

# **PERSPECTIVA DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE BACALAR, Q. R. CON RESPECTO A SU DESARROLLO COMO DESTINO TURÍSTICO**

***María Josefina Aguilar Leo***

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Chetumal  
*mjaguilar@itchetumal.edu.mx*

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Chetumal  
*finyaguilar@gmail.com*

## **Resumen**

La presente investigación muestra los resultados de una encuesta realizada a 191 personas de la comunidad de Bacalar Quintana Roo, para poder conocer su opinión acerca del programa federal Pueblos Mágicos, las acciones realizadas en materia turística en dicho municipio, así como el nivel de aceptación que se tiene sobre la gestión de la administración municipal.

El propósito de esta investigación fue proporcionar información valiosa a la autoridad municipal, que le facilite la toma de decisiones para el desarrollo de estrategias de mejora en materia turística, que respondan a las necesidades e inquietudes de los ciudadanos.

**Palabras Clave:** Nivel de aceptación, Opinión, Pueblos Mágicos, Turismo.

## **Abstract**

This research shows the results from a survey that was conducted by questioning to 191 people from the community of Bacalar Quintana Roo, in order to know their opinion about Magic Towns federal program, the actions taken in tourism in the city hall, as such as the level of acceptance that people have on the municipal administration management.

The purpose of this research was to provide valuable information to the municipal authority, and facilitate decision-making for developing and improving strategies in tourism, which fit needs and citizens concerns .

**Keywords:** Level of acceptance, Opinion, Magical Towns, Tourism.

## 1. Introducción

La actividad turística del estado de Quintana Roo se centra principalmente en la zona norte, aunque la promoción por parte de las instituciones gubernamentales abarca la Costa Maya, en la que se incluye Chetumal, Bacalar y Mahahual.

El atractivo turístico de Bacalar comprende naturaleza, aventura, historia y cultura. Actualmente cuenta con el distintivo de Pueblo Mágico, como parte del programa federal para la gestión de los destinos del país, a cargo de la Secretaría de Turismo, denominado “Pueblos Mágicos”.

Dado que el turismo implica una interacción entre residente-visitante e incluye la alteración de la comunidad receptora en sus diferentes ámbitos social, económico, ambiental y cultural, se consideró importante conocer la opinión de los residentes en cuanto al desarrollo del turismo en el lugar, dando origen a la realización de esta investigación, cuyo propósito es aportar información valiosa que permita identificar y llevar a cabo diversas estrategias que contribuyan al desarrollo turístico del Municipio de Bacalar.

Se tiene como antecedente la realización de diversos estudios enfocados en el contexto de esta investigación; entre los que podemos mencionar el llevado a cabo en Minas de Riotinto, España (Vargas, Plaza y Porras, 2007) en donde se analiza la percepción de los residentes respecto a los posibles impactos económicos, socioculturales y ambientales derivados del turismo.

En el ámbito nacional tenemos la consulta local ciudadana en Cuitzeo, Michoacán en el año 2014 (Guerrero García y García, 2014), con el propósito de identificar las percepciones u opiniones de la ciudadanía sobre el programa turístico federal Pueblos Mágicos. Durante el 2010, en Comala, Colima y en Real de Asientos, Aguascalientes, se realizó un estudio para presentar un acercamiento que permitiera determinar si los residentes de los dos destinos que forman parte del

programa Pueblos Mágicos estaban satisfechos con la actividad turística, y hacer un análisis comparativo para dimensionar la relación que existe entre el impulso al desarrollo turístico y el grado en que la actividad turística satisface a la población receptora.

Campos (2015), señala que la incidencia real del sector turístico puede considerarse ambivalente. Plantea, por un lado, que ofrece interesantes oportunidades de bienestar social, ya que posibilita actividades de ocio, intercambio cultural y desarrollo socioeconómico. Sin embargo, puede constituir un riesgo potencial no deseable en el medio ambiente, la cultura autóctona y actividades económicas tradicionales.

Para que el estado pueda ofrecer un servicio turístico de calidad y lograr atraer la inversión privada, es necesaria la participación de la comunidad local. Con la participación de la población, existen mejores posibilidades de contribuir al desarrollo del sector y con esto, aprovechar los beneficios de la mejor forma posible.

De acuerdo con Gutiérrez y Díaz (2010), el papel del residente como stakeholder no sólo se circunscribe a tales hechos relacionados directamente con el intercambio. También está relacionado con el papel como participante en la planificación de la actividad turística. Menciona que si se abren vías de participación para que los residentes intervengan en ella, la actitud hacia la actividad o proyectos de desarrollo se verá favorecida. Por tanto, es relevante conocer la opinión que tienen sus habitantes sobre el impacto que genera el turismo en su localidad, con el objetivo de fortalecer la unión del estado con la sociedad civil y poder, de esta manera, armonizar las acciones gubernamentales con los objetivos públicos, para aprovechar los beneficios que produce el turismo.

La Dirección Municipal de Turismo de Bacalar, no cuenta con información respecto al grado de satisfacción de la población que le permita evaluar las acciones emprendidas desde el inicio de su gobierno o bien, para la implementación de nuevas estrategias de desarrollo. Por lo tanto, se requiere conocer la opinión que tienen los ciudadanos de la cabecera municipal con respecto al desarrollo turístico que ha tenido el lugar, en los siguientes tres

aspectos: percepción de la localidad en cuanto al desarrollo turístico del lugar, el programa federal Pueblos Mágicos y las acciones gestionadas por la autoridad municipal en materia turística.

La investigación buscó proporcionar información a la Dirección de Turismo del municipio de Bacalar, respondiendo las interrogantes sobre la opinión que tiene la ciudadanía de la cabecera municipal en relación al desarrollo del turismo, el programa Pueblos Mágicos, y el trabajo realizado por la autoridad municipal en la actividad turística del lugar. Los resultados constituyen información que le permite a la autoridad municipal, detectar oportunidades de mejora y puntos estratégicos basados en la opinión de la población y así impulsar la actividad turística, cumpliendo con los planes establecidos en los ámbitos municipal, estatal y nacional, tomando en cuenta las inquietudes y necesidades de sus ciudadanos. De esta manera, atendería las deficiencias reales que existen entre el espacio de la planeación gubernamental y lo que quiere la población, conciliando las diferencias entre ambos, dando espacio a posibilidades de gobernabilidad.

#### Marco Conceptual

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo continúa manifestando crecimiento prácticamente ininterrumpido a lo largo del tiempo, a pesar de crisis de diversa índole, demostrando su fortaleza y su resistencia (OMT, 2016). Representa el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, frente al 6% de 2014, ya que el sector ha tenido un crecimiento superior al comercio mundial en los últimos años. En cuanto a llegadas, nuestro país avanzó una posición para convertirse en el noveno destino del mundo y avanzó seis posiciones hasta quedar decimosexto en ingresos. En cuanto al crecimiento por regiones, México y Canadá crecieron de manera importante (ambas +9%), impulsados por la demanda estadounidense. En cuanto al informe de la OMT “El Turismo hacia 2030”, se espera que las llegadas de turistas internacionales a destinos de las economías emergentes de Asia, América Latina, Europa Central y Oriental, Europa Meridional y Mediterránea, Oriente Medio y África, doblarán su ritmo de crecimiento (+4,4% al año) respecto al de los destinos de las economías avanzadas (+2,2% al año). Por consiguiente, se prevé que en 2015 las llegadas a

economías emergentes superen a las de economías avanzadas. En 2030, el 57% de las llegadas internacionales se registrarán en destinos de economías emergentes (frente al 30% de 1980) y el 43% en destinos de economías avanzadas (frente al 70% en 1980).

Viñals (2002), establece que para que un lugar alcance su desarrollo se debe considerar no la afluencia turística de visitantes sino el bienestar que generó la actividad turística. Esto es, el número óptimo de visitantes de acuerdo a los recursos ambientales de la zona, la capacidad de la población local de organizar y orientar el desarrollo turístico y la definición de productos y servicios que se adapten a la cualificación de las necesidades de la población local, que ha de ser la máxima beneficiaria del proceso turístico, considerando además los intereses de generaciones futuras. Entre las condicionantes para que este desarrollo tenga lugar se encuentran: Infraestructura y servicios generales (accesibilidad, tráfico, transporte público, abastecimiento de agua, limpieza y recoja de basura, alumbrado público, asistencia sanitaria, seguridad ciudadana, etc.); Aspectos relacionados con el medio ambiente (saturación del destino, conservación medioambiental del entorno, contaminación acústica, etc.); Equipamiento recreativo, cultural y de servicios turísticos, áreas recreativas, oferta comercial, oferta cultural, y de ocio, profesionalidad de los trabajadores del sector turístico y gestión turística.

Esto ha hecho catalogar a la actividad turística como catalizadora de desarrollo, que permite elevar el bienestar de las comunidades receptoras y contribuir al mismo tiempo a la preservación de la riqueza natural y cultural de las mismas, remitiendo a su conceptualización de un desarrollo sostenible, precisado en el Informe Brundtland de la siguiente forma: “El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas y regiones anfitrionas presentes, al mismo tiempo que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de los recursos, de tal forma que se satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida” (OMT,1997). De esta forma, las acciones

emprendidas por quienes intervienen en estos procesos dan lugar a lo que se conoce como desarrollo local, definido por el Banco Mundial desde 1975 como “una estrategia diseñada para mejorar el nivel de vida, económico y social de grupos específicos de población”.

En las últimas décadas, son relativamente frecuentes los estudios que tratan de conocer cuál es la percepción que tiene la población residente hacia el turismo, debido a que la actividad turística depende, en gran medida, del apoyo que recibe por parte de la comunidad receptora. Así, como señala Pearce (1998), cuando no existe dicho apoyo, el residente no se mostrará dispuesto a trabajar en la industria del turismo, existirán pocas iniciativas emprendedoras e innovadoras y las interacciones entre turistas y residentes tendrán también muchas posibilidades de ser negativas. Por tanto, la comprensión de los antecedentes del apoyo de los residentes locales al turismo es de crucial importancia para los responsables políticos y para los empresarios, y se ha convertido en un importante campo de investigación (Akis, Peristianis y Warner, 1996).

## **2. Método**

La presente investigación fue abordada desde el enfoque cuantitativo de tipo no experimental, ya que el producto final describe únicamente la opinión de los ciudadanos con respecto al desarrollo en materia de turismo de Bacalar, empleando cálculos estadísticos únicamente para determinar la frecuencia de opiniones, y que de esta manera sea cuantificable la realidad de dicho fenómeno. La recolección de datos se basó en una encuesta desde un ángulo transeccional, llevando a cabo entrevistas personales mediante cuestionarios, desde un diseño descriptivo, ya que se busca dar a conocer la opinión de los ciudadanos de Bacalar con respecto a los siguientes tres aspectos: la percepción de la localidad en cuanto al desarrollo turístico del lugar, el programa federal Pueblos Mágicos y las acciones gestionadas por la autoridad municipal en materia turística. Se busca un primer panorama sobre la perspectiva que tienen los residentes en cuanto a que el sector turismo se siga desarrollando en la localidad, previendo el crecimiento de esta industria.

La población a la que se dirigió la encuesta corresponde a 7,697 residentes de la ciudad de Bacalar de los 15 a 80 años de edad. El enfoque fue de tipo no probabilístico. La aplicación de los instrumentos se realizó por medio de la asignación de cuotas y fue requerido que los sujetos de la investigación cumplieran con la condición de tener entre 15 y 80 años de edad y un año como mínimo de residencia en la ciudad. Además se ubicaron a los ciudadanos, sujetos de la investigación, en lugares públicos definidos como estratégicos por la afluencia, entrevistando únicamente a aquellos que cumplieran con las variables antes mencionadas.

Se realizaron las entrevistas personales mediante el uso de cuestionarios dirigidos a 200 ciudadanos de Bacalar, de los cuales se tuvo accesibilidad a 191, que constituyeron la muestra de la investigación, ubicados en los lugares de mayor afluencia. Para la administración del instrumento se tuvo el apoyo de seis personas que fueron capacitadas previamente en la aplicación del mismo.

En cuanto a las preguntas que formaron parte del instrumento, algunas de ellas se integraron con escala valorativa tipo Likert (cuatro grados) y a través de estas escalas el entrevistado fue dirigido al tema correspondiente. En la valoración se asigna el 1 como menor grado y 4 como mayor.

El total de reactivos del instrumento (Anexo X) fue de 18, fraccionados en tres segmentos: 1) Opinión sobre el desarrollo turístico de Bacalar, 2) Programa Pueblos Mágicos y 3) Acciones realizadas por la autoridad municipal en materia turística.

Toda vez que se recolectaron los datos, se prosiguió a codificarlos, asignando categorías numéricas a cada ítem, para luego llenar la matriz de datos con los valores implicados en las respuestas. Para el procedimiento del análisis de los resultados se empleó el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS V21).

### **3. Resultados**

Las entrevistas fueron aplicadas a 191 personas (108 hombres y 83 mujeres) que manifestaron las características mostradas en tabla 1.

Tabla 1 Características de los entrevistados.

Edad años	Total	Grado máx. Estudios	Total	Ocupación	Total
15 a 20	29	Ninguno	10	Estudiante	29
21 a 30	54	Primaria	25	Empresario	12
31 a 40	39	Secundaria	46	Empleado gobierno	18
41 a 50	38	Bachillerato	58	Ama de casa	29
51 a 60	19	Licenciatura	50	Empleado municipio	26
61 a 70	9	Maestría	2	Independiente	77
71 a 80	3		191		191
Total	191				

De la información recolectada podemos observar que el grupo entrevistado estuvo integrado de manera predominante por jóvenes (el 63% de los entrevistados tiene menos de 41 años). En cuanto al grado máximo de estudios alcanzado corresponde a bachillerato el 30%, seguido por el de licenciatura con el 26% y el de secundaria con el 24%. Entre las actividades que realiza este grupo entrevistado predominan las actividades independientes (autoempleo y labores técnicas).

#### Opinión de los ciudadanos con relación al desarrollo turístico de Bacalar

El 90% de la población encuestada considera importante y muy importante la actividad turística en Bacalar; la edad de quienes opinaron de esta forma oscila entre los 21 a 50 años. Así mismo, opinaron que dicha actividad turística puede contribuir al desarrollo económico del lugar mediante la generación de fuentes de empleo y que Bacalar cuenta con elementos de índole histórico y natural que lo posicionan como un destino turístico. Entre los principales beneficios que se espera de la actividad turística, se encuentran el aumento del empleo y el crecimiento económico. Dentro de los aspectos considerados que pudieran afectar el desarrollo del turismo en la ciudad de Bacalar, el 50% de los entrevistados percibe que el factor de seguridad es el principal efecto negativo, como resultado del crecimiento del turismo. La afectación al medio ambiente obtuvo un porcentaje de casi el 40%. Los aspectos culturales y sociales fueron elegidos en porcentajes menores al diez por ciento.

### Opinión de los ciudadanos con respecto al Programa Pueblos Mágicos

El 93% de la población encuestada tiene conocimiento de que Bacalar fue denominado como Pueblo Mágico; sin embargo se pudo observar que el 65% conoce poco sobre cómo opera el programa. Como consecuencia del desconocimiento, declaran no percibir en lo personal, en lo familiar o en la población, beneficios económicos, culturales, de infraestructura o de difusión del lugar. Adicionalmente, el 67% del total considera que los principales beneficiados son las autoridades municipales y empresarios. El 90% de la población manifestó interés en conocer a fondo los lineamientos del programa para enterarse de los beneficios y requisitos que se deben cumplir para formar parte del mismo.

### Opinión de los ciudadanos sobre el trabajo desarrollado por las autoridades municipales en materia de turismo

En este aspecto, del total de entrevistados, la mayoría relativa, 69%, calificó el desempeño de la autoridad municipal como regular y malo; sólo el 25% lo considera bueno y el 6% lo califica como excelente. La mayoría relativa que calificó como regular y malo, se encuentra entre las edades de 21 a 50 años, destacando entre estos los que desempeñan un trabajo independiente con formación de secundaria y bachillerato.

En cuanto a las actividades planeadas por la administración municipal actual, el 82% de la población entrevistada desconoce sobre la certificación Blue flag y sobre el Patronato para la Preservación de Bacalar. El 68% conoce sobre el Programa Pueblos Mágicos, aunque no los planes que hay respecto al mismo, y el 57% tiene conocimiento en relación a las actividades turísticas masivas que se han llevado a cabo.

## **4. Discusión**

Dando atención a la necesidad de conocer sobre la opinión de los ciudadanos con respecto al desarrollo turístico de Bacalar, el análisis de la información arrojó que dicho desarrollo les interesa a los pobladores pues consideran es un generador de fuentes de empleo, por lo que la planeación que se tenga en esta materia

posiblemente no encontraría un obstáculo siempre y cuando se tome en cuenta la protección de la sociedad en el aspecto de seguridad y la protección de los recursos naturales e históricos con los que cuenta la ciudad de Bacalar. Ven con buenos ojos los programas turísticos que están siendo implementados por los tres órdenes de gobierno y son optimistas en cuanto a las posibilidades de desarrollo económico y social que este tipo de actividades puede aportar a su localidad. Así mismo, consideran que Bacalar, dadas sus características y los recursos con que cuenta, puede posicionarse como un destino turístico.

La mitad de la población objeto del estudio considera que el crecimiento de la actividad turística podría traer un impacto negativo en la seguridad del lugar y en la parte ambiental; por lo que es necesario que la autoridad municipal considere diversas estrategias que permitan prever situaciones que pongan en peligro la seguridad de la población, el cuidado del medio ambiente y el patrimonio cultural e histórico de la ciudad. La afectación al medio ambiente obtuvo un porcentaje de casi el 40%, lo que indica moderada preocupación en este rubro. Los aspectos culturales y sociales fueron elegidos en porcentajes menores al diez por ciento; esto significa que no creen que el turismo afecte de manera negativa a la población.

Respecto a Pueblos Mágicos, se pudo observar que el 65% conoce poco sobre cómo opera el programa, lo cual les impide identificar los beneficios que les aporta y el papel que les corresponde a los ciudadanos en este sentido; este desconocimiento aumenta la desconfianza en las autoridades, así como la percepción de que los menos beneficiados son los ciudadanos. Es importante resaltar la conveniencia de realizar una mayor difusión de este programa y de las bondades que ofrece no solo a empresarios y comerciantes, sino a toda la comunidad que forma parte del municipio de Bacalar.

La opinión de la ciudadanía, respecto al papel que ha desempeñado la autoridad municipal en materia de Turismo, se percibe como regular y mala, ya que manifiestan que el desarrollo turístico obtenido es prácticamente nulo y que se encuentra en una fase de estancamiento.

De estos resultados llama la atención que del total de integrantes de la muestra que labora en el Municipio de Bacalar, sólo el 50% manifestó que conoce sobre la Certificación Blue Flag y un 73% manifestó desconocer respecto a la existencia del Patronato para la Preservación. Lo anterior muestra que aún al interior del propio municipio, se ha descuidado la promoción de estas acciones y programas.

En términos generales, la percepción de la ciudadanía es de baja aceptación sobre el trabajo realizado. Entre las observaciones de esta hacia la autoridad municipal, se encuentran: el mal estado de las calles y avenidas principales que dan acceso a la costera, lo cual da una mala imagen ante el turista, poca seguridad en los sitios turísticos; falta de guías y módulos de información turística; falta de actividades y eventos que llamen la atención del turismo; falta de difusión del destino, entre otros.

El conocimiento del sentir de la población permite a las autoridades gubernamentales desarrollar planes que vayan acorde a las necesidades de la ciudadanía y tomar decisiones que favorezcan a la comunidad en general. Los resultados y la información generada de ésta, ofrecen un panorama más claro respecto a lo que la ciudadanía percibe respecto a los rubros estudiados y de las posibilidades estratégicas que deben emprenderse para orientar el desarrollo de la ciudad de Bacalar como destino turístico y para conservar su inclusión en el Programa Pueblos Mágicos, dada la importancia de la participación de los habitantes, quienes interactúan dentro del contexto de desarrollo deseado. De igual forma, el conocimiento generado es referente para la toma de decisiones y como base para futuras investigaciones relacionadas.

## **5. Referencias y Bibliografía**

- [1] Akis,S., N. Peristianis, and J.Warner .(1996). Residents' Attitudes to Tourism Development: The Case of Cyprus. *Tourism Management* 17:481-494. <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517796000660>
- [2] Guerrero García Rojas, H R; García Vega, D; (2014). El programa «Pueblos Mágicos»: análisis de los resultados de una consulta local ciudadana. El

- caso de Cuitzeo, Michoacán, México. *Economía y Sociedad*, XVIII 71-94. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51033723005>.
- [3] Gutierrez, D. y Díaz, R. (2010). La actitud del residente en el destino turístico de Tenerife: evaluación y tendencia. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. España. [http://www.pasosonline.org/Publicados/8410/PS0410\\_01.pdf](http://www.pasosonline.org/Publicados/8410/PS0410_01.pdf)
- [4] Organización Mundial de Turismo (1997). *National and Regional Tourism Planning*. London: International Thomson Business Press. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407279.1>
- [5] Organización Mundial de Turismo (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. Edición 2016. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>.
- [6] Vargas, A., Plaza, M., Porras, N. (2007). *Desarrollo del turismo y percepción de la comunidad local: Factores determinantes de su actitud hacia un mayor desarrollo turístico*. Dialnet, Madrid España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2517645>.
- [7] CAMPOS, B. (2015). *Repensar el turismo a partir de los nuevos paradigmas*. Universidad de Quintana Roo. México.
- [8] PEARCE, P.L. (1998): "The relationship between resident and tourist: the research literature and management directions". *Global Tourism*. Ed. Oxford.
- [9] VIÑALS, M. (2002), *Turismo en espacios naturales y rurales*. Agencia Española de Cooperación internacional. II edit. Universidad Politécnica de Valencia. España.