



Vol 2, Nº 4 (enero/janeiro 2009)

PERCEPCIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS RESIDENTES CON LA ACTIVIDAD TURÍSTICA: CASO COMALA, COLIMA, MÉXICO

**Rafael Covarrubias Ramírez
Ernesto Manuel Conde Pérez**

*Facultad de Turismo, Universidad de Colima
Campus Universitario Villa de Álvarez.
Colima, México.*

Resumen

Durante la última década la actividad turística ha aumentado de manera considerable en el municipio de Comala, Colima, al buscar, tanto autoridades como población, alternativas de desarrollo local. La comunidad anfitriona o receptora es un componente fundamental en cualquier sistema turístico. En todo el mundo hay comunidades, como Comala, que los turistas visitan, en algunos casos, para conocer costumbres y tradiciones locales interesantes y, en otros, para ver algún tipo de monumento o simplemente disfrutar del ambiente. Otras comunidades gestionan los atractivos naturales de su alrededor, ofrecen alimentos y bebidas tradicionales y hospedaje a los visitantes de playas, montañas o eventos.

Aparte de los efectos obvios y visibles en la economía y en el ambiente físico, el turismo puede contribuir en cambios sociales y culturales en sociedades

anfitrionas, incluyendo cambios en los sistemas de valores, estilos de vida tradicionales, relaciones familiares, conducta individual e incluso en la estructura comunitaria.

El propósito de este trabajo fue evaluar el nivel de satisfacción de los residentes de Comala, Colima, con la actividad turística, a partir de su inclusión en el programa de Pueblos Mágicos de la Secretaria de Turismo. Los impactos sociales y culturales son, normalmente, difíciles de evaluar, en consecuencia, el estudio que se presente se basa en la percepción de los residentes sobre los efectos del turismo en su comunidad.

El estudio se ha desarrollado tomando en cuenta la satisfacción de los residentes con la dimensión ambiental, social y económica, a través de 4 o 5 reactivos para cada dimensión de una encuesta, empleando la escala de *Likert*.

Abstract

Over the past decade tourism activity has increased significantly in Comala, Colima, because of the local authorities and population encourage to look for local development alternatives. The host community is a critical component in any tourism system. Throughout the world there are communities, as Comala, which tourists visit, in some cases, to observe interesting local customs and traditions, and in others, to see some sort of monument or simply enjoy the atmosphere. Other communities manage their natural attractions around, offering traditional foods and beverages and lodging to beaches, mountains or events visitors.

Apart from the obvious and visible effects on the economy and the physical environment, tourism can contribute to social and cultural changes in host societies, including changes in value systems, traditional lifestyles, family relationships, and even individual behavior the community structure.

The purpose of this study was to assess the level of residents' satisfaction of Comala, Colima, with tourist activity, after its inclusion in the Pueblos Mágicos program. The social and cultural impacts are normally difficult to assess, hence the study to be presented is bases upon the residents' perception on the tourism effects in their community.

Introducción

El turismo sustentable puede jugar un rol muy importante en el desarrollo de la comunidad, especialmente en áreas en las que abundan los recursos naturales y culturales, aún faltando recursos financieros que permitan el crecimiento económico en otras vías. Sin embargo, cualquier esfuerzo promocional y de desarrollo puede tener consecuencias en las dimensiones clásicas del desarrollo sustentable: ecológicas, económicas y socio-culturales positivas y negativas, efectos que pueden estar intrincadamente unidos, por lo que pueden darse sinergias benéficas o relaciones inversas entre estas tres áreas de impacto.

Uno de esos efectos es la irrupción del turismo en la comunidad anfitriona, la cual se puede expresar a dos niveles: uno macrosocial, del que se derivan transformaciones sociales, culturales, económicas y ambientales a nivel destino; el otro es más inmediato y afecta a las personas a través de mecanismo de interacción social con los turistas, lo que genera cambios en la actitud de los residentes, tales como aceptación o rechazo a los turistas y a las actividades propias del turismo.

En ese sentido, evaluar el nivel de satisfacción de residentes se convierte en un tema necesario para autoridades locales y prestadores de servicios, de manera que se puedan detectar con tiempo los posibles problemas o malestares que los habitantes presenten con este sector.

Tanto en la literatura como en los organismos que gestionan la actividad turística en los destinos, se pueden encontrar con más frecuencia análisis de satisfacción de los visitantes y en menor frecuencia de los residentes. Este trabajo se enfoca a una herramienta metodológica que puede facilitar la evaluación de la satisfacción de la comunidad.

La primera parte describe de manera breve los índices de satisfacción de la comunidad y el procedimiento empleado para la aplicación en el lugar de estudio; posteriormente se describe las características geográficas y turísticas de la comunidad. La tercera parte se centra en la presentación de los resultados del instrumento aplicado.

Indicadores de satisfacción de la comunidad

Partiendo de que el turismo es el movimiento temporal de personas a destinos fuera de su lugar normal de trabajo y residencia, así como las actividades que se desarrollan durante sus estancia en esos destinos, y las instalaciones creadas para encargarse de sus necesidades (Mathieson and Walls, 1982), se entiende que los turistas interactúan con los residentes locales durante su estancia y el resultado de su relación se traduce en cambios en la calidad de vida de los individuos o de la comunidad, en el sistema de valores, en la división laboral, las relaciones familiares, actitudes, patrones de conducta y expresiones de creatividad (Fox 1977; Cohen 1984; Pizam y Milman 1984).

Los cambios en la calidad de vida de la comunidad receptora son influenciados por dos hechos principales: la relación turista-residente y el desarrollo de la misma industria (Ratz, 2000); estos dos elementos y sus consecuencias contribuyen de manera directa con el nivel de satisfacción de los habitantes con la actividad turística y con sus componentes específicos.

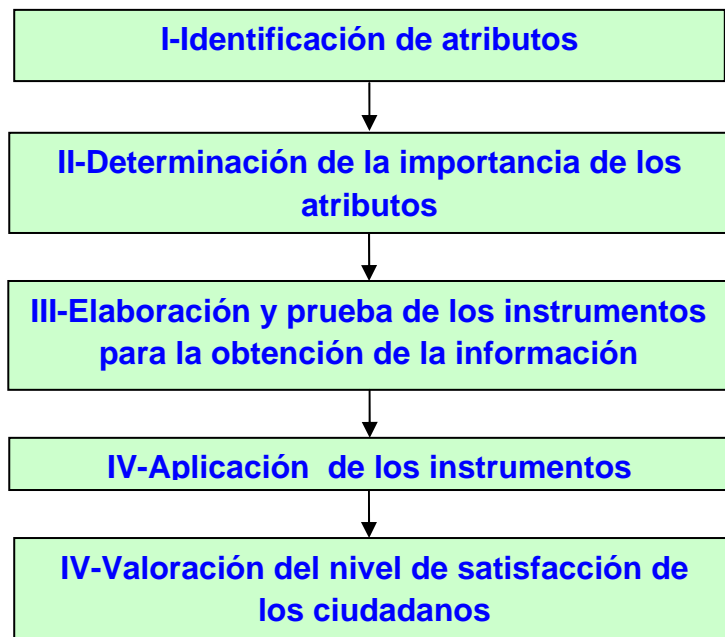
Respecto a estos niveles de satisfacción de los residentes, la Organización Mundial del Turismo afirma que:

La variación del nivel de satisfacción puede ser un indicador de alerta temprana de la existencia de hostilidad o de la posibilidad de que se produzcan incidentes, así como un medio para obtener información sobre problemas y motivos de malestar incipientes antes de que se agraven, por lo que la satisfacción de los residentes con el turismo es fundamental para sostenibilidad; en casos extremos, la hostilidad de la comunidad ha alejado a los turistas. (OMT, 2004)

Desde la perspectiva de la sostenibilidad, la satisfacción se puede evaluar a partir las tres dimensiones: la dimensión ambiental, hace énfasis en percepción de los habitantes por la necesidad de reducir la presión en el ambiente físico, como el consumo excesivo de recursos naturales y contaminación de sitios; la dimensión económica, considera las necesidades humanas de bienestar material, como el incremento en los precios, las opciones de empleo (Cottrell, 2005) y la dimensión social, se refiere a las habilidades individuales, dedicación, experiencias y

resultados de conductas como costumbres y tradiciones. Spangenberg (2002) refiere que la interacción social y las normas sociales relacionadas son precondiciones necesarias para las actividades económicas.

En la siguiente figura se muestra un procedimiento para medir el nivel satisfacción de los



ciudadanos. Para identificar el conjunto de atributos que caracterizan la satisfacción del ciudadano se comienza por preguntarle a la comunidad que resalten los atributos ya sean importantes o no. Para que un atributo sea considerado, es suficiente que sea evocado. Se tendrán presente los atributos que plantea la OMT

Caso de estudio: Comala, Colima

1. Vine a Comala porque me dijeron...

Comala significa “lugar donde se hacen comales” o “lugar de comales”, nombre que deriva del náhuatl *Comalli*, comal, y *an*, lugar. Tiene una extensión de 254 kilómetros cuadrados; se localiza al norte del estado de Colima (Reyes Garza, 2001). La temperatura media anual varía entre 23 °C en enero y 27 °C en junio. La precipitación pluvial media anual es de 1,163 milímetros, con régimen de lluvias que abarca los meses de mayo, junio, julio, agosto y septiembre.

En 2006 el número de habitantes es cercano a los 23,500, distribuidos en 18 comunidades y la cabecera municipal. La población urbana en el municipio abarca el 66.73% mientras que la rural el 33.26%. La población se concentra en la cabecera municipal, con 8,927 habitantes, y en la comunidad de Suchitlán, con 4,083 habitantes. Otras poblaciones importantes por su cantidad de habitantes son Cofradía de Suchitlán, Zacualpan y La caja. Según INEGI, en 2002 el 2.3% de la población emigra hacia Estados Unidos. (INEGI, 2005).

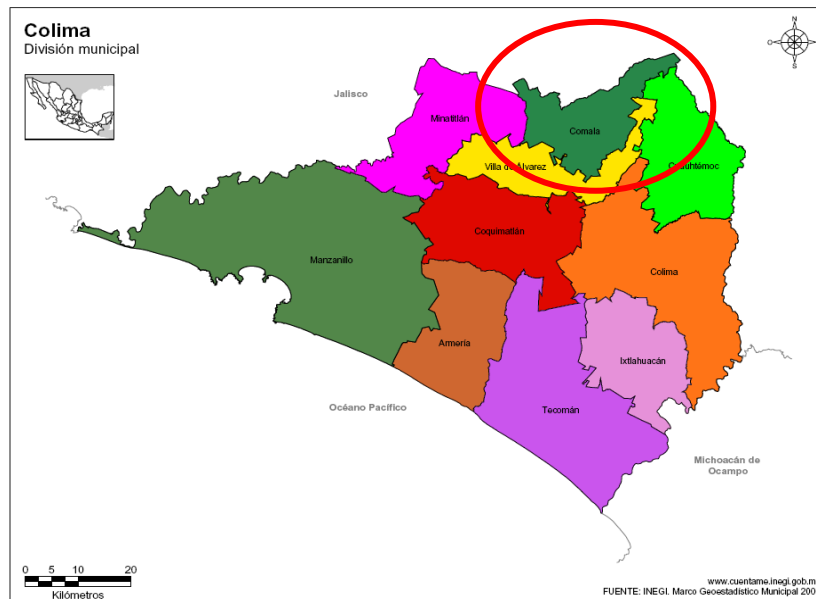


Imagen 1: División municipal del estado de Colima, Fuente INEGI, 2007

Una parte importante de la población económicamente activa de Comala se dedica a actividades relacionadas con la agricultura y ganadería así como al comercio de los productos de estas dos actividades. En la agricultura de Comala se mantienen algunos cultivos tradicionales que se basan tanto en el riego como en el temporal de lluvias, tales como el maíz, fríjol y cultivos forrajeros como el sorgo. Han aumentado los cultivos de hortalizas tales como el jitomate, tomate, diversas variedades de chile, calabacita, cilantro, sandía y pepino; se cultivan también árboles frutales como tamarindo, guayaba, durazno, naranja y aguacate. Una superficie importante al norte del municipio de dedica al cultivo del café y de la caña.

2. La actividad turística en Comala

Comala fue puesto en los ojos de los visitantes nacionales e internacionales por la novela de Juan Rulfo, “Pedro Páramo”, escrita en 1955, en la que hace referencia a la migración del campo a la ciudad que ocurrió en el México post-revolucionario en la manera en que describe el pueblo de Comala, cuya población es inexistente después de los actos del cacique Pedro Páramo.

A principios de los 70's, se crearon los centros turísticos Laguna Carrizalillo y Laguna La María, en zona norte del municipio, en las faldas del volcán de fuego, lo que, desde entonces, ha generado un flujo importante de visitantes durante todo el año en la zona norte del municipio de Comala; esta afluencia aumenta de manera considerable los fines de semana, principalmente los domingos, y las llamadas temporadas altas: Navidad y fin de año, Semana Santa y verano.

En 2002, la Secretaria de Turismo incluyo a la cabecera municipal en el Programa de Pueblos Mágicos, contribuyendo también con el aumento de visitantes y, consecuentemente, la oferta de servicios turísticos.

Antes de la inclusión en el programa de Pueblos Mágicos, en la cabecera municipal no existían opciones de hospedaje, por lo que se implementó el programa de hostales, mediante el acondicionamiento de casas típicas. Como se ilustra en la tabla No. 1, en Comala existen 8 hostales, 2 bungaloes y 2 hoteles, que en conjunto ofrecen 103 habitaciones y 176 camas. En este tema se incluyen los servicios que se

ofrecen en el hotel Hacienda San Antonio y en las lagunas “Carrizalillo” y “La María”.

Tabla No. 1: Servicios de hospedaje que se ofrecen en la cabecera municipal de Comala Fuente: H. Ayuntamiento de Comala, 2007	
Tipo de hospedaje	Cantidad
Hotel gran lujo	1
Hotel sin categoría	1
Hostal	8
Bungalow	2
Total	12

En lo referente a la oferta de alimentos y bebidas, el municipio tiene registrados 25 establecimientos en la categoría de restaurantes, restaurantes bares y cenaderías, localizadas principalmente en la cabecera municipal, en Suchitlán, así como en las lagunas de Carrizalillo y La María, respaldados por la gran tradición de su cocina en la que se elaboran diferentes alimentos tales como derivados lácteos: queso, jocoque, panela, pan dulce; antojitos regionales como los sopitos, pozole, tatemado, pipían y bebidas como el ponche elaborado con frutas de la región: tamarindo, nance, granada. En este rubro destacan los tradicionales “botaneros”, restaurantes típicos ubicados en la plaza principal, en los que se sirven botanas y bebidas tradicionales y que concentran la mayor cantidad de visitantes en la cabecera municipal.

3. Área y método de estudio

Tanto la densidad poblacional como la actividad turística se concentran en la cabecera municipal, por ser la zona conocida como Pueblo Blanco de América y por encontrarse ahí los restaurantes típicos (botaneros), hostales y museos; por tal motivo el estudio se desarrolló en esta zona, específicamente en las viviendas que se ubican en las inmediaciones de los principales establecimientos turísticos.

Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación directa de 260 encuestas a los habitantes de la comunidad que se encontraban en su domicilio, procurando que fueran personas con un periodo de residencia en Comala mayor a un año y que pudieran emitir un criterio confiable, por lo que el límite de edad fue de 16 años en adelante.

Para el diseño de la encuesta se emplearon 4 variables para evaluar la percepción de que Comala es un lugar turístico y 14 variables, sugeridas por la OMT (OMT, 2004), para evaluar la satisfacción de los residentes, empleando una escala de *Likert*, en las que los participantes expresaron qué tan de acuerdo están con los temas mencionados. Se consideraron también aspectos socio-demográficos como sexo, actividad que desempeñan, edad y tiempo de residencia en la localidad.

4. Resultados

Como se puede apreciar en la tabla No.2, más del 77% del grupo de estudio considera que Comala es un lugar turístico y que como tal están de acuerdo con que haya sido incluido en el Programa de Pueblos Mágicos. Resalta el resultado de que más del 66% está conforme con el turismo.

Tabla No. 2: Satisfacción general de los residentes					
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Comala es un lugar turístico	1.2	3.8	4.2	52.7	37.3
Está de acuerdo con que Comala haya sido denominado Pueblo Mágico	2.7	9.2	9.6	50	27.7
Se ocupan más servicios para que haya más turismo	2.7	11.9	9.6	39.2	35.8
Está conforme con el turismo en Comala	2.3	10.4	20.4	51.9	14.2
Promedio	2.2	8.82	10.9	48.45	28.75

En la dimensión económica los resultados muestran que el 68% están de acuerdo o muy de acuerdo con que el turismo está generando beneficios económicos a la comunidad; más del 57% expresa que se generan empleos. Resulta significativo que más del 40% considera que están aumentando los precios de las cosas como la comida y la renta mientras que el 42% no percibe que se esté siendo beneficiado por el turismo. (Ver tabla No. 2)

Tabla No. 3: Satisfacción de los residentes en la dimensión económica					
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está beneficiando a Comala	1.5	10.4	18.5	45	23.8
El turismo da empleo a los jóvenes de la localidad	5.4	17.3	18.8	44.6	13.1
Con el turismo han aumentado el precio de las cosas (comida, renta...)	16.3	24.6	18.5	30.4	9.6
El dinero que genera el turismo se queda en Comala	6.9	16.2	21.5	38.8	15.8
En lo personal, el turismo me beneficia	17.3	25	15.8	27.3	13.8
Promedio	9	18.7	18.62	37.22	15.22

En la dimensión social, como se puede observar en la tabla No. 4, más del 60% de los encuestados no consideran que el turismo interrumpa el desarrollo de actividades y destaca que el 90% considera que el turismo estimula la cultura local y la venta de artesanías.

Los habitantes tampoco consideran que el turismo afecte las buenas costumbres ni que haya más delincuencia desde que ha aumentado la presencia de visitantes.

Tabla No. 4: Satisfacción de residentes en la dimensión social					
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
Hay más servicios públicos desde que hay más turismo	13.1	28.1	14.2	34.2	9.6
El turismo interrumpe el desarrollo de las actividades locales	23.8	40.8	13.1	16.2	5.4
La gente de Comala puede entrar a todos los lugares turísticos	3.8	13.1	10.4	39.6	32.3
El turismo afecta las buenas costumbres y la moral de las familias	21.9	38.5	9.6	23.8	5.4
El turismo estimula la cultura local y la venta de artesanías	0.4	4.2	4.6	51.9	38.1
Existe descontrol del turismo	15.8	30.8	17.7	27.3	7.7
Hay más delincuencia desde que hay más turismo	25.4	37.7	9.6	20.8	5.4
Promedio	14.89	27.6	11.31	30.54	14.84

Tabla No. 5: Concentrado de resultados en la dimensión ambiental					
	<i>Muy en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>Neutral</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Muy de acuerdo</i>
El turismo está dañando al medio ambiente	15.8	33.5	13.5	29.6	6.9
El turismo usa los recursos que son necesarios para los habitantes de Comala (agua, luz, calles, etc)	1.9	14.6	13.5	40	29.5
Promedio	8.85	24.05	13.5	34.8	18.2

El perfil socio-demográfico del grupo de estudio estuvo formado por los siguientes aspectos: El 62% fueron mujeres y el 38% hombres; con relación a la actividad que desempeñan, el 28% eran amas de casa, el 22.7% comerciantes y el 13% estudiantes; 34% manifestaron que desempeñan otras actividades. Respecto a la edad, el 86% de los encuestados tenía más de 18 años.

El 73% de las personas que respondieron el instrumento investigativo tienen más de 16 años de residir en Comala, el 15% entre 7 y 16 años; el porcentaje restante tiene menos de 6 años viviendo en la localidad.

Conclusiones

De manera conjunta,

Independientemente de tener presentes los atributos de satisfacción de los residentes que establece la OMT es imprescindible hacer consultas a los ciudadanos para identificar otros atributos, los cuales pueden estar ajustados a su realidad.

Un procedimiento para medir la satisfacción de los residentes debe tener como punto de partida la identificación de los atributos, su nivel de importancia; ellos permitirían la elaboración de instrumentos de investigación con vistas a la obtención de la información, se aplican y se mide el nivel de satisfacción del ciudadano.

La mitad de la población se manifiesta de acuerdo con la actividad turística, considerando que hasta el momento se ha privilegiado un modelo de turismo de bajo impacto,

Bibliografía

Brandolini, S. M. (2005). *Social carrying capacity of mass tourist: theoretical and practical issues about its measurement*. Bologna, Italy: University of Bologna.

Cottrell, S. (2005). Predictors of sustainable tourism: resident perceptions of tourism in Holland and China. *Proceeding of the 2005 Northeastern Recreation Research Symposium* , 337-345.

Gobierno del Estado de Colima. (2007). *Cuarto Informe de Gobierno del Lic. Silverio Cavazos Ceballos*. Colima: Gobierno del Estado de Colima.

INEGI. (2005). *II Censo Nacional de Población y Vivienda*. México: INEGI.

OMT. (2004). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos Guía práctica* . Madrid: OMT.

Ratz, T. (2000). Residents' perception of the sociocultural impacts of tourism at Lake Balaton, Hungary. En D. H. Richards, *Tourism and sustainable community development*. UK: Routledge.

Reyes Garza, J. C. (2001). *Historia y Geografía de Colima*. México: Nuevo México.

Spangenberg, J. H. (2002). Environmental Space and the Prism of Sustainability: Frameworks for Indicators Measuring Sustainable Development. *Ecological Indicators*, vol. 2, no. 3, , 295-309.