



**ALCALDÍA DE
RIOHACHA**

Distrito Especial, Turístico y Cultural

SATISFACCIÓN DE RESIDENTES CON EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL DISTRITO DE RIOHACHA



**ALCALDÍA DE
RIOHACHA**

Distrito Especial, Turístico y Cultural

GENARO DAVID REDONDO CHOLES

Alcalde distrito de Riohacha

KARINA ROSA NAVAS RODRÍGUEZ

Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico

DAYANA CARRILLO FUENTES

Directora de Turismo

ELY BARROS GUALE

Coordinadora Contratista Oficina de Turismo

ILIANIS RUIZ UTRIA

MARIBEL EPINAYU VANGRIEKEN

YOHANA VARGAS ÁVILA

RAFAEL ESCALANTE CONTRERAS

BERTA SUAREZ MEJÍA

TONIA TINOCO SIOSI

Equipo Profesional de Apoyo Contratista Oficina de Turismo



1. INTRODUCCIÓN

El turismo sostenible puede jugar un rol muy importante en el desarrollo de una comunidad, especialmente en áreas en las que abundan los recursos naturales y culturales, aun faltando recursos financieros que permitan el crecimiento económico en otros sectores. Sin embargo, cualquier esfuerzo promocional y de desarrollo puede tener consecuencias en las dimensiones clásicas del desarrollo sostenible: ecológicas, económicas y socioculturales 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. Y partiendo de la pregunta de cuál es el nivel de satisfacción de los residentes de las comunidades anfitrionas, este trabajo tiene como propósito determinar las variables que permitan evaluar dicho indicador, así como diseñar y aplicar una herramienta investigativa que facilite su evaluación.

2. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1 Objetivo

Conocer el nivel de satisfacción de la comunidad local con el turismo en el distrito de Riohacha.

2.2 Metodología

Tanto la densidad poblacional como la actividad turística se concentran en la cabecera distrital, por tal motivo el estudio se desarrolló en esta zona. Los datos fueron obtenidos mediante la aplicación directa de 368 encuestas. Se hicieron a los habitantes de la comunidad que se encontraban en su domicilio, procurando que fueran personas con un periodo de residencia mayor a un año y que pudieran emitir un criterio confiable, por lo que el límite de edad fue de 18 años en adelante.



Para el diseño de la encuesta se emplearon 4 variables para evaluar la percepción como un lugar turístico sugeridas por la OMT, para evaluar la satisfacción de los residentes, empleando una escala Likert, en las que los participantes expresaron qué tan de acuerdo están con los temas mencionados. Se consideraron también aspectos sociodemográficos como sexo, actividad que desempeñan, edad y tiempo de residencia en el distrito de Riohacha.

3. RESULTADOS

Las personas encuestadas tenían las siguientes características: el 74% fueron mujeres; los rangos de edad son de 18 a 25 años con el 24%, de 26 a 35 años con el 26%, de 36 a 50 años con el 22% y mayor de 50 años con el 28%; el 67% nacieron en Riohacha y el 33% manifiestan no haber nacido en la ciudad; el 20% tienen más de 15 años de estar viviendo en Riohacha y el 80% restante manifiesta vivir toda su vida en el distrito de Riohacha; con respecto al nivel máximo de estudios el 65% de los encuestados son universitarios, el 24% tienen un postgrado, el 9% son bachilleres y el 2% son técnicos; con relación a la actividad que desempeñan, el 41% son empleados, el 24% estudiantes, el 17% profesionales independientes, sin empleo representan el 7%, independientes el 5%, el 4% se dedican a las labores del hogar y el 2% son pensionados.

Como se señaló anteriormente, la base considerada para redactar las preguntas fueron el desarrollo local y el turismo sostenible (en los tres ejes propuestos por el desarrollo sostenible: social, económico y ambiental). Por ello, una primera consideración fue agrupar las preguntas bajo los ejes del desarrollo sostenible, según el criterio utilizado en su construcción, y realizar el análisis sobre las respuestas. Pero se consideró que podría haber algún sesgo, dado que era un juicio propio sobre la construcción de la pregunta, por lo tanto, se decidió efectuar un análisis factorial que agrupara las preguntas (variables) con base en sus correlaciones, en un número menor de estas, denominadas factores, entendiendo que:

El Análisis Factorial es una técnica estadística multivariante cuyo principal propósito es sintetizar las interrelaciones observadas entre un conjunto de variables en una forma concisa y segura como una ayuda a la construcción de nuevos conceptos y teorías. Para ello utiliza un conjunto de variables aleatorias inobservables, que llamaremos factores comunes, de forma que todas las covarianzas o correlaciones son explicadas por dichos factores y cualquier porción de la varianza inexplicada por los factores comunes se asigna a términos de error residuales que llamaremos factores únicos o específicos. (Análisis factorial, s. f., p. 1).

Al realizar el análisis factorial para el total de las preguntas consideradas al respecto, se encontró que había siete factores que cumplían el requisito del autovalor (superior a 1).



Tabla 1. Factor 1

<i>Factor 1: Regulación de la actividad turística y su importancia económica</i>
¿Percibe que el turismo es básico y esencial para la economía del distrito de Riohacha?
¿Percibe que debe incrementarse la promoción turística del distrito de Riohacha para atraer a más turistas?
¿Percibe que deben existir más leyes, regulaciones y una mejor supervisión sobre el desarrollo de las playas por parte de la autoridad local para proteger los recursos naturales de la región, principalmente la playa y el mar?
¿Considera que la planeación del desarrollo turístico y su cuidado medioambiental se deberían realizar desde los tres órdenes de gobierno: municipal, departamental y Nacional?

El factor 1 contempla la percepción sobre regular la actividad turística dada la importancia económica que, según los participantes, esta ha adquirido, y acerca de quién debería llevarla a cabo. Es preciso señalar que el promedio de personas que contestaron estas preguntas fue de 1,8 y que, dada la escala utilizada, estas personas estarían muy de acuerdo con que es una actividad importante para el distrito, pero también con que se debe regular desde los tres órdenes del gobierno colombiano. El mayor peso en las respuestas en este factor recae en la cuarta pregunta, que se podría interpretar en el sentido de la búsqueda de un desarrollo más sostenible para la actividad, pues considera el bienestar social, económico y ambiental, es decir, un turismo sostenible. Además, debe señalarse que este es el factor que más contribuye a explicar la varianza total y que, por lo tanto, se puede considerar el concepto más relevante en el análisis.

Tabla 2. Factor 2

<i>Factor 2: Impacto de la actividad turística en el aspecto económico</i>
¿Ha percibido usted alguna mejora en las oportunidades u ofertas de empleo con el reciente impulso a la industria turística en el distrito de Riohacha?
¿Percibe que la industria turística ha estimulado que haya más empresas interesadas en invertir en el distrito de Riohacha?
¿Percibe que el turismo que llega al distrito de Riohacha ha incrementado las oportunidades de negocio para los residentes y para las empresas locales?
¿Percibe que el turismo que llega al distrito de Riohacha genera mayores ingresos a las empresas de servicio, a los comercios pequeños y grandes, así como a los hoteles?

El factor 2 está más relacionado con los ingresos, la inversión y el empleo que, según perciben los habitantes del distrito de Riohacha, genera la actividad turística. En este caso, la pregunta con mayor peso es la segunda, referente a la atracción de inversión que produce la industria turística, situación que, desde la teoría económica, sería la base para generar ingresos y empleo, y, desde algún punto vista del desarrollo sostenible, bienestar a la población. En lo referente a las respuestas promedio, se



encontró que fue de 2,2; se puede decir entonces que en su mayoría de los participantes contestaron que la industria turística ha contribuido en algo a mejorar estos aspectos, aunque se puede suponer que hay también algunas personas —las menos— que dieron como respuesta “solo un poco”.

Tabla 3. Factor 3

<i>Factor 3: Adversidades y conveniencia de la actividad turística</i>
¿Percibe que el turismo que llega al distrito de Riohacha ha llevado a que los precios de productos, predios y servicios públicos se incrementen, dado que genera mayores ingresos entre los pobladores del distrito de Riohacha?
¿Percibe que el desarrollo de la industria turística es preferible al de la industria del petróleo en el distrito de Riohacha por los niveles en que cada una contamina a la región?

El factor 3 se centra en el impacto que la población puede percibir como negativo por parte de la actividad turística en la actividad económica local, dado que la mayor entrada de ingresos se utilizaría para demandar unos recursos que más o menos se mantendrían constantes, puesto que la actividad está muy localizada en ciertos periodos, lo que generaría, básicamente, inflación en la región. De ahí la relación con la siguiente pregunta, pues, en su momento, la industria del petróleo produjo el mismo fenómeno, pero se piensa que a una escala mayor tanto en lo referente a la inflación como a la contaminación. La primera pregunta tiene un mayor peso en el factor, y el promedio de las respuestas fue de 2,2. Los participantes perciben que el turismo ha contribuido en algo a la inflación, pero no es preferible a la industria del petróleo.

Tabla 4. Factor 4

<i>Factor 4: Perjuicios de la actividad turística en las tres dimensiones</i>
¿Percibe que el turismo que llega al distrito de Riohacha ha contribuido al incremento de la delincuencia?
¿Percibe que el turismo que llega de vacaciones al distrito de Riohacha ha contribuido a la degradación ambiental de la zona?
¿Percibe que la llegada masiva de turistas, que provoca la saturación de la playa en periodos vacacionales, ha contribuido a una mayor contaminación de la playa y del mar?
¿Considera que el cobro de un impuesto a los turistas para reparar los daños ecológicos que pudiera causar esta actividad sería una buena práctica, aun cuando esto propicie un menor arribo de turistas a la región?

El factor 4 se centra en los efectos negativos que perciben los pobladores por parte de la actividad turística en aspectos sociales como la delincuencia y la saturación de lugares como la playa; en lo ambiental, por ejemplo, la degradación ambiental y, principalmente, la contaminación de la playa; en lo económico, como la percepción de que un impuesto ayudaría a solucionar los daños ecológicos, pero pensando en un menor número de turistas, lo que aminoraría la saturación de los lugares, en

especial, de la playa. En igualdad de circunstancias, las dos primeras preguntas son las que más pesan en el factor, pues ambas tienen una connotación negativa de incrementos en problemas de seguridad y deterioro de la naturaleza. Las respuestas promedio para este factor fueron de 2,3. Los participantes contestaron que el turismo ha contribuido en algo a estos perjuicios en el distrito y, en ese sentido, están de acuerdo con un impuesto ecológico.

Tabla 5. Factor 5

<i>Factor 5: Impacto de la actividad turística en el bienestar de la población</i>
¿Ha percibido alguna mejora en su calidad de vida con el reciente impulso a la industria turística en el distrito de Riohacha?
¿Percibe que el turismo que llega al distrito de Riohacha ha generado puestos de trabajo que ofrecen mejores condiciones de trabajo, incluido el salario?
¿Considera que para mejorar el nivel de bienestar de la población local es necesario aumentar el número de turistas que llegan a la zona?

El factor 5 se centra en la percepción de bienestar que la población tiene con respecto a la actividad turística, es decir, si mejoraría su calidad de vida y en los puestos de trabajo (que tiendan a lo que se denomina trabajo decente). Además, cuestiona si es necesario contar con un mayor número de turistas para aumentar esa situación. La media para este factor fue de 2,4, es decir, en promedio, las personas están algo o solo un poco de acuerdo con que el turismo impacta en su calidad de vida y en mejores puestos de trabajo; también están algo de acuerdo con la necesidad de un mayor número de turistas para fortalecer su calidad de vida y laboral. La última pregunta, referente a la necesidad de atraer a más turistas, es la que pesa más en este factor, pues los participantes tienen la percepción de que ello ayudaría al bienestar social del distrito.

Tabla 6. Factor 6

<i>Factor 6: Gobernanza para el cuidado medioambiental ante la actividad turística</i>
¿Considera que se deberían prohibir los hoteles al pie de la playa por la contaminación y los daños que le podrían causar?
¿Considera que la planeación del desarrollo turístico y su cuidado medioambiental lo deben hacer los empresarios del sector turístico porque son ellos los especialistas en el tema?

El factor 6 tiene que ver con la manera como se debe gobernar para promover la participación de la sociedad civil, junto con el Estado, en la toma de decisiones para el cuidado del medio ambiente, es decir, para lograr un desarrollo turístico que se pueda ajustar en este aspecto al denominado turismo sostenible. La pregunta que pesa más en el factor es la primera, la cual podría estar generando ya alguna problemática en la región. En promedio, los participantes respondieron que están en (2.2) desacuerdo con la prohibición de hoteles al pie de la playa y con la participación de empresarios del sector turístico debe ser mayor para proteger el medioambiente.



Tabla 7. Factor 7

<i>Factor 7: Bondades de la actividad turística en las tres dimensiones</i>
¿Percibe que el turista que llega a vacacionar al distrito de Riohacha es respetuoso de las costumbres y los hábitos de la población local?
¿Percibe que, gracias al turismo que se ha dado en el distrito de Riohacha, se tiene una calidad de vida más elevada?
¿Considera que el turismo de sol y playa realizado en el distrito de Riohacha ha favorecido la conservación de recursos naturales gracias a que el distrito pone más atención a la situación de un desarrollo turístico que está creciendo?

Por último, el factor 7 está relacionado con la preservación de la cultura local, la percepción del impulso que la actividad turística pudiera estar dando para una calidad de vida mejor a la población local y el cuidado de los recursos naturales, esto último también como resultado de la atención que pone el distrito de Riohacha a esta actividad como prioritaria. La pregunta que más pesa, y por mucho, en este factor es la primera. La media fue de 2,4, es decir, en promedio, los participantes contestaron que en algo o solo un poco percibían las bondades de la actividad turística en lo cultural, una calidad de vida mejor y la conservación de los recursos naturales.

Los factores que más contribuyen a explicar la varianza total y, por lo tanto, los conceptos más relevantes para el análisis se relacionan con algunos de los impactos positivos que la actividad turística tiene en aspectos económicos en el distrito de Riohacha. Pero hay una restricción: que esta sea una actividad planeada y regulada, por consiguiente, que su desarrollo sea de tal manera que resguarde el medioambiente, que es otro de los impactos positivos, además de ser acciones relacionadas con lo contemplado por el desarrollo local y el turismo sostenible, pero con la consideración de que la conservación de los recursos naturales no esté sólo a cargo del distrito, sino que estén involucrados los ámbitos estatales y con la gobernación. Los ejes que marca el desarrollo sostenible y los impactos positivos y negativos de la actividad también están presentes a lo largo de las preguntas, y se puede intuir la importancia que tienen en la percepción de la gente encuestada, aún y entendiendo que en muchos casos son personas que no conocen del tema, pero que conviven con varios de estos problemas en su vida diaria y tienen una opinión al respecto.

4. CONCLUSIONES

El presente documento muestra la percepción que tiene una parte de la población del distrito de Riohacha respecto a los impactos que ha tenido el desarrollo turístico dado por el recurso endógeno de sus atractivos en su vida diaria. La investigación evidencia que estos habitantes ponderan, en primer lugar, los impactos positivos que ha tenido el desarrollo de esta actividad, a la que consideran primordial para la economía local, pero también son conscientes de la necesidad de resguardar el medioambiente como un objetivo fundamental y opinan que debería regularse su protección desde los



ámbitos municipal, departamental y nacional, es decir, habría de propender hacia un cuidado que trascienda lo local para buscar su preservación.

En segundo lugar, ponderan la importancia de los impactos positivos desde la dimensión económica, como lo son una mayor inversión, más opciones de negocios e ingresos y mejores oportunidades de empleo. Si se le quiere dar una lógica teórica, desde una visión de la economía se diría que una mayor inversión produciría más posibilidades de negocios e ingresos para el lugar, así como mejores oportunidades laborales.

En tercer lugar, ponderan algo que podría verse como un efecto negativo de la actividad y que, sin lugar a duda, tiene que ver con los mayores ingresos que genera, es decir, con el incremento de los precios de los bienes a nivel local, lo cual se relaciona con una menor demanda de estos. La percepción negativa tendría que ver quizá con una mayor desigualdad tanto en los ingresos percibidos como en el poder de compra diferenciado; pero el efecto podría también ser positivo en el sentido de contar con mayores ingresos para la zona. Por otro lado, los participantes no consideran como mejor opción para el desarrollo del lugar a la industria turística, diferente a la del petróleo, pues opinan que la segunda genera más ingresos a pesar de la mayor contaminación para el lugar.

En cuarto lugar, el factor 4 agrupa preguntas sobre la percepción de los efectos negativos que genera esta actividad, pues los participantes consideran que en algo o un poco crea problemas de inseguridad, degradación ambiental y contaminación, aunque la pregunta que más pesa en este factor es la concerniente a cobrar un impuesto a los turistas, el cual podría resarcir los daños al medioambiente. Es decir, aunque el desarrollo del turismo conlleva algunos problemas, existe la idea de que estos se pueden superar.

En quinto lugar, se vuelve a ponderar el efecto positivo de la actividad, en primera medida, por la percepción de que deben llegar al lugar más turistas, pues los participantes en algo o un poco sienten que su presencia ha generado una mejoría en su calidad de vida y más ofertas de puestos de trabajo con mejores condiciones laborales.

En sexto lugar, ponderan una reglamentación menos estricta a uno de los elementos más visibles de esta industria: los hoteles, en particular, los de las grandes cadenas hoteleras, pues lo consideran propicio para atraer una mayor demanda, no ven un problema la contaminación y daños a la playa, aunque también está el perjuicio por paisaje o panorama visual de la zona, lo cual muchas veces es poco valorado. También valoran en algo el involucramiento de los empresarios del sector en su desarrollo, pero más que ello sería el de todos los actores sociales involucrados, incluidos a los habitantes del lugar que no son empresarios y los diferentes órdenes de gobierno.



Por último, se pondera el respeto por la cultura autóctona. Al respecto, los participantes señalan que los turistas son respetuosos de ella en algo o un poco. En ese mismo sentido está la percepción del involucramiento del distrito en la preservación de los recursos naturales ante un mayor desarrollo del sector turístico y el de una mejor calidad de vida.

La población del distrito de Riohacha está experimentando cambios positivos y algunos negativos dado el mayor desarrollo de la industria turística, pues año tras año se incrementa el número de turistas que visitan el distrito. Los resultados de la encuesta señalan de manera general que la población local percibe de forma positiva la visita de turistas a su distrito, principalmente por la percepción de los beneficios económicos que llegan, la generación de ingresos, la diversificación comercial y el empleo. Esta percepción positiva de los residentes fortalece que aun el distrito de Riohacha se encuentra en la etapa de desarrollo del destino turístico, es decir, aún no es un destino maduro.

Sin embargo, la investigación encontró que los residentes en el distrito de Riohacha son conscientes de algunos impactos negativos que se pueden suscitar conforme se desarrolla el destino turístico, como son la degradación ambiental, el incremento de la delincuencia y el poco respeto por parte de los turistas hacia las costumbres y los hábitos de la población local.

Por otra parte, es interesante conocer que parte de la población local tiene confianza en los tres niveles de gobierno (municipal, departamental y nacional) para regular el proceso de planificación del desarrollo turístico en el distrito de Riohacha. Además, intuitivamente hay algún acuerdo en que esta planificación contemple dimensiones sostenibles que permitan equilibrar, mediante acciones de impuestos o prohibiciones, el potencial del distrito para el desarrollo de un turismo sostenible.

A su vez se debe señalar que, para futuras investigaciones relacionadas con la zona de estudio, el objetivo se puede ampliar a la percepción de los residentes en el corregimiento de Camarones, que con el distrito de Riohacha conforman una conurbación turística importante donde la dinámica de los servicios turísticos los abarca a ambos, principalmente en servicios de preparación de alimentos y bebidas y la realización de actividades de ecoturismo. Esto ayudará a conocer de manera integral la percepción de los residentes que afrontan los impactos del turismo.

Referencia

Análisis factorial. (s/a, s/f). <https://bit.ly/3ogwPqC>