

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Para efecto de esta investigación se concluye en este capítulo, de manera objetiva y clara, las conjeturas correspondientes con relación al objeto primordial de este trabajo, mostrando las conclusiones y posteriormente las recomendaciones pertinentes enfocadas al grupo o grupos de prestadores de servicio de hospedaje que se beneficien directamente de los resultados generales de este proyecto.

5.1 Conclusiones finales.

De manera generalizada el turismo mochilero es visto como un buen segmento turístico y económico que beneficia directamente e indirectamente ciertas regiones, que en este caso es la ciudad rural de Cuetzalan, estos beneficios son bien percibidos por la población en general, no obstante, mantienen una cultura turística y de conservación.

Aunando a esto, la actitud hacia el turismo mochilero es buena y positiva, sin embargo, aun no se conciben como un grupo económicamente fuerte que sea capaz de modificar el nivel de vida de los prestadores de una región, debido a su bajo presupuesto, si bien es cierto, que no existe un infraestructura real de los prestadores de generar o fomentar espacios y servicios exclusivamente a los mochileros. Como complemento, tampoco existe la visión de largo plazo.

Abordando el último punto, se hace referencia al aspecto que este tipo de turistas [mochileros] de manera generalizada visitan países, destinos, atractivos, etc., por periodos de tiempo prolongados, donde efectivamente, sus gastos, consumos y toda derrama monetaria está contemplada en bajos presupuestos diarios, asumiendo lo anterior generan de manera constate consumos de servicios y productos.

Relacionado a lo anterior, en términos de mercadotecnia existe en inglés una palabra [word-of-mouth] que nos indica el poder que tienen los individuos, ya sea de manera positiva o negativa de influir los patrones de consumo, fomentando futuros consumidores o impidiendo futuras compras de productos o servicios, todo esto a través del poder de las recomendaciones.

De manera continua, la evidencia muestra que aún no se concibe este grupo de tener gran potencial de crecimiento y de aportar mayores beneficios, sin embargo, los prestadores de servicios de hospedaje están conscientes que a medida en que aumenta el volumen de turistas mochileros existe un aumento en la derrama y beneficios, de manera contraria, no existe el conocimiento ni la cultura de fomentar el "word-of-mouth" y utilizarla como herramienta estratégica para la atracción de mayor volumen de turistas mochileros.

Concretando, Cuetzalan tampoco ofrece una infraestructura adecuada para recibir el arribo de tanto turista, ejemplo claro es, la temporada de Semana Santa, periodo vacacional en el que se encuentra una gran desorganización y se nota las carencias en el servicio, referente a esto, se debe buscar un equilibrio en el volumen necesario de turistas mochileros, para ver a este segmento como gran portador de beneficios económicos positivos y la capacidad total en servicios y cuartos disponibles para el turismo de la ciudad, cabe señalar que también existe otros tipos de turistas, dentro de los cuales destaca el familiar y de descanso y retiro.

Los resultados muestran una clara tendencia por parte de los prestadores de rechazar que los mochileros provoquen de manera directa o indirecta una menor calidad de vida, relacionado a esto, también existe una percepción positiva por parte de los mochileros de percibir el servicio prestado como bueno, a pesar de existir algunas carencias en el servicio. Debido a que es un segmento poco exigente por la cantidad que están dispuestos a pagar por el servicio de hospedaje.

Como complemento de lo anterior, los prestadores no perciben a este segmento como eminentemente negativo, pero, los mochileros conllevan una serie de consecuencias y comportamientos sociales y culturales que provocan que su percepción cambie negativamente hacia ellos, de forma generalizada conciben a los mochileros como jóvenes viajeros, que buscan “regatear” los precios a medida de lo posible, que exhiben poca preocupación por el servicio e instalaciones que se les proporcionan y son causantes de perturbar levemente el ambiente tranquilo y rural que tiene Cuetzalan.

Esta afirmación está directamente relacionada con el turismo mochilero nacional, que en la mayoría de los casos lo perciben como aquel estudiante que se desocupa de sus deberes y rol social durante su estancia.

También, se concluye una percepción generalizada en ver a este segmento como consciente en el aspecto ecológico, siendo este aspecto uno de los principales motores o causales para visitar un destino turístico, sin embargo aún se perciben diferencias entre los prestadores de servicios de hospedaje y el comportamiento de los mochileros.

En base a esto se puede concluir que, aún hace falta en México una cultura mochilera que regule los servicios que les proporcionen, así como un código de ética enfocado a los mochileros y su respectiva promoción y fomento, además de la verdadera vocación y actitud de ser jóvenes viajeros preocupados por el ambiente y la interacción sana con la cultura que se visite.

De manera fehaciente, podemos identificar que existe la intención de hacer crecer este sector en lo que refiere a Cuetzalan, sin embargo no existe la promoción por parte del gobierno federal, directamente la Secretaría de Turismo [SECTUR], no proporcione información valiosa sobre el segmento de turistas mochileros, para conocer más las necesidades y requerimientos básicos de los mochileros, de igual forma el gobierno estatal tampoco se ha preocupado, lo que ha ocasionado falta de interés, estándares y control en todo lo que compete al turismo mochilero.

Se puede concluir, que el turismo mochilero es cada vez más fuerte, se tiene más conciencia de su existencia, y de manera empírica, se les ha proporcionado alojamiento barato, a la vez que otros servicios. A pesar de esto, se tiene la creencia que al prestar el servicio de hospedaje es suficiente, y no han tomado en cuenta las exigencia mínimas de este sector, que es de manera generalizada, según los resultados, limpieza y servicio, [un servicio bueno y digno] y con menor escala, generar o tener un ambiente juvenil internacional, que les permita a los mochileros, el aminorar el impacto de estar viajando en un lugar desconocido y muchas veces sin compañía.

Este último punto con el afán de promocionar más el destino turístico de Cuetzalan, con el mercado internacional con el objetivo único de atraer más turistas mochileros para aprender de ellos y sobre lo que esperan de los servicios viajando bajo las premisas de mochileros [backpackers], abordadas en el segundo capítulo.

La comunidad no cuenta con centros de información turística suficientes que incluyan atractivos, restaurantes y establecimientos de hospedaje dividido por zonas, segmentos, precios y paquetes. Actualmente existen sólo dos módulos de información turística, uno localizado sobre la carretera justo en la desviación que continúa para Cuetzalan, y el otro en la ciudad, estos dependen directamente del municipio y están bajo la supervisión de la SECTUR municipal y la Cámara de Comercio.

Sin embargo, en el ámbito de establecimientos que presten servicio de hospedaje, la información no está actualizada, ni se tiene un control claro sobre los servicios que presta y la capacidad que tiene, elementos clave para la elaboración de pronósticos, proyectos y programas de atracción de turistas, no solo para los mochileros sino en general.

De misma manera, se tiene una confusión entre el término mochilero [backpacker]. Normalmente sólo se relaciona con grupos de estudiantes nacionales, cabe destacar, que aunque es un grupo representativo, no es el único, razón por lo cual debería de haber por parte de las autoridades correspondientes, la debida difusión y capacitación del perfil de estos turistas acerca de sus necesidades básicas respecto al servicio de hospedaje, y sus demás tendencias además de una preocupación real sobre el impulso y creación de una cultura turística "mochilera".

A continuación se darán algunas recomendaciones en base a los resultados y conclusiones, con el fin, de promover el turismo mochilero de una manera equilibrada que permita el buen desempeño del los servicios de hospedaje evitando sobrepasar la capacidad de carga, por lo menos, a lo que se refiere a los turistas mochileros.

5.2 Recomendaciones.

Contar con programas de inmersión turística, esto significa crear en cada inversionista, prestador de servicios y comunidad en general una conciencia sobre los atractivos naturales y culturales, tradiciones y costumbres; además de ferias y eventos que Cuetzalan ofrezca al turista en general, sin dejar de tratar temas que fomenten la cultura de competencia perfecta y la búsqueda del bien común por parte de los prestadores de los diferentes rubros, ofreciendo servicios de calidad y estandarizados, evitando, por ejemplo, la guerra de precios.

A posteriori, informar clara, veraz y objetivamente cada aspecto turístico [servicios, atractivos, promociones, etc.] de Cuetzalan a cada segmento de turistas [mochileros, familiar, negocios, etc.] con los servicios que cada uno pudiese utilizar, aunado al abanico de posibilidades y opciones de todo el destino turístico creado con la participación de los prestadores de servicios.

De manera recíproca, elaborar un estudio científico por parte de las autoridades turísticas estatales y municipales en donde se señale los beneficios que cada segmento de turistas aporte a la comunidad y prestadores turísticos, ya sea económico, cultural, ecológico, etc., en donde por supuesto se incluya el del sector mochilero, con el fin de motivar e incentivar el buen desempeño al entregar un servicio, y como consecuencia fomentar la conciencia turística.

Se debe contar con lugares especializados para el segmento de turistas mochileros, con servicios turísticos de recreación, diversión, esparcimiento, etc., sino exclusivos, con preferencia para ellos. Además ofrecer el mismo tipo de atractivo o paquete pero a precios razonablemente más bajos, con dos finalidades, la primera fomentar la participación de los mochileros en el aspecto cultural y la interacción con la población, la segunda, cubrir las necesidades de los turistas y lograr un grado de satisfacción adecuado o esperado a través de la especialización de los servicios de alojamiento, entretenimiento y recreación, enfocados a micro segmentos para asegurar por más tiempo el ciclo de crecimiento de todo el destino turístico de Cuetzalan.

Como complemento, una vez creados los establecimientos para los turistas mochileros deben de existir programas de capacitación para empleados y personal de contacto, así como, el recurso humano que atienda de manera eficiente a éstos. A sí mismo el hostel deberá fomentar a través de sus empleados un ambiente seguro, internacional, amigable, confiable y universal para los turistas mochileros, esto se refiere a que no debe haber estereotipos o preferencias en nacionalidad, sexo, edad, religión, o algún tipo de marginación o discriminación social en el servicio, ya que se busca la internacionalización de cada uno de los hostales o albergues juveniles, según lo estipula la misión de la Youth Hostel Association con sus siglas en inglés [YHA].

Ahora bien, es recomendable que cada investigación, o encuesta realizada por la SECTUR estatal así como la oficina regional de turismo, sean canalizadas a todos los prestadores de servicios turísticos, con el fin único de conocer la situación actual de Cuetzalan para poder reconocer y analizar tendencias del turismo, en involucrarse más en el conocimiento del mercado meta [turistas mochileros].

Todo lo anterior, bajo la premisa de que las autoridades turísticas federales [SECTUR], estatales y municipales trabajen en equipo para crear una cultura mochilera en destinos donde sus características biogeográficas y culturales sirvan de escenario para este tipo de turismo.

De manera complementaria, el gobierno federal deberá aportar mayor apoyo económico a la creación de vías modernas de comunicación y transporte, además de actualizar y renovar las actuales, con el fin de incrementar el volumen de turistas y la frecuencia de visita a lugares rurales y alejados de centros urbanos, tal es el caso de Cuetzalan.

Para concluir, las últimas tendencias del turismo exigen una transformación en aspectos de servicios, es decir, la oferta de servicios turísticos debe mantenerse a la par con las transformaciones de la demanda para aprovechar los beneficios que otorgan el turismo mochilero; de esta manera es posible crear la infraestructura suficiente para competir con mercados notablemente enfocados a este segmento de turistas, como por ejemplo, Gran Bretaña, Japón y Europa en general. (Ver anexo 5)