria turística, que las unidades económicas se orientan a establecimientos de hospedaje, preparación de alimentos y bebidas, agencias de viajes y arrendamiento de autos solo detrás de comercios minoristas y, sobre todo, que la pandemia actual obstaculiza el pronóstico de una nueva estabilidad económica.

**Figura 18.**

*Imagen Rica del Sistema*



*Nota.* Elaboración propia.

En la Figura 18 se describe, a través de una imagen rica del sistema, la situación problema antes detallada en la cual se pueden reconocer tanto las relaciones sanas como las relaciones de conflicto.

**Tabla 3.**

*Elementos de la Imagen Rica del Sistema*

Elemento	Icono	Elemento	Icono
Secretaría de Turismo (SECTUR)		Pobreza	
Marco Jurídico		Demanda Turística	
Política Social		Comunidad Receptora	
Política Económica		Superestructura Turística	
Organizaciones Internacionales		Planta Turística	
Situación Macroeconómica		Marginación	
Política Turística		Gobierno Municipal de Tuxtla Gutiérrez	
Situación socioeconómica de Chiapas			
Participación de la PEA en la actividad turística			
Bienestar Social			

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 3 nombra a cada elemento grafico de acuerdo con el actor que representa en la imagen rica del sistema.

De esta manera, es posible identificar a los elementos involucrados y las relaciones entre ellos:

**Tabla 4.**

*Relaciones entre los Elementos del Sistema y la Comunidad Receptora*

Elemento	Nivel	Relaciones	Porcentaje	Descripción
 Comunidad Receptora	Sistema	 Sana (2)  Conflictiva (2)	 50%  50%	El gobierno municipal y la Planta Turística se benefician de la mano de obra de la comunidad receptora. Esta a su vez, de bienes y servicios básicos para su bienestar como lo son: educación, empleo, salud, vivienda, entre otros. La Superestructura Turística despoja del espacio vital a la comunidad receptora marginándoles de los beneficios generados tras su expansión, condicionando en demasía el acceso a una calidad de vida facultada en principios de inclusión, justicia e igualdad.
	Entorno	 Sana (3)  Conflictiva (3)	 50%  50%	Dos de las tres relaciones se benefician de la comunidad receptora, pero de forma unilateral. La PEA ocupada del municipio cuenta con gran porcentaje de participación, mientras que la demanda turística se beneficia del espacio vital, los “anfitriones”, la accesibilidad, etc. Por último, los programas de bienestar social son los únicos que realmente favorecen a la comunidad receptora (aunque escasos y en algunos casos obsoletos). La política turística enfocada en la explotación de la mano de obra y los recursos naturales y culturales convertidos en mercancía margina a la comunidad receptora ya de por sí sujeta a las adversidades con las que el propio estado cuenta traducido en pobreza y desigualdad.
	Macroentorno	 Sana (4) 	 66% 	Organizaciones como la OMT se han comprometido a disminuir la pobreza y marginación en los destinos turísticos de los países periféricos. Esto se enriquece con la política social y económica del gobierno actual que destaca por sus pilares de

		Conflictiva (2)	34%	<p>inclusión y justicia en conjunto con el Marco Jurídico.</p> <p>Sin embargo, la pandemia generada por el COVID-19 ha traído consigo el estancamiento de la actividad turística, lo que implica una disminución en los ingresos de los prestadores de servicios y la comunidad receptora que podía verse beneficiada. Esto ha provocado que SECTUR enfoque su atención en la reactivación de los destinos turísticos mexicanos priorizando al sector empresarial y público.</p>
--	--	-----------------	-----	--

*Nota.* Elaboración propia

La Tabla 4 representa las relaciones de la comunidad receptora con el resto de los elementos considerados en el sistema en los tres niveles.

Como se puede observar, de las 16 relaciones encontradas, 9 son sanas y 7 conflictivas, lo que representa al 56% y 44% del total, respectivamente.

Aunque pareciera existe un porcentaje positivo a nivel cuantitativo, las relaciones conflictivas se dan en demasía entre la comunidad receptora y los elementos primordiales dentro del sistema turístico. Y los que no, se benefician de ella, aunque ésta no de ellos, o al menos en menor proporción.

**Desarrollo de la Mnemotecnia CATWOE**

La MSS se apoya de la herramienta CATWOE con el fin de identificar el rol que juega cada uno de los elementos en la problemática divididos de la siguiente manera:

**Cientes (C):** Entendido como los beneficiarios de la “Transformación” a la cual se desea llegar. Para este caso, se consideran como Cientes a las personas marginadas que forman parte de la Comunidad Receptora de Tuxtla Gutiérrez.

**Actores (A):** Los elementos que permiten la funcionalidad del sistema y de la misma forma, son capaces de provocar la “Transformación” deseada. Se reconocen como actores a las dependencias gubernamentales representadas principalmente por la Secretaría de Turismo y la Secretaría de Desarrollo Social y Educación del Gobierno de Chiapas. También, se pueden considerar, aunque a menor escala, al Instituto Ciudadano de Planeación Municipal para el Desarrollo Sustentable de Tuxtla Gutiérrez (IC IPLAM) y al Centro de Desarrollo Comunitario. De la misma forma, se consideran actores a la propia Comunidad Receptora, a la Planta Turística y la Superestructura Turística. Esta última representada por la Ley para el Desarrollo y Fomento al Turismo en el Estado de Chiapas, al Reglamento para el Fomento y Desarrollo Turístico Municipal de Tuxtla Gutiérrez, así como al Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024 y al Plan Municipal de Desarrollo Tuxtla Gutiérrez 2018-2021.

**Transformación (T):** Es el proceso de cambio deseado que busca solucionar la problemática. En este caso, se pretende que los beneficios derivados de la actividad turística faciliten las condiciones para que la Comunidad Receptora tenga acceso a una vida digna y así, contribuir a la disminución de la marginación del municipio.

**Weltanschauung o Visión del Mundo (W):** Derivado del lenguaje alemán, se refiere a la cosmovisión, es decir, a la interpretación y visión de los agentes de cambio que da sentido al proceso de “Transformación”. Los incontables compromisos asumidos por la actividad turística a nivel nacional e internacional la posicionan como un factor de cambio para las comunidades vulnerables que fueron consideradas en los destinos turísticos del país. Sin embargo, mientras el discurso se replica en varios foros para empresarios y políticos, las acciones brillan por su ausencia en la realidad. En síntesis, es necesario un cambio de paradigma en la gestión del turismo mexicano con una visión verdaderamente social y comunitaria.

**Owner o Propietario (O):** Entendido como los elementos que poseen los medios necesarios para permitir la “Transformación”. Para este caso, se consideran tanto a las dependencias gubernamentales como a la Superestructura Turística (antes descritas).

**Entorno (E):** Entendida como los aspectos económicos, sociales y ambientales que afectan al sistema. La pandemia actual es el primer elemento que considerar. Su influencia es tal, que se puede considerar su presencia en todos los niveles del sistema. Adicionado a ello, la política económica, social y turística del Gobierno Federal marca el rumbo de la problemática que relaciona al Turismo con la marginación, de ahí su importante influencia. Otro elemento que considerar son los indicadores nacionales que permiten visualizar, aunque de manera generalizada, la pobreza, desigualdad social y rezago social que vive el país en la actualidad (indicadores necesarios para entender la marginación en México). En el ámbito turístico se considera la participación de la PEA del municipio en la actividad turística, así como la demanda turística del estado de Chiapas. De esta manera se puede reconocer su importancia para el país. Todo esto, a través de la Secretaría de Turismo Federal ya que es quien implementa la Superestructura mexicana por medio de organismos estatales y municipales en colaboración con el Marco Jurídico nacional.

Una vez identificados los roles económico-sociales de cada elemento, es posible describir el conjunto de acciones que permitirían la “Transformación” deseada descrita en una Definición de Raíz.

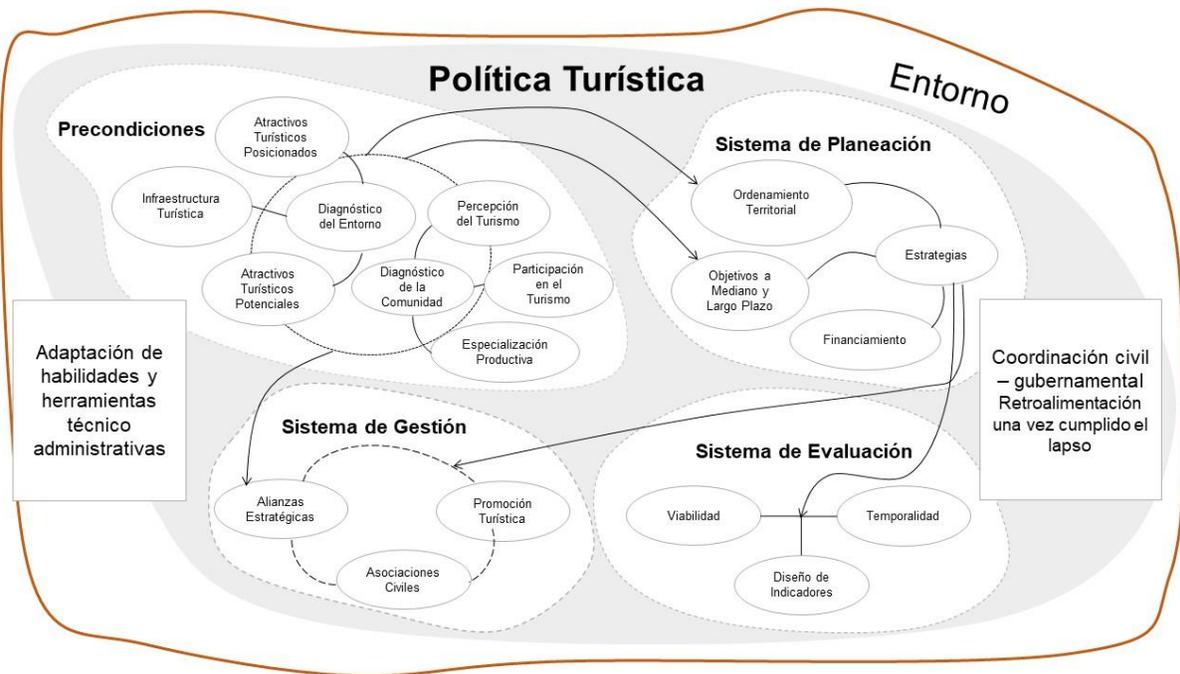
Dicha definición postularía “Un sistema turístico que contribuya al bienestar social de las personas marginadas pertenecientes a la Comunidad Receptora de Tuxtla Gutiérrez, a través de la igualdad en la distribución de riqueza, la cohesión social y la accesibilidad a bienes y servicios fundamentales para una vida digna”.

## Modelo Conceptual

Una vez identificado el rol de cada elemento del sistema en cuestión, se presentan los “Sistemas Relevantes”, mismos que describen las actividades consideradas necesarias para intervenir en la situación problema. De esta manera es posible su interpretación a través de un modelo conceptual (Figura 19).

**Figura 19.**

*Propuesta de Modelo Conceptual*



*Nota.* Elaboración propia. Adaptado de Checkland, 2000.

Como se puede observar en la Figura 18, se consideraron cuatro sistemas relevantes:

**Precondiciones:** Es el diagnóstico del entorno y de su comunidad como elementos primordiales para establecer una política turística con carácter integral. En el primero, se consideraron los destinos turísticos posicionados y aquellos con potencial de crecimiento que pudieran ser explotados conscientemente, así como la infraestructura turística existente. Todo

esto, relacionado con los aspectos físicos y naturales característicos del territorio. El segundo, considera la percepción de la comunidad hacia la actividad turística, su participación en la toma de decisiones y como fuerza de trabajo, así como la especialización productiva con la que se cuenta como ente económico. Esto con el fin de dinamizar al Turismo como una actividad emergente más que como una impositiva y depredadora de otras.

**Sistema de Planeación:** Es el establecimiento de objetivos a mediano y largo plazo lo suficientemente generalizados para adecuarse al mandato nacional y a la vez, lo más específico posibles para atender las exigencias del destino. Todo ello, limitado al ordenamiento territorial (respetando el espacio de la comunidad receptora y los recursos de los que gozan) así como al presupuesto establecido para la presente administración.

El conjunto de estos elementos conducirá a una serie de estrategias claras, específicas y funcionales que reconozcan a un destino posicionado, con potencial de posicionamiento, emergente o al margen del Turismo con la finalidad de evitar el simulacro, imposición y despojo de territorios forzados a ser destinos.

**Sistema de Gestión:** Es el encargado de materializar las intencionalidades en instituciones representativas de la triada necesaria para la actividad turística: comunidad receptora, sector empresarial y gobierno. A través de alianzas estratégicas transdisciplinarias con asociaciones civiles y empresariales es posible el consenso de decisiones determinantes para el destino turístico que en conjunto con el sector público se traducen en productos turísticos auténticos, conscientes, vanguardistas y longevos.

**Sistema de Evaluación:** Es el desarrollo de indicadores turísticos, sociales y ambientales capaces de considerar la viabilidad en un destino turístico con principios de justicia y sostenibilidad que orienten decisiones razonables con visión a largo plazo.

Con ayuda de los sistemas mencionados es posible la transición de habilidades técnico-administrativas hacia la comunidad receptora para que destinos como Tuxtla Gutiérrez, primordialmente, se reconozcan como parte del dinamismo turístico y que sus decisiones sean tomadas de manera multilateral de acuerdo con las necesidades y limitantes de todo un sistema.

De igual manera, la coordinación de la triada antes mencionada permite la incidencia de la ciudadanía no solo como mano de obra sino como tomadores de decisiones y empresarios dentro del propio destino facultados por la Superestructura turística y beneficiados por el sector privado.

Es necesario considerar que dichos sistemas dependen del desarrollo de una política turística nacional, misma que tendrá que conducirse bajo los principios antes mencionados.

Si esto se traslada a nivel macro, es inevitable considerar que la adopción del neoliberalismo vuelve un desafío colosal la materialización de sistemas con carácter social y ambiental ya que se contraponen a sus intereses depredadores y expansionistas.

El modelo conceptual antes mencionado pierde fuerza mientras la incidencia real de la ciudadanía en la planeación turística no se lleve a cabo. Sin embargo, se potencializa cuando se delimita en un destino turístico como Tuxtla Gutiérrez, ya que las limitaciones geográficas, la participación ciudadana y el conjunto de productos turísticos emergentes pueden crear las condiciones adecuadas para un sistema turístico integral o bien, para el reconocimiento de un territorio al margen del Turismo.

## Capítulo VI Contrastación del Modelo Conceptual

### Operacionalización de los Sistemas Relevantes

Es importante reconocer que la viabilidad de un sistema depende de su capacidad de adaptación a un entorno en particular (Beer, 2003). La autonomía que pueda llegar a tener permite adaptarse a estímulos o perturbaciones externas que obstaculicen sus intereses.

Como se mencionó en el Capítulo II, la Ley de Variedad Requerida de Ashby postula que “solo la variedad puede absorber variedad” (Jiménez, 2021). Es decir, la regulación de un sistema complejo en particular debe responder al mismo número de perturbaciones.

De acuerdo con estos principios, el Modelo de Sistema Viable (MSV) desarrollado por Stafford Beer distingue cinco subsistemas que, en conjunto, permiten la supervivencia del sistema en cuestión a través de procesos de aprendizaje, adaptación y evolución (Pérez, 2012).

Cada uno responde a una simplificación de funciones básicas de operación, coordinación, control, inteligencia y política, principios básicos para que una organización sea viable.

**Sistema 1.** Se encarga de la producción y distribución de bienes y servicios que la organización produce para un entorno en particular.

**Sistema 2.** Otorga los medios necesarios para el funcionamiento armónico de las unidades operativas del Sistema 1 y a su vez, es la unidad de apoyo del Sistema 3 al absorber variedad del primero a través de sus unidades operativas.

**Sistema 3.** Es la dirección operativa de la organización. Sus funciones principales se centran en determinar objetivos y recursos disponibles, establecer mecanismos de rendición de cuentas y evaluar el desempeño. En pocas palabras, se encarga del “aquí y ahora”.

**Sistema 3\*.** Es el encargado de obtener información del Sistema 1 incapaz de ser captada por los canales de comunicación del Sistema 3 ni con los de su interrelación con el Sistema 2.

**Sistema 4.** Representa la dirección estratégica. Tiene como función principal la adaptabilidad a escenarios futuros de acuerdo con la información del presente.

**Sistema 5.** Representa la máxima autoridad y es el facultado para regular la interacción entre el Sistema 3 y 4. La variedad que no pueda ser resuelta por dichos sistemas, es resuelta por el Sistema 5. Por ende, una de sus principales funciones es el equilibrio entre el presente y futuro en relación con el entorno en cuestión. Por otro lado, define la identidad de la organización, es decir, “lo qué es o quiere ser” y de igual manera, “lo qué no es ni quiere ser”.

Con la complementariedad de la MSS y el MSV (Ramírez, Cardoso y Tejeida. 2020), es posible contrastar el modelo conceptual propuesto si cumple con las funciones básicas para que una organización sea viable.

### Cambios deseados y funciones del MSV

**Tabla 5.**

*Contrastación del Modelo Conceptual con los Subsistemas del MSV*

<b>Sistema Relevante</b>	<b>Definición</b>	<b>Relación con los sistemas del MSV</b>
Precondiciones	Establece el diagnóstico del entorno y su comunidad	Sistema 4. Busca la adaptabilidad a cambios futuros.
Sistema de Planeación	Diseña los objetivos y estrategias a mediano y largo plazo de acuerdo con principios de ordenamiento territorial y recursos disponibles	Sistema 3. Gestiona las unidades operativas. Asigna objetivos y recursos disponibles. Sistema 4. Encargado del futuro de la organización en base a la

		información presente del entorno. Sistema 5.” Qué es o qué quiere ser “
Sistema de Gestión	Coordina la representación de entidades públicas, privadas y civiles en la creación del desarrollo turístico que atiendan los intereses de los actores involucrados.	Sistema 1. Operacionalización del producto turístico mediante su diseño y comercialización. Sistema 2. Coordina los intereses de la triada materializadas en organizaciones representativas. Sistema 3*. Por medio de las organizaciones representativas, se abastece de variedad aspectos no reconocidos por el sistema 2 y 3. Sistema 5. Busca el equilibrio entre el presente y el futuro de la organización.
Sistema de Evaluación	Desarrolla los indicadores para el desempeño y evaluación del destino turístico de Tuxtla Gutiérrez que determine su viabilidad.	Sistema 3. Se encarga de la evaluación del desempeño de la organización. Sistema 3*. Con base a indicadores, es posible el abastecimiento de variedad para comenzar el ciclo nuevamente.

Nota. Elaboración propia.

La tabla 5 muestra la adaptación de las funciones del MSV al modelo conceptual propuesto. De esta forma, es posible considerarlo un sistema viable y su adaptación a los posibles cambios y perturbaciones estarían garantizado.

## **Resultados y discusión**

La contrastación entre el modelo conceptual propuesto y el MSV permitió reconocer la viabilidad del primero y su capacidad de adaptación ante perturbaciones externas que podrían impedir su desarrollo.

A pesar de ello, es necesario introducir actividades puntuales pertenecientes a cada sistema del MSV para regular adecuadamente la actividad turística de Tuxtla Gutiérrez y así, permitir que la definición de raíz se concrete.

Como se mencionó anteriormente, cada sistema del MSV representa una actividad indispensable para que una organización mantenga su identidad y adaptabilidad a su entorno. Esto no quiere decir que requiera una consecución lineal y que uno dependa forzosamente de otro. Sin embargo, para fines prácticos, se explicará cada uno de ellos comenzando con el sistema 1 para culminar con el sistema 5.

**Sistema 1:** De acuerdo con lo mencionado anteriormente, el sistema 1 es el encargado del abastecimiento y distribución de bienes y servicios al entorno. Para este caso, los clientes son las personas en situación de marginación pertenecientes a la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

Las unidades operativas que permitirían dicha actividad serían las siguientes:

- **Empoderamiento:** uno de los retos más importantes, no solo por parte de la actividad turística sino de todo el sistema económico-social del país, es la posesión de los medios de producción para las comunidades originarias. Esta unidad operativa permite que las personas que han sido marginadas del proceso

productivo sean actores primarios de la planeación, desarrollo, gestión y control de la transformación de los recursos existentes en bienes y servicios intercambiables en el mundo capitalista. De este modo, se podría garantizar el desarrollo sostenible de varias comunidades vulnerables, ya que la explotación de los medios de producción es responsabilidad de quienes verdaderamente los trabajan.

Con ayuda de una política turística social se genera un regulador capaz de gestionar las relaciones entre los intereses público-privados y los de la comunidad receptora provocando sinergias importantes entre los actores involucrados.

- **Ordenamiento Territorial:** una adecuada administración del espacio es fundamental para el desarrollo sostenible de un destino turístico. El respeto del espacio vital de la ciudadanía, del desarrollo de otras actividades económicas importantes en la región y de los recursos naturales evita el deterioro ambiental, la dependencia a una actividad económica y la marginación de la comunidad receptora como actor fundamental del desarrollo económico y social del sistema.
- **Capacitación:** cuando se introducen habilidades técnico-administrativas a una comunidad, es sencilla su adaptación a un mundo globalizado, y una respuesta eficaz a cualquier circunstancia adversa sería oportuna. Esta unidad operativa brinda las herramientas necesarias para explotar conscientemente los recursos existentes y acumular riqueza como masa social más que como individuos.

**Sistema 2:** gracias al desarrollo de este sistema es posible la coordinación entre las unidades operativas ya que evita conflictos y perturbaciones posibles.

Para que las unidades operativas descritas anteriormente operen de la mejor manera, se proponen las siguientes acciones:

- **Creación de entes representativos:** con el fortalecimiento de la representación de la comunidad receptora en asociaciones civiles en conjunto con la Asociación de Hoteles y Moteles de Tuxtla Gutiérrez, así como la Secretaría de Turismo es posible la conciliación de objetivos y estrategias para que los esfuerzos de cada actor se unifiquen en la mayor medida posible. Es importante reconocer el rol de la ciudadanía en la creación de productos turísticos auténticos y reales que sean representativo de los usos y costumbres que se deseen compartir.
- **Unificación de la política turística nacional con las inquietudes en casos particulares:** una política turística nacional funcional debe responder a aspectos generales y casos particulares. Es por ello por lo que, mientras la política estatal y la municipal se unifiquen en acciones que detonen al Turismo como principal actor en la reducción de la marginación, el éxito del destino turístico dependería del desarrollo social y no solo de la acumulación de riqueza por parte de empresas privadas. El diseño de estrategias integrales que abarquen aspectos sociales, ambientales y económicos en un determinado tiempo, alejado de la temporalidad política, permitiría evaluar el rendimiento del destino turístico como atenuador de la pobreza.

**Sistema 3:** al ser el encargado de la gestión del sistema 1, el sistema 3 permite estipular objetivos claros, así como mecanismos de rendición de cuenta y evaluación del desempeño. En este caso, con la creación de asociaciones civiles que permitan una sinergia entre las demás, la creación de objetivos de acuerdo a la estación de “Precondiciones” detallada en el modelo conceptual y el desarrollo de indicadores multidisciplinarios sería posible la evaluación del desempeño del destino turístico de acuerdo con el éxito comercial de sus productos turísticos, el cuidado del medio ambiente, la cohesión social, el desarrollo económico y la protección de los

recursos para generaciones venideras. Este balance a su vez permitiría un indicador generalizado determinando la longevidad, viabilidad y éxito de todo el destino como un sistema.

**Sistema 3\*:** este sistema tiene la capacidad de obtener información del sistema 1 cuando los canales no son capaces de lograrlo. Para que esto ocurre en el estudio de caso en cuestión, es posible la evaluación a través de asociaciones nacionales e internacionales que midan, de acuerdo con indicadores estandarizados los aspectos social, económico y ambiental como destino turístico. Esto permitiría que información no captable a través de los medios previamente establecidos sea encontrada por medio de entes externos y así, la retroalimentación mejore la rendición de cuentas.

**Sistema 4:** su interés primordial es el futuro de la organización. La constante evolución, adaptación e innovación son pilares fundamentales en su funcionamiento. La creación de departamentos encargados de la difusión, monitoreo de tendencias de mercado, el análisis del dinamismo social y su posible cambio, así como nuevas herramientas en la gestión de recursos son actividades pertenecientes, en primera instancia, a la política turística nacional vista como matriz para que destinos turísticos, como Tuxtla Gutiérrez, se reinventen como un sistema renovado, vanguardista y sostenible en el tiempo venidero.

**Sistema 5:** al ser la máxima autoridad, el sistema 5 define el propósito e identidad de la organización. Los actores ya mencionados son facultados por la comunidad receptora, ya que, en sintonía con sus pretensiones, intereses e inquietudes deciden la explotación de sus recursos, su identidad como destino turístico, la incidencia del sector empresarial, los límites de la zona y el desarrollo turístico en un espacio-tiempo determinado. Sin embargo, es necesario mencionar que a la par, se encuentra la política turística nacional, ya que cuenta con actividades como, otorgamiento de recursos, establecimiento de leyes y normas generales y desarrollo de infraestructura para alimentar a la planta turística. En pocas palabras, turismo como política y comunidad receptora como tomador de decisiones se conjuntan en el sistema 5.

## Enriquecimiento del Modelo de Sistema Viable

Con el fin de enriquecer el MSV descrito en esta investigación, se detallan las unidades operativas propuestas a continuación y su relación con el modelo conceptual previamente diseñado.

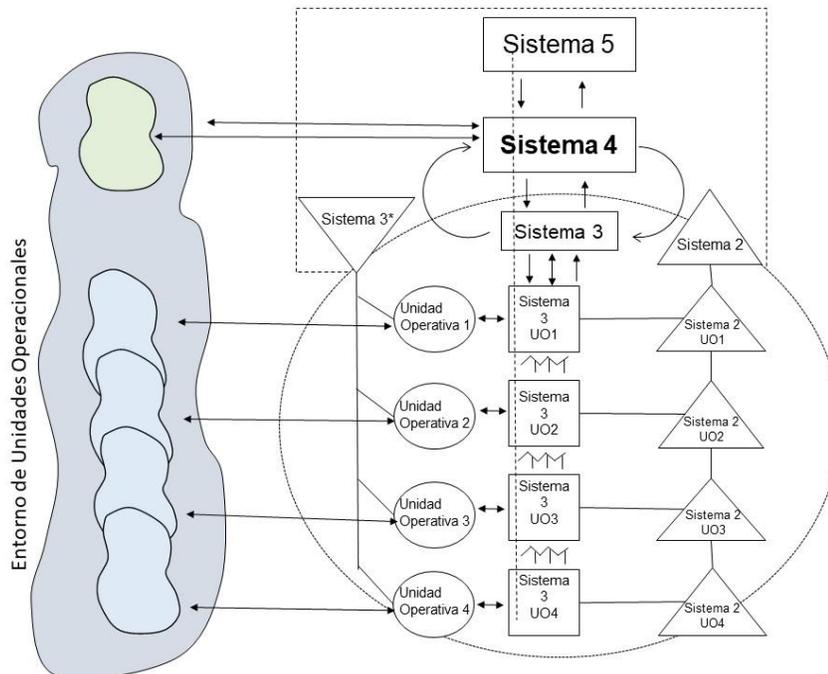
Para esto, es necesario aclarar que dichas unidades representan las principales actividades que realizará el sistema en su conjunto con el fin de alcanzar su definición de raíz.

Las unidades operativas determinadas son: previsión, ordenamiento y evaluación

Para cada una de ellas, se desarrollan los componentes de un MSV expresado en la Figura 20.

**Figura 20.**

*Modelo de Sistema Viable*



*Nota.* Elaboración propia. Adaptado de Beer, 2003.

## **Unidad operativa previsión**

Definición de raíz: un sistema de previsión del entorno y la comunidad en Tuxtla Gutiérrez que determine los alcances, impactos y recursos existentes para uso responsable de la actividad turística como atenuante de la marginación.

Sistema 1: Conformado por cuatro subunidades: impacto ambiental, recursos disponibles, desarrollo humano y cohesión social. El primero determina el grado de cambios y perturbaciones que la actividad humana ha realizado como consecuencia del dinamismo social y económico que permita reconocer, en base a la segunda subunidad, los elementos disponibles para la creación de un sistema turístico responsable y consciente. Por otro lado, el conocimiento del desarrollo humano como factor de bienestar permite comprender el grado de cohesión social en la comunidad receptora y, por ende, su percepción hacia la actividad turística.

Sistema 2: Gestiona la información recabada contribuye a una percepción integral para un destino turístico viable. Por ello, el sistema 2 es el encargado de alimentarse de ella para fortalecer las funciones del sistema 3.

Sistema 3: Monitorea los parámetros de viabilidad para un destino turístico social y longevo basando sus principios en el manejo responsable de los recursos naturales y culturales transformados en productos turísticos.

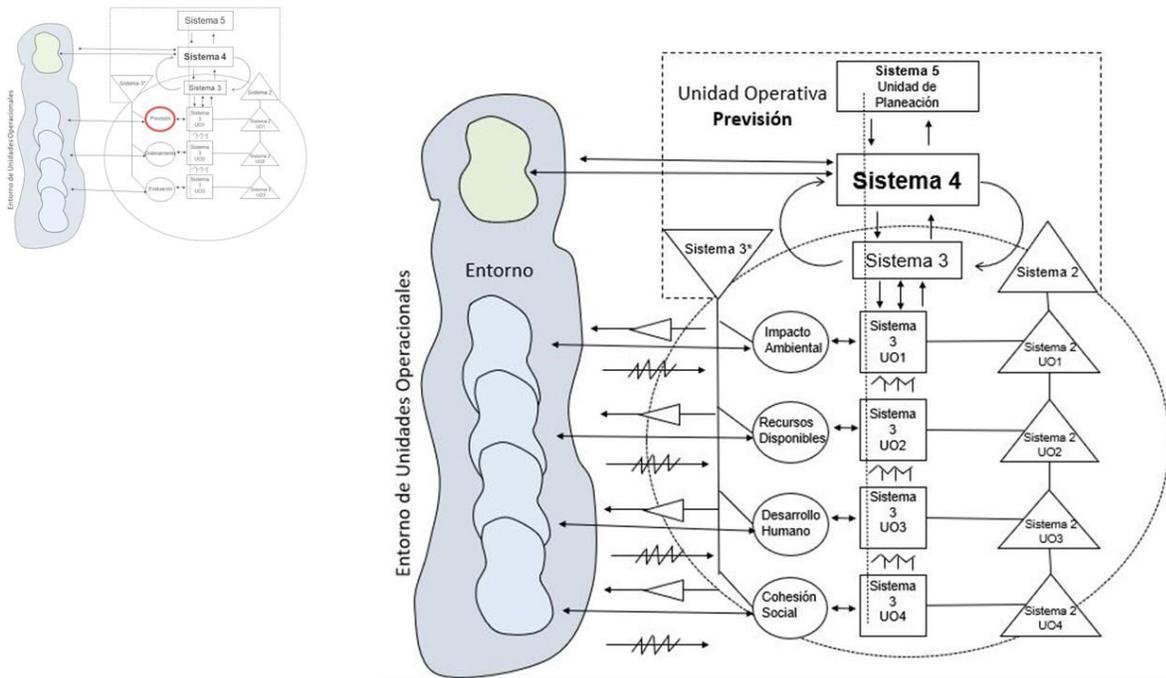
Sistema 3\*: Verifica los parámetros establecidos por el sistema 3, considera indicadores y lineamientos de entidades pertinentes como la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales, CONEVAL y CONAPO.

Sistema 4: Es el encargado de proyectar posibles escenarios ante tres variables: “si el destino mantiene su tendencia”, “si el destino modifica, gradualmente, su tendencia” y “si el destino modifica, significativamente, su tendencia”.

Sistema 5: representando la máxima autoridad conformada por un consejo de la comunidad con la unidad de planeación de la Secretaría de Turismo de Chiapas.

**Figura 21.**

*Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa previsión*



*Nota.* Elaboración propia

### **Unidad operativa ordenamiento**

Definición de raíz: Un sistema de ordenamiento capaz de salvaguardar el espacio vital de la comunidad, delimitar los espacios destinados a la actividad turística de acuerdo con la capacidad de carga del destino e interrelacionar las actividades humanas de manera eficiente.

Sistema 1: Se basa en cuatro subsistemas: capacidad de carga, zonas de desarrollo turístico, administración de recursos humanos y emprendimiento.

El destino turístico de Tuxtla Gutiérrez puede delimitar la carga de turistas por temporalidad en relación con las consideradas zonas de desarrollo turístico previamente

acordadas con la comunidad. A su vez, detonar el desarrollo económico y social mediante el empoderamiento y la capacidad de emprendimiento permitiría una inserción real de la comunidad y el apoderamiento de los medios de producción de “abajo hacia arriba” en donde los recursos humanos sean valorados como principal diferenciador.

Sistema 2: Coordina un comité de desarrollo turístico representado por la triada en donde cada subsistema del Sistema 1 alimenta la gestión del destino.

Sistema 3: Basándose en las delimitaciones para el municipio como destino turístico, el sistema 3 monitorea objetivos a corto y mediano plazo que propicien la longevidad y mantenimiento del sistema turístico, así como el desarrollo social de la comunidad.

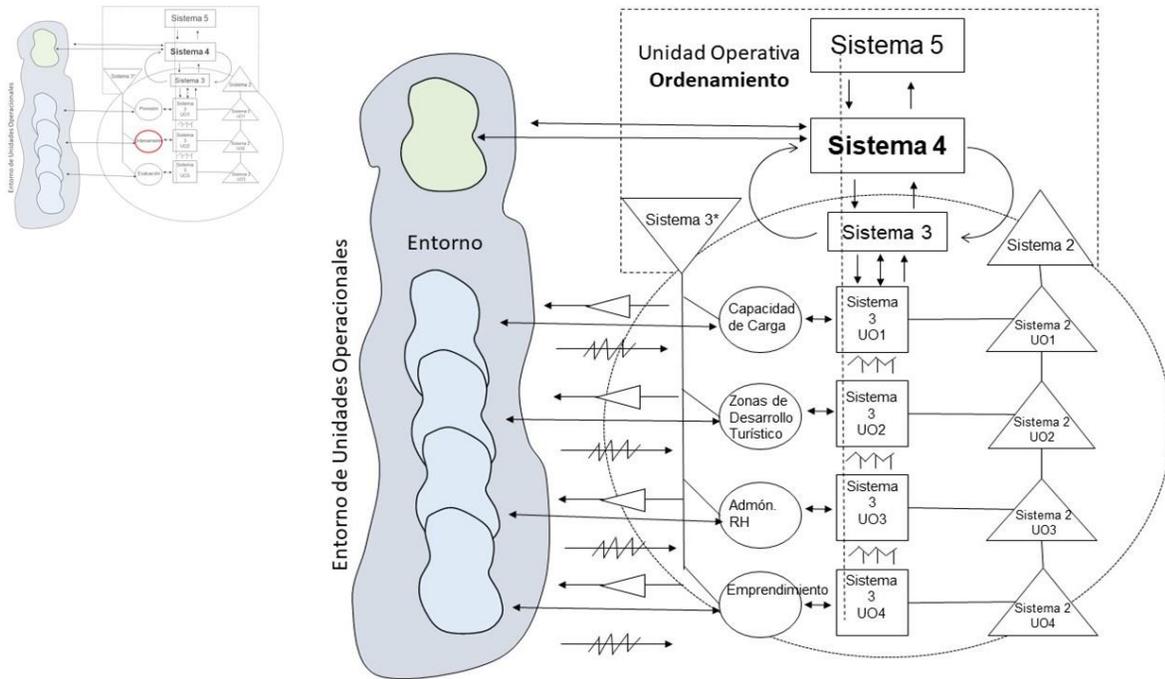
Sistema 3\*: A través de indicadores pertenecientes a CONEVAL verifica información sobre la situación presente y futura del destino como atenuante de la marginación.

Sistema 4: Prospecta áreas de investigación y desarrollo capaz de proyectar el éxito o fracaso de la actividad turística en Tuxtla Gutiérrez.

Sistema 5: El nivel jerárquico más alto (SECTUR) codirige en consenso con los representantes de la triada el diseño del ordenamiento a mediano y largo plazo.

**Figura 22.**

*Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa ordenamiento*



*Nota.* Elaboración propia

### **Unidad operativa evaluación**

Definición de raíz: Un sistema de evaluación que permita determinar el éxito o fracaso de un destino turístico de acuerdo con la preservación de los recursos naturales, el desarrollo humano y la detonación del crecimiento económico en el lugar.

Sistema 1: Se caracteriza por cuatro subsistemas: alcances, bienestar social, participación, margen medios-ciudadanía. En la construcción de indicadores que permitan una proximidad del éxito o fracaso de los destinos turísticos mexicanos es necesario reconocer los alcances que el sistema turístico tiene como motor de crecimiento social y económico en Tuxtla Gutiérrez. Para ello el margen entre la ciudadanía y la posesión de los medios de producción es

fundamental para percibir el grado de bienestar social de la comunidad receptora y su participación en la actividad turística.

Sistema 2: Se alimenta del Sistema 1 para la coordinación en el diseño de indicadores.

Sistema 3: Monitorea la viabilidad del destino turístico de Tuxtla Gutiérrez con el fin de reconocer su potencialidad y su longevidad.

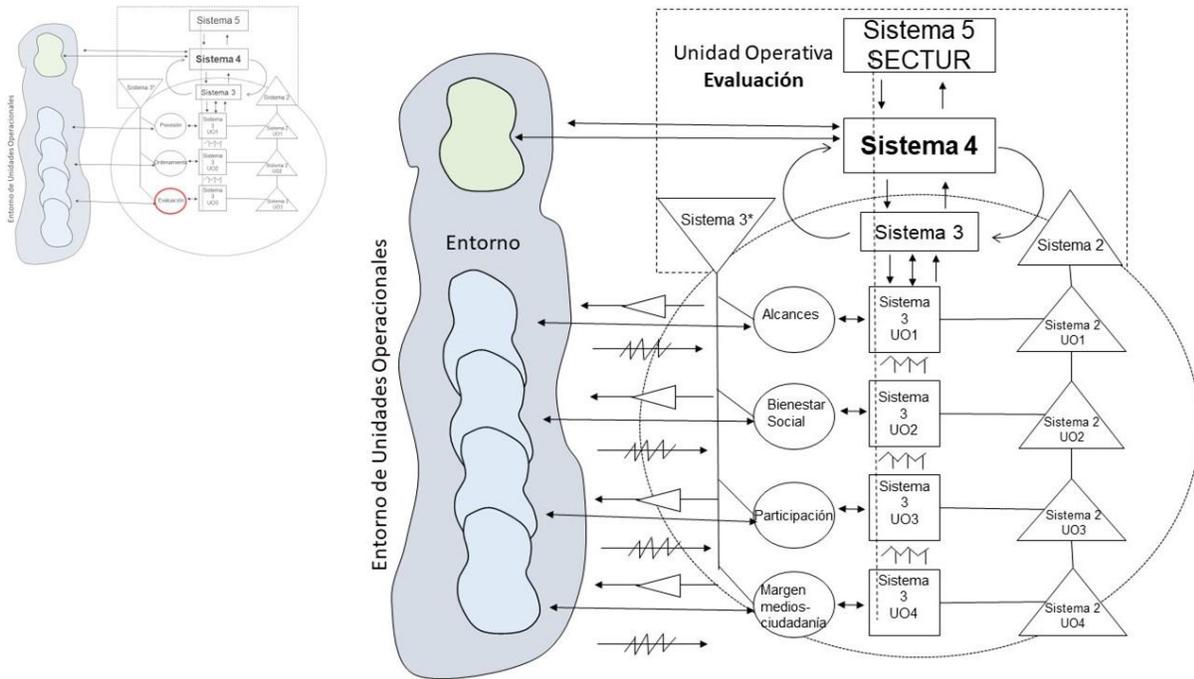
Sistema 3\*: Controla la información de las UE con relación a la actividad turística que contribuya al enriquecimiento del diseño de los indicadores.

Sistema 4: Planifica la participación de dependencias públicas y privadas para la creación de escenarios a futuro que permitan tomar decisiones en base a los resultados de los indicadores.

Sistema 5: El Consejo constituido por representantes de la comunidad y SECTUR en consenso delibera la situación del destino turístico de Tuxtla Gutiérrez y determina su estado actual y futuro.

**Figura 23.**

*Modelo de Sistema Viable de la unidad operativa evaluación*



*Nota. Elaboración propia*

## Conclusiones

La actividad turística ha sido pilar fundamental para el crecimiento de varias economías pertenecientes a los países emergentes.

Es por eso que, a lo largo del tiempo, grandes organizaciones internacionales la han catalogado como una industria social, sustentable y vanguardista.

Sin embargo, varios de los destinos turísticos mexicanos muestran índices altos de pobreza y marginación en indicadores oficiales de CONEVAL y CONAPO, respectivamente.

La presente investigación diseñó un modelo conceptual sistémico para identificar los actores y relaciones de la actividad turística para atenuar la marginación de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.

En primera instancia, se generó un discurso crítico con el concepto de la marginación, así como las teorías que le dan soporte.

La definición sustentada por CONAPO hace referencia a un fenómeno multidimensional y estructural que propicia, entre otras cosas, una desigualdad en el progreso reflejado en la exclusión de diversos grupos tanto del proceso como de los beneficios.

Por ende, se podría decir que la marginación no se da de manera aislada, espontánea o relativa, sino en territorios específicos como consecuencia de diferentes procesos económicos y la globalización de la pobreza.

No es casualidad que gran parte de los destinos turísticos con altos índices de pobreza se encuentren en el sur del país, lo que representa una polarización del desarrollo social y económico no solo ocasionada por la industria turística, sino a toda una estructura y funciones que han tenido a las desigualdades en su desarrollo.

Otros conceptos que complementan dicho fenómeno son la pobreza y la desigualdad social que se asocian a la carencia de oportunidades sociales y la ausencia de capacidades para adquirirlas, de ahí su importancia en el diagnóstico holístico de la situación.

Como se pudo observar en el marco contextual, los indicadores de marginación posicionaban a Tuxtla Gutiérrez como un municipio con un grado relativamente bajo en términos generales. Particularmente los indicadores de educación y vivienda ayudaban considerablemente a reducir el porcentaje de personas consideradas marginadas. Sin embargo, el indicador de ingresos monetarios se encontraba muy por debajo de la media nacional.

Si a esto se le contrastaba con el indicador de la pobreza multidimensional realizado por CONEVAL, dicho municipio concentraba el mayor número de personas en situación de pobreza del estado. Inclusive, es uno de los municipios con mayor número de personas en situación de pobreza extrema de todo el país. Esto sin mencionar que Chiapas, hasta 2020, fue la tercera entidad más desigual del país de acuerdo con el Coeficiente de Gini.

Cabe resaltar que cada uno de los indicadores citados anteriormente ofrecía resultados opuestos entre sí, lo que conduciría a conclusiones sumamente limitadas.

El Índice Absoluto de Marginación no sustenta la definición de CONEVAL para entender esta problemática. Por el contrario, genera contrariedades con otros indicadores lo que hace que la marginación no pueda medirse debidamente.

Resulta esperado que la mayoría de las ciudades urbanizadas y destinos turísticos de vanguardia del país presenten grados de marginación bajos de acuerdo con estos indicadores, pero no se refleja la cantidad de habitantes que se encuentran al margen del bienestar social y el progreso. La adquisición de riqueza, la posesión del patrimonio, el riesgo, la seguridad, la cohesión social, el emprendimiento y la sostenibilidad de los recursos son elementos que se omiten.

En síntesis, con el cumplimiento del primer objetivo particular se encontró una contrariedad entre el concepto de marginación y los indicadores que la miden, al menos en México. Lo que hace que varios de los destinos turísticos nacionales estén, aparentemente, alejados de la problemática. Sin embargo, el caso de Tuxtla Gutiérrez resulta diferente cuando se contraponen indicadores de igualdad, pobreza y desarrollo humano.

La MSS, es una metodología flexible aplicada a sistemas complejos con alto contenido social y permitió lograr una visión holística de la situación problema abordada por medio de la cosmovisión de cada actor perteneciente al sistema bajo estudio.

Con base en lo anterior, se identificaron los actores y entidades que integran al estudio con el fin de contextualizar este fenómeno de manera integral para que, de esta manera, se reconocieran los elementos que verdaderamente contribuyen o limitan el desarrollo de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez.

Con ayuda de la definición del sistema bajo estudio, fue posible reconocer tres dimensiones: el Macroentorno, el Entorno y los elementos de la situación considerada problemática.

La primera de ellas consideraba la pandemia originada por el COVID-19, ya que esto resultó en el estancamiento de la economía global y, por ende, un aumento sustancial en la pobreza del país. De igual manera, SECTUR, las organizaciones turísticas internacionales y el Marco Jurídico del país, así como el Plan Nacional de Desarrollo vigente fueron considerados elementos que afectan indirectamente al sistema bajo estudio.

Por otro lado, el Entorno, reflejado en la Política Turística del país, así como en los indicadores de pobreza y bienestar social en conjunto con la situación socioeconómica y turística de Chiapas respondían a los elementos que afectan directamente al sistema.

Por último, la comunidad receptora, el sistema turístico y el gobierno municipal representaban a la situación problema bajo estudio con respecto a la marginación.

Cada elemento se interrelaciona en el sistema, motivo por el cual fue necesario interpretar dichas relaciones en la situación problema y cómo estas convergen para limitar o propiciar la atenuación de la marginación de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez.

Una vez alcanzado dicho objetivo, fue posible interpretar estas relaciones, identificando varios flujos aparentemente positivos. Sin embargo, gran parte de los elementos del sistema se alimentaban de la comunidad receptora, pero esta no de ellos. Es decir, existían relaciones que benefician a actores sin retroalimentación a la comunidad receptora.

Se encontró que solo la Planta Turística y el Gobierno municipal y estatal, en la creación de empleos y urbanización, así como algunos programas de bienestar social, beneficiaban directamente a la comunidad receptora.

Ante esto, la identificación de las relaciones en conflicto esclareció la problemática: Chiapas, ha enfocado buena parte de sus recursos a grandes multinacionales que utilizan la mano de obra y la biodiversidad para su beneficio y la actividad turística no está exenta de ello.

La Estrategia Nacional de Turismo 2019-2024 parecía ser, en inicio, de una política turística social, sustentable e inclusiva. Sin embargo, al menos en el caso estudiado, no ha mostrado los resultados esperados a casi 3 años de su propuesta.

Mientras el Programa Sectorial de Turismo 2020-2024 cuenta, como uno de sus objetivos primordiales, el de conciliar el crecimiento económico con el desarrollo social en comunidades convertidas en anfitrionas de la actividad turística, se encontró que el Plan de Desarrollo Estatal de Chiapas, así como el Municipal de Tuxtla Gutiérrez, limitan sus pretensiones en el ámbito turístico al incremento de la demanda turística y el mejoramiento de la infraestructura. Es decir,

una de las entidades federativas más pobres y marginadas del país, ignora los pilares de la política turística nacional vigente.

Con el conocimiento anterior, se desarrolló la Mnemotecnia CATWOE que definiera las bases de los sistemas relevantes para la creación del modelo conceptual sistémico.

La transformación deseada consistía en que los beneficios de la actividad turística contribuyeran realmente al bienestar de las personas marginadas que pertenecen a la comunidad receptora en Tuxtla Gutiérrez ya que la “Visión del Mundo” o *Weltanschauung* refleja una contrariedad, como se mencionó anteriormente, entre el discurso y la realidad.

Los principales actores fueron dependencias gubernamentales en el ámbito turístico, económico y social del estado, así como la propia estructura turística y la comunidad receptora afectadas por un entorno y los dueños de los medios de transformación.

Una vez definidas las bases de los sistemas relevantes y sus respectivas relaciones, se integraron al modelo conceptual sistémico como una propuesta para atenuar la marginación en la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez atendiendo el quinto objetivo particular de la investigación.

Se consideraron cuatro sistemas: Precondiciones, Sistema de Planeación, Sistema de Gestión y Sistema de Evaluación.

El primero determina las condiciones existentes, con base en un diagnóstico de la comunidad receptora y el entorno (hombre y naturaleza) como imponderables en la toma de decisiones del territorio en cuestión. El segundo se alimenta del reconocimiento de dichas condiciones para la creación de objetivos a mediano y largo plazo que se materializan en estrategias particulares y claras obedeciendo al ordenamiento territorial y al poder adquisitivo de la estructura económica y turística nacional.

El Sistema de Gestión convierte las pretensiones en actores civiles, gubernamentales y empresariales que representaran los intereses de la triada: comunidad, gobierno y empresas para el diseño de un destino turístico autentico, inclusivo y sustentable.

Por último, el Sistema de Evaluación concentra los esfuerzos en el desarrollo de indicadores sociales, económicos, ambientales y turísticos que determinaran si el destino turístico es viable en una temporalidad especifica garantizando el éxito o matizando el impacto de este.

Para finalizar y con el fin de determinar la viabilidad del modelo conceptual propuesto se contrastó con el mundo real por medio de los postulados y funciones de cada sistema del MSV. Gracias a ello, fue posible verificar cada sistema de este en el modelo conceptual y así garantizar su adaptación ante las perturbaciones del entorno e implementar actividades necesarias para su funcionamiento para así concluir el ultimo objetivo particular.

Ante la respuesta a la pregunta de investigación, se encontró que solo la Planta Turística contribuye a la reducción de la marginación de la comunidad receptora de Tuxtla Gutiérrez, de acuerdo con los estándares limitados del Índice Absoluto de Marginación, con beneficios relativos e indirectos que se traducen en emplear y urbanizar.

La política turística mexicana está alejada del crecimiento sostenible e incluyente, ya que cuando se materializa en casos específicos como el de Tuxtla Gutiérrez, su dirección se limita a alimentar al sector empresarial facilitando su proliferación y limitándose a emplear a la comunidad receptora.

Es cierto que, gracias a su desarrollo, la infraestructura turística reduce la marginación a través de servicios básicos como alumbrado, agua potable, pavimentación, conexiones aéreas, carreteras y marítimas, entre otros. Sin embargo, la precariedad de los trabajos, la deforestación,

el despojo de tierras de cultivo y la comercialización de usos y costumbres son problemas que ponen en duda la veracidad de los indicadores económicos.

Este tipo de circunstancias se agravan cuando la planificación turística, como ocurre en el caso estudiado, prioriza su expansión a costa del bienestar social de las comunidades vulnerables despojándolas de sus tierras y por ende de sus medios de producción, convirtiéndolas en ciervos o exiliados de la actividad turística para actividades técnicas, en la escala más baja del árbol jerárquico o como moneda de cambio para las experiencias que el turista busca a través de valores culturales convertidos en mercancía poco rentable.

El objetivo general de la investigación se cumplió ya que se diseñó un modelo conceptual sistémico que lleva a la conclusión de un imaginario sencillo de entender: en el desarrollo de políticas integrales es necesaria la participación de la mayor cantidad de actores involucrados. Por otro lado, en el desarrollo de la perspectiva capitalista es necesaria la participación de única y exclusivamente, los dueños y gobernantes de los medios de producción. Es decir, el hecho de que la actividad turística no sea un atenuante de la marginación en México y particularmente en Tuxtla Gutiérrez, se da, entre otras cosas, a la limitación que el sistema global ejerce en sí.

El diseño de indicadores es crucial para determinar la viabilidad de cada polo turístico que base sus principios en aspectos ambientales, sociales y económicos donde se definan como sistemas que interactúan entre sí y, por ende, afectan directamente el bienestar social, la preservación de los recursos naturales y el crecimiento económicos de los territorios que fueron considerados para su ejecución.

La brecha entre el discurso y la realidad es inmensa. Es normal que el discurso sea popular y espectacular. No se puede pretender que las grandes organizaciones turísticas basen sus esfuerzos en temas como la marginación, al menos en la realidad, cuando el objetivo

primordial es la acumulación, cuando deben sus intereses a trasnacionales. Es como ir contracorriente.

Algunos ejemplos de planeación turística como el Modelo para el Desarrollo Turístico Humano expuesto por Jiménez (2020) son vías de reingeniería de la actividad turística desde su estructura logrando un cambio de abajo hacia arriba reconociendo que temas como pobreza, desempleo y desigualdades son parte de las preocupaciones de dicha industria al ubica al ser humano como el núcleo del desarrollo económico y social, en contraparte a colocarlo como parte del proceso de producción. En otras palabras, mediante dicho modelo se busca otorgar las “Habilitaciones” y “Capacidades” necesarias para insertar a la ciudadanía en el proceso económico y así generar bienestar y valor social ofreciendo una alternativa de crecimiento que supere al modelo actual.

La alternativa para transformar la realidad radica en la consideración de actores esenciales de la dinámica turística a las comunidades receptoras, en donde tengan la capacidad y autonomía para poder elegir, con base en la comercialización de sus usos y costumbres, la modificación del paisaje en destinos turísticos y la explotación de los recursos para abastecer a la Planta Turística.

## Referencias

- Aguilar, T. (2016). *Desigualdad y Marginación en Chiapas*. Península, 11(2), 143-159.
- Albuquerque, P., Pereyra, K., Schujman, M. y Tomatis, K. (2014). *Economía social y solidaria: praxis, vivencias e intenciones*. Rosario, Argentina: Ediciones DelRevés.
- Arellano, A., Osorio, M. y Torres, J. (2013). *El turismo desde el pensamiento sistémico*. Investigaciones Turísticas, 1(5), 1-28.
- Ayvar, F. J., Giménez, V. M. y Navarro, J. C. (2016). *Generación de bienestar social en México: un estudio DEA a partir del IDH*. Economía, Sociedad y Territorio, 16(52), 591-621.
- Banco Mundial. (31 de marzo de 2021). América Latina y el Caribe: panorama general. <https://www.bancomundial.org/es/region/lac/overview>
- Banco Mundial. (2018). *La pobreza y la prosperidad compartida 2018: Armandando el rompecabezas de la pobreza*. Washington, Estados Unidos: Banco Mundial.
- Barbieri, C., La Pan, C., Morais, D. B., y Wallace, T. (2016). *Power, altruism and communitarian tourism: A comparative study*. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 14(4), 889-906. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88146706008>
- Beck, U. (2008). *¿Qué es la Globalización? Falacias del Globalismo, Respuestas a la Globalización*. Barcelona, España: Paidós.
- Beer, S. (2003). *Diagnosing The System for Organizations*. Hoboken, NJ, EE. UU.: John Wiley & Sons Inc.
- Bernier, E., Jurado, E., Medina, A. y Ortega, G. (2020). *Turismo Poscoronavirus, ¿Una Oportunidad para el Poscrecimiento? Políticas, Planes y Estrategias de Reactivación del Turismo*, 161-173
- Bertalanffy, L. V. (1989). *Teoría General de los Sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Ciudad de México, México: Fondo de Cultura Económica.

- Camberos, M. y Pérez, A. (2017). *Desigualdad, turismo y bienestar: Análisis regional y por estados, según estrato urbano y rural*. *El periplo sustentable*, (32), 00008. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362017000100008&lng=es&tlnq=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362017000100008&lng=es&tlnq=es)
- Castañeda, D. (2013, 1 de diciembre). *¿Cómo se mide la desigualdad y por qué es importante saberlo?* Forbes. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/como-se-mide-la-desigualdad-y-por-que-es-importante-saberlo/>
- Checkland, P. (2000). *Systems Thinking, Systems Practice*. Includes a 30-year retrospective. Sussex Occidental, Reino Unido: John Wiley & Sons. Ltd.
- Chossudovsky, M. (2002). *Globalización de la Pobreza y Nuevo Orden Mundial*. Ciudad de México, México: Siglo XXI.
- Colegio de México. (2018). *Desigualdades en México 2018*. México: Colegio de México.
- Combariza, J. (2012). *El turismo rural como estrategia de desarrollo sostenible: caso municipio de La Mesa (Cundinamarca) (Tesis de Maestría)*. Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Comisión Nacional para el Conocimiento y Uso de la Biodiversidad. (2013). *La biodiversidad en Chiapas: Estudio de Estado*. México: CONABIO.
- Conde, N. (2008). *¿Es Posible una Teoría Hermenéutica Dialéctica en el Estudio del Turismo?* Teoría y Praxis, 5(1), 197-211.
- Congreso del Estado de Chiapas. (2019). *Plan Estatal de Desarrollo Chiapas 2019-2024*. México: Gobierno del Estado de Chiapas.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2010). *Informe Anual sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social*. México: CONEVAL.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2020). *Informe de pobreza y evaluación 2020*. Chiapas. México: CONEVAL.

*Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2021). Medición de la pobreza en los municipios de México, 2020, Estados Unidos Mexicanos. México: CONEVAL.*

*Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2022). Medición Multidimensional de la pobreza en México 2016-2020, Estados Unidos Mexicanos. México: CONEVAL.*

*Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2018). Medición de la Pobreza 2008-2018, Estados Unidos Mexicanos. México: CONEVAL*

*Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2019). Metodología para la medición Multidimensional de la Pobreza en México. México: CONEVAL.*

*Consejo Nacional de Población. (2011). Índice Absoluto de Marginación 2000-2010. México: CONAPO.*

*Consejo Nacional de Población. (2021). Índice de Marginación 2020. México: CONAPO.*

*Consejo Nacional de Población. (2016). Índice de marginación por entidad federativa y municipio 2015. México: CONAPO.*

*Croes, R. y Rivera, M. (2017). Superación de la pobreza mediante el desarrollo turístico. Un enfoque global integrado. El Periplo Sustentable 33, 798-809.*

*Díaz, G. (2017). PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 15(2), 333-340. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88150355004>*

*Espinoza, R., Jiménez, F. y Olivares, D. (2020). Turismo, Desigualdad y Pobreza. Experiencias Locales ante Desafíos Globales. México: Plumas Negras. Recuperado de <https://cedocvirtual.sectur.gob.mx/>*

- Fayos-Solà, E., Fuentes, L. y Muñoz, A. (2012). *Turismo como Instrumento de Desarrollo: Una Visión Alternativa desde Factores Humanos, Sociales e Institucionales*. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 5(10), 437-449. doi: <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2012.10.061>
- Garza, J. (2019). *Tourism and Poverty Reduction in Mexico: An ARDL Cointegration Approach*. Sustainability, 11(485). doi:10.3390/su11030845
- Garavito, M. C. y Villamil A. F. (2017). *Vida, Cognición y Sociedad: La Teoría de la Autopoiesis de Maturana y Varela*. Revista Iberoamericana de Psicología 10(2), 145-155. Recuperado de: <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1253>
- Gerda, M. y Warnholtz, B. (2018). *Evaluación de Intervenciones Sociales Basadas en el Turismo Usando el Enfoque Metodológico de la Evaluación Realista*. PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, 16(2), 501-522.
- Gómez, E. (2019). *Establecidos y Marginados en Áreas Naturales Protegidas: Dos Casos De Estudio En México Y Argentina*. Letras Verdes. Revista Latinoamericana De Estudios Socioambientales, 1(26), 51-68. doi: 10.17141/letrasverdes.26.2019.3825
- Gómez, F. (1974). *Acapulco: Despojo y Turismo*. Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 19(5). ISSN 2007-8951.
- Guerrero, R. (2018). *Estudiando la relación del turismo con el desarrollo humano en destinos turísticos mexicanos*. Acta Universitaria, 28(1), 1-13. doi: 10.15174/au.2018.1886.
- Gutiérrez, M. E. (1994). *Dos modelos de cambio social: ¿cambio social programado o cambio social emergente?* Revista Colombiana de Psicología, (3), 73-80. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/15819>
- H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez. (2018). *Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: H. Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez.*

- Hosie, P. y Pforr, C. (2008). *Crisis Management in Tourism*. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2), 249-264. doi: 10.1300/J073v23n02\_19
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2021). *Censo de Población y Vivienda 2020*. México: INEGI
- Instituto Nacional de los Pueblos Indígenas e Instituto Nacional de Lenguas Indígenas. (2015). *Atlas de los Pueblos Indígenas de México*. México: INPI e Instituto Nacional de Lenguas Indígenas.
- Ivanović, S., Milošica, V. y Roblek, V. (2016). *A Holistic Approach to Innovations in Tourism*. ResearchGate, 367-380. Recuperado en: <https://www.researchgate.net/publication/301295108>
- Jackson, M. (2003). *Systems Thinking: Creative Holism for Managers*. West Sussex, Reino Unido: John Wiley&Sons Ltd.
- Jiménez, F. (2020). *Turismo, Desigualdad y Pobreza. Experiencias Locales ante Desafíos Globales. Conferencia llevada a cabo en el marco del 46° Aniversario de la Escuela Superior de Turismo (EST) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), México*.
- Jiménez, F. y Muñoz, A. (2015). *Metodología Cuantitativa para Evaluar el Bienestar Individual en los Destinos Turísticos y Construir una Visión de Turismo Humano*. *Provincia*, 34(1).
- Jiménez, O. L. (2021). *Modelo Sistémico Viable para la Autogestión de las Playas de Puerto Escondido, Oaxaca (tesis de doctorado)*. Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México, México.
- Jiménez, O. L., Tejeida, R., Sáenz, J. R. y Oliva, V. R. (2019). *Hacia una autogestión sustentable de playas turísticas desde un enfoque sistémico*. *JAINA Costas y Mares ante el Cambio Climático*, 1(1), 41-58. doi: 10.26359/52462.0319

- Jiménez, O., Tejeida, R., Coria A., L., L., Sánchez, J. Y. y Núñez, J. E., (2017). *Tourist Beach Management, a Perspective form the Systems Thinking*. Proceedings of the 61st Annual Meeting of the ISSS - 2017 Vienna, Austria, 2017, (1). Recuperado de: <https://journals.iss.org/index.php/proceedings61st/article/view/3222>
- Jiménez, O. L., Tejeida, R., Rojas, J. A. y Coria A., L. (2020). *Una aproximación sistémica al manejo costero integrado de playas turísticas mexicanas*. *Región y sociedad*, 1(32), 1-29. doi: <https://doi.org/10.22198/rys2020/32/1350>
- Korstanje, M. (2020). *El COVID-19 y El Turismo Rural: Una Perspectiva Antropológica*. *Dimensiones Turísticas*, 4(1), 179-196. doi: <https://doi.org/10.47557/CKDK5549>
- Korstanje, M. (2015). *Filosofía del Turismo y Pobreza: Un Resumen*. *Revista DELOS. Desarrollo Local Sostenible*, 8(22).
- López, J. (2015). *Democratización de la pobreza en Chiapas*. *Economía Informa* 1(393), 62-82.
- López, J. (2021). *Pobreza, Desigualdad, Poblaciones Indígenas y COVID-19 en Chiapas*. *El sistema de salud en Chiapas ante la pandemia de la COVID-19*, 146-189.
- Naciones Unidas. (2020). *Evaluación de los efectos e impactos de la pandemia de COVID-19 sobre el turismo en América Latina y el Caribe: aplicación de la metodología para la evaluación de desastres (DaLA)*, Santiago.
- Naciones Unidas (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*, Santiago.
- Organización de los Estados Americanos. (septiembre de 2011). *Turismo: Un desafío frente a la pobreza. Simposio llevado a cabo en el XIX Congreso Interamericano de Turismo, San Salvador, El Salvador*.
- Organización Mundial de Turismo. (2018). *La Contribución del Turismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en Iberoamérica*. OMT, Madrid. doi: <https://doi.org/10.18111/9789284420018>.

- Organización Mundial del Turismo. (2019). *Panorama del Turismo Internacional*. OMT, Madrid.  
doi: <https://doi.org/10.18111/9789284421237>.
- Organización Mundial de Turismo. (2020). *Priorities for Tourism Recovery*. OMT, Madrid.
- Palafox, A. y Rubí, F. (2017). El turismo como catalizador de la pobreza. Trabajo turístico y precariedad en Cozumel, México. *Barcelona, España: Alba Sud*.
- Pedraza, O. H. (2001). *La Matriz de Congruencia: Una Herramienta para Realizar Investigaciones Sociales*. *Economía y Sociedad*, 6(10), 312-316.
- Pérez, A., Riquelme-Perea, P. J., Solano-Báez, M. y Torralba, A. (2017). *¿Turismo Para Todos? Revisión Crítica a Política Turística Mexicana: El Caso de Ixtapa Zihuatanejo*. *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 3(2), 219-236.
- Pérez, J. (2012). *Design and Diagnosis for Sustainable Organizations. The Viable System Method*. Springer Heidelberg Dordrecht London New York
- Pérez, J. M., Purche, J. C. y Sánchez, P. (Septiembre 2008). *Sistemas de Información y Cibernética Organizacional. Conferencia llevada a cabo en el XII Congreso de Ingeniería de Organización, Burgos, España*.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2019). *Informe de Desarrollo Humano Municipal 2010–2015. Transformando México desde lo local*. México: PNUD.
- Puig, M. (2017). *El turismo y el alivio de la pobreza: un enfoque desde el prisma de los destinos emergentes en el marco de la Agenda 2030 (Tesis de Maestría)*. Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Ramírez-Gutiérrez, A. G., Cardoso-Castro, P. P., y Tejeida-Padilla, R. (2020). *A Methodological Proposal for the Complementarity of the SSM and the VSM for the Analysis of Viability in Organizations*. *Systemic Practice and Action Research*. <https://doi.org/10.1007/s11213-020-09536-7>

Secretaría de Economía. (2020-2021). Data México. México: Datawheel. Recuperado de <https://datamexico.org/es>

Secretaría de Economía. (2021). Primer Informe de Gobierno: “Fortalecimiento a la Economía Popular” con Tandas para el Bienestar. México: Secretaría de Economía.

Secretaría de Gobernación. (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. México: SEGOB.

Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2016). Cartografía digital del Marco Geoestadístico Estatal 2016. México: Dirección General de Estadística e Información Ambiental.

Secretaría de Turismo. (2015). 44 destinos Turísticos Prioritarios. México: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2014). Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018. México: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2018). Comparecencia de la glosa del Quinto Informe de Gobierno. Chiapas: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2019). Estrategia Nacional de Turismo: 2019-2024. México: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2019). Estrategia Nacional De Turismo 2019-2024 Tendrá Un Sentido Democrático: Miguel Torruco. México: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2021). Jóvenes construyendo el futuro, pilar en la reactivación económica del sector turismo. México: SECTUR.

Secretaría de Turismo. (2021). Secretaría de Turismo, Gobierno. <https://www.gob.mx/sectur>

Tejeida, R., Cruz, E y Briones, A. (2016). *Sistémica y Turismo*. México: Miguel Ángel Porrúa

Vargas, J. C. (2006). Diseño de un Modelo Sistémico de Integración Municipal para el Desarrollo Turístico (tesis de posgrado). Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México, México.

Yezid, B. (2017). Teorías sobre los sistemas complejos. Revista A&D, 47(2), 52-69.

## Glosario

**Bienestar social:** Es la satisfacción absoluta de las necesidades fisiológicas y psicológicas de un individuo, en conjunto con experiencias alentadoras que sustenten su proyecto de vida.

**Capitalismo:** Sistema económico basado en la propiedad privada y el capital como principal vía de acumulación de riqueza.

**Complejo turístico:** Destino turístico relativamente autosuficiente; ofrece una gama amplia de servicios e instalaciones, especialmente las dedicadas al descanso y esparcimiento, experiencias docentes y de salud.

**Comunidad receptora:** Personas que residen de forma permanente donde se ofertan y adquieren los bienes y servicios turísticos de un destino en particular.

**Desigualdad social:** Es la distribución discriminada de los beneficios y oportunidades que se otorgan a todos los individuos como consecuencia del proceso de producción de riqueza de un lugar en específico.

**Destino Turístico:** zona o área geográfica que es visitada por el turista y cuenta con límites de naturaleza física, contexto público y de percepción por parte del mercado.

**Destinos turísticos prioritarios:** Localidades seleccionadas por SECTUR con amplio potencial turístico para detonar desarrollo económico y social e impactar directamente sobre las comunidades.

**Entorno:** Aspectos económicos, sociales y ambientales que afectan a un sistema o individuo en cuestión.

**Marginación:** Proceso estructural en relación con el desarrollo socioeconómico alcanzado en un determinado territorio, que dificulta la propagación del progreso a todos los grupos sociales.

**Modelo conceptual:** Representación abstracta de la situación considerada problemática.

**Ordenamiento territorial:** Proceso y resultado de organizar parcial y funcionalmente las actividades y recursos en el territorio.

**Planta turística:** Unidades Económicas que se relacionan con la actividad turística.

**Pobreza:** Fenómeno multidimensional que se presenta cuando un individuo cuenta con carencias sociales y no tiene un ingreso suficiente para satisfacer sus necesidades.

**Política pública:** Acciones estratégicas que buscan generar cambios en la forma de gobierno de un país para el desarrollo social.

**Sistema:** Conjunto de elementos interrelacionados para un mismo fin.

**Sistemas suaves:** sistemas complejos con influencia del factor humano y se relacionan abiertamente con su entorno.

**Superestructura turística:** conjunto de leyes y reglamentos que facultan y regulan la actividad turística en un destino en particular.

**Teoría sistémica:** Estudio de las interrelaciones generadas entre los elementos de un sistema como parte de un todo.

## Siglas y Abreviaturas

**AGEB:** Área Geoestadística Básica

**CONAGUA:** Comisión Nacional del Agua

**CONAPO:** Consejo Nacional de Población

**CONEVAL:** Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social

**ICIPLAM:** Instituto Ciudadano de Planeación Municipal

**IDH:** Índice de Desarrollo Humano

**INEGI:** Instituto Nacional de Estadística y Geografía

**LGDS:** Ley General de Desarrollo Social

**MSS:** Metodología de los Sistemas Suaves

**MSV:** Modelo de Sistema Viable

**ODS:** Objetivos de Desarrollo Sostenible

**OMT:** Organización Mundial de Turismo

**ONU:** Organización de las Naciones Unidas

**PEA:** Población Económicamente Activa

**PNUD:** Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

**SECTUR:** Secretaría de Turismo

**UE:** Unidad Económica