

Satisfacción de los asistentes a la fiesta tradicional huilense

*Karenth Montenegro Llanos**

*Marisol Moreno Hernández***

Resumen

Todos los años una considerable cantidad de turistas colombianos y extranjeros disfrutan del ritmo alegre y jolgorio bailador en las calles de Neiva, la capital opita. Hacia finales del mes de junio y comienzos de julio, se celebra el acontecimiento más importante para los huilenses: el Festival Folclórico, Reinado Nacional del Bambuco y Muestra Internacional del Folclor. Durante su ejecución se comprende la historia, la cultura, la gastronomía, la danza, las reinas, entre otros, que hacen atractiva esta festividad y origina un gran impacto económico para el departamento. Dada la importancia de este evento, se llevó a cabo la presente investigación, que pretendió descubrir la opinión del público y los artistas, frente a los eventos desarrollados en el marco de dicho festival en sus versiones 55 y 56, que corresponden a los años 2015 y 2016 respectivamente. Se tomó como base de investigación los eventos realizados en el marco de los eventos culturales y folclóricos. La investigación arrojó no solo datos de satisfacción sino además una caracterización de los asistentes a estos certámenes.

Palabras clave: festividades, reinado nacional del bambuco, eventos culturales, grado de satisfacción, identidad cultural.

Abstract

Every year a considerable amount of Colombian, as well as international tourist join the happy rhythm and dancing on the streets of Neiva. By the end of June and the beginning of July, it is celebrated the most important tradition of the Huilenses: The Festival Folclórico, Reinado Nacional del Bambuco y Muestra Internacional del Folclor. During this event locals and foreign can understand the history, culture, gastronomy, dance, queens and many other attractions of this festive event. Also, it represents a huge economic impact for the department. Given the importance of this event, this investigation was made to find out the opinion of the audience, and the performing artists with regard to the events that took place during the mentioned festival in its versions 55th & 56th, that belong to the year 2015 & 2016 respectively. . The foundation of this research were the events mentioned above. This investigation not only brought data of satisfaction, but also characteristics of all the assistants to those activities.

Keywords: Festivities, Reinado Nacional del Bambuco, Cultural Events, Degree of Satisfaction, Cultural Identity

* Profesional en Administración Turística y Hotelera de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) Regional Huila. Perteneció al semillero de investigación Tierra de Promisión, del programa de Administración de Empresas, actividad de la que derivó la presente investigación.

** Profesional en Administración de Empresas y Magíster en Docencia Universitaria. Docente investigadora y tutora líder del semillero de investigación Tierra de Promisión, de la Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN) Regional Huila.

Introducción

Toda festividad nace de la necesidad de una sociedad, o comunidad, de expresar saberes, costumbres, historia, símbolos, rituales, entre otras, que son manifestaciones culturales particulares de cada región.

Se puede considerar que estas expresiones, convertidas en fiestas, constituyen en cierto grado una resistencia hacia la pérdida de la identidad causada por la globalización. En otras palabras, las festividades son formas de preservar y difundir lo representativo de una determinada localidad (Marujo, 2015, p.41). En torno a los imponentes monumentos que recuerdan épocas de la conquista española y el poderío de la raza nativa de la época, se celebran y se mantiene viva la historia de aquellos importantes sucesos que han traído hasta aquí mucho de lo que hoy se considera como la cultura huilense.

Del Festival y su representatividad

El Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco es una de las fiestas populares más importantes y tradicionales del sur colombiano, y de las más esperadas por los huilenses. En ellas confluyen la riqueza y la muestra cultural del Huila, con la alegría y el jolgorio que lo caracteriza.

Con este festival se proyectan los valores culturales de la región: “Bajo el enunciado de fomento al turismo y con el objetivo de lograr una mejor celebración de la fiesta de San Pedro, la Asamblea del Huila dispuso [...] la Ordenanza No. 64 del 21 de diciembre de 1960” (Tovar, 2008, p.231). Ello ha generado dinámicas socioeconómicas muy significativas, sobre todo para la ciudad de Neiva.

Dadas las expectativas, los significados, saberes, expresiones y vivencias que se tejen y se comparten entorno al Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco que cada año tiene su encuentro entre las fechas del 24 de junio al 1 de julio, y que sobresale como una de las festividades del folclor nacional, se generó la pregunta de investigación de si el público asistente siente satisfacción durante el desarrollo de los diferentes eventos, en el marco del Festival Folclórico Reinado Nacional del Bambuco y Muestra Internacional del Folclor. De ello surge la necesidad de conocer el nivel de satisfacción de los asistentes, como apoyo a la generación de indicadores de gestión de la organización del festival, con lo que se busca el continuo mejoramiento en el desarrollo de cada certamen.

Por la época de 1755, el Huila era una de las 10 provincias de la Gran Colombia (Tovar, 2008, p.210). El Gobernador de la época, el español Lucas de Erazo, ordenó una celebración, en la que se desarrollaran por unos días, en el mes de junio, diversas actividades de festejo por parte del pueblo, para manifestar obediencia hacia el Rey de España. La tradición se extendió hasta el punto de establecerse que, en las zonas de ruralidad, se celebraran las fiestas de San Juan y en la zona urbana las de San Pedro. Las fiestas fueron nombradas en homenaje a San Juan Bautista, santo de la antigua Europa.

Las fiestas de San Juan y San Pedro, también conocidas como el Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco, se formalizaron como



fiestas regionales hace poco menos de 60 años. Pero, con el paso del tiempo, han logrado ganar un espacio muy importante entre las festividades que se desarrollan en el país. En el 2013, fueron declaradas Patrimonio Cultural de la Nación, y, en la actualidad, la Secretaría de Cultura Departamental del Huila adelanta gestiones ante el Ministerio de Cultura para que sean declaradas como Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Según datos del SITYC (Sistema de Información Turística y Cultural), en el certamen 55 de las fiestas hubo un incremento del 3.52% en la ocupación hotelera; en la movilidad aérea, un 3,61% con respecto al año anterior; y una movilización de 458.899 personas entre las terminales terrestres de Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata (Gobernación del Huila, 2015). En la comparativa del balance del 56to certamen, con respecto al anterior, se vio un incremento del 2.44% en la movilidad aérea; del 2.12% en la movilidad de pasajeros terrestres; y un promedio de ocupación hotelera del 50% entre Neiva, Rivera, San Agustín, Villavieja y Garzón, que son los principales destinos turísticos de la temporada (Secretaría de Cultura y Turismo, 2016). Esto indica que cada vez más turistas se encuentran interesados en conocer la festividad y la cultura que rodea al territorio huilense.

Por lo anterior se destaca que este evento tiene gran importancia no solo para aquellos que lo disfrutan, sino que además, en medio de la dinámica festiva, se tejen intereses económicos desde los sectores empresarial, ciudadano, administración local y foráneo, que ven en estas actividades oportunidades de temporada para generar fuentes de ingresos.

Cada fiesta popular enmarcada en tradiciones es signo de la riqueza cultural e identitaria de las regiones. La importancia de las fiestas

tradicionales radica en que ellas posibilitan el rescate de lo más auténtico de las tradiciones; y en que son la defensa del legado cultural que, como pueblo, cuesta crear, preservar y transmitir en y a cada generación (Ramírez, 2015). Por esa razón, tanto la administración regional como la población y empresa huilense han mancomunado esfuerzos para que la cultura y la tradición trascienda del ámbito territorial.

Según Rodríguez, citada por Ramírez (2015): “La identidad cultural de un pueblo se expresa en las simples manifestaciones de la vida cotidiana; prácticas culinarias, ajuares domésticos [...] costumbres tradiciones; estas se definen a través de producciones artísticas, literarias, históricas, pedagógicas, políticas y científicas en general”.

La identidad cultural en el ciudadano (Giménez, 2006) se encuentra expresada en algunas actividades y rituales que se extienden en la riqueza gastronómica. Para el caso particular, lo vemos en la *pela del marrano* y la preparación del típico asado huilense, que integra a la familia; los paseos de olla; la elaboración de trajes típicos, el baile tradicional, la recitación de *rajaleñas*; así como en la participación y asistencia a los diferentes eventos de la festividad. Estas expresiones, para la población huilense, son un motivo para recordar con añoranzas las costumbres, la historia y todo ese acervo que se pasa a las generaciones, manifestada en una fiesta que involucra a niños, jóvenes y adultos de todas las edades, así como a los turistas. Para estos últimos, las expresiones del folclor popular huilense ofrecen diversas actividades en las que se integra a la comunidad, y se comparten escenarios de disfrute, aprendizaje y comprensión.

Por lo que representa mostrar para propios y extraños las raíces culturales, las tradiciones y el ser *pueblo opita*, se identificó la necesidad de

auscultar si realmente los espectadores a eventos culturales que giran en torno al Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco sienten satisfacción durante la asistencia a dichos eventos. Por tal razón, se seleccionaron los eventos culturales y folclóricos y los eventos de reinado, para el presente estudio.

Los indicadores de satisfacción tiene un papel importante para el análisis y planificación de las fiestas, así como en la toma de decisiones e implementación de estrategias que redunden en mejoras en el desarrollo del evento en cada versión que se avance.

Para el desarrollo de la presente investigación, se contó con la colaboración de Corposanpedro, organización de carácter mixto y sin ánimo de lucro. Corposanpedro es la organizadora de los diferentes eventos que se desarrollaron en cada certamen de las fiestas; incluyendo las versiones 55 y 56. En estas se identificaron aproximadamente 70 eventos, desde el prefestival, hasta el cierre de la festividad. Solo los eventos que corresponden propiamente a las fiestas se incluyen en la programación oficial. Para el caso de estudio, se evaluaron los eventos que tuvieron lugar en las fechas del 12 al 29 de junio, en el 2015; y

Metodología

En la versión del 2015, se desarrollaron 46 eventos folclóricos y culturales; en la del 2016, 41. La investigación fue desarrollada desde un enfoque cuantitativo descriptivo. La selección de la muestra fue aleatoria en campo. Se aplicaron 1.074 encuestas en el primer certamen de análisis (2015) y 1.001 encuestas en el siguiente; se tuvo en cuenta como instrumentos para recolección de datos los cuestionarios de encuesta para

entre el 22 de junio hasta 4 de julio, en el 2016. La afluencia de asistentes a eventos públicos, según datos oficiales, fue, en el 2015, de 53.000 espectadores aproximadamente; para el año siguiente fue de un total de 39.088. De estos datos se excluyó la asistencia a los eventos masivos.

En las festividades sampedrinas, se desarrollan diversos eventos, como las rondas sampedrinas, que representan el preámbulo de las festividades, que inician en el mes de abril y se extienden hasta principios de junio. También contamos entre las actividades las cabalgatas y los desfiles folclóricos. Estas últimas son actividades que se realizan en varias zonas de la ciudad, con participación de diferentes entidades, como colegios, y ciudadanía en general. Por otra parte, hay encuentros de música y danza, en los que se realizan concursos y premiaciones; además del concierto de música, y el propio Reinado Nacional del Bambuco, que reúne un conjunto de actividades, como la premiación del traje típico, las carrozas y la elección de la Reina Nacional del Bambuco. En este último participan representantes de los diferentes departamentos del territorio colombiano, que interpretan la coreografía del Sanjuanero.

los asistentes a eventos culturales, sin distinción de edad, sexo, estrato socioeconómico o lugar de procedencia.

Para medir el grado de satisfacción, se usó como método de valoración la escala de Likert, mediante evaluación cualitativa, en la que se les solicitó a los espectadores abordados que, de manera aleatoria, en el campo de estudio,



calificaran los ítems. Estos fueron agrupados en las siguientes categorías: Logística y Coordinación, Calidad Artística, Instalaciones,

Logística y Coordinación

Un evento de las características del Festival Folclórico y Reinado Nacional del Bambuco requiere de un equipo de trabajo para el manejo de multitudes de personas y de las posibles eventualidades que se puedan presentar en su ejecución. Además, debe responder a las necesidades tanto de los asistentes como de los participantes,

Calidad Artística

Es un elemento de calificación subjetiva para los asistentes, que tiene por objeto medir el disfrute del espectáculo visual y auditivo del evento. La calidad artística se puede traducir en las sensaciones que ese espectáculo produce en el

Instalaciones

En esta se refiere a la comodidad de los lugares destinados para el desarrollo de los eventos. En este aspecto se indagaba la capacidad para albergar al número de espectadores que se proyectaba

Sonido

Esta categoría indicaba la apreciación del espectador en la escucha, es decir, claridad del audio en el desarrollo de los eventos, si los decibeles

Valor Cultural

El valor cultural se refiere al elemento representativo que se tiene en una determinada comunidad, que la diferencia de otras y se traduce en costumbres, tradiciones, creencias y otros. De todo ello se pretendía medir el significado de la

Organización, Valor Cultural y Sonido. A continuación, se describen cada una de las categorías, dentro de los eventos desarrollados.

por lo que la preparación de estos equipos de trabajo es indispensable para el desarrollo de lo planeado. Por todo ello, esta categoría pretendía medir la percepción de los asistentes y participantes entorno a la labor desarrollada por el personal logístico designado para cada evento.

espectador. Dado lo anterior, en esta categoría se evalúa la apreciación que tienen los asistentes de eventos culturales como banda sinfónica, delegaciones de etnias, grupos musicales, grupo de danzas; es decir, muestras folclóricas en general.

recibir, la protección ante condiciones ambientales y la visibilidad óptima del espectáculo.

son acordes a la magnitud del espectáculo y la cantidad de personas.

cultura huilense reflejada en los eventos culturales, su representatividad, la importancia de esta entre los asistentes, el sentimiento de identificación y la valoración las muestras artísticas.

Organización

En este aspecto se incluye, dentro de la evaluación integral, la percepción general del desarrollo del evento. Se consideró además, como parte de la identificación de oportunidades, incluir en

el cuestionario un aparte de opinión libre, en el que se le formula al encuestado la pregunta: ¿qué aspectos considera que se deben mejorar para la realización del presente evento?

Resultados

En la aplicación del instrumento se determinó que el rango de edad entre los 19 y los 36 años de edad era la población de mayor asistencia, con una participación en el total de los encuestados, para el certamen 55, de 42.67%; y para el certamen 56, del 43.78%. En el segundo lugar de mayor mayor asistencia, se encontró la población de los menores de 18 años con un 26.84% en el primer periodo; y para el certamen 56, el segundo lugar de participación fue el rango de los 37 a los 54 años, con un porcentaje del 32.03%.

Respecto a la asistencia por tipo de evento, la población de 19 a 36 años de edad, para el año 2015, asistió en mayor proporción a los eventos de reinados, seguidos por la población de 18 años o menores de edad. La población entre 37 y 54 años asiste en mayor proporción a los eventos culturales, al igual que la población de 55 años en adelante.

Por otro lado, para el año 2016 se mantuvo la tendencia de mayor asistencia en rango poblacional entre los 19 y los 36 años. Sin embargo, la participación de la población menor de 18 años tuvo una caída considerable, que llegó a un porcentaje del 11.35%.

Por género, la encuesta aplicada arrojó que, en el 2015 y 2016, las mujeres fueron quienes más participaron en estos eventos; su participación alcanzó un porcentaje del 55.27%, mientras que la de los varones fue de 44.73%. En cuanto al tipo de evento, los reinados son los que obtuvieron mayor participación tanto de hombres como mujeres, e igual comportamiento se muestra para los eventos de carácter cultural.

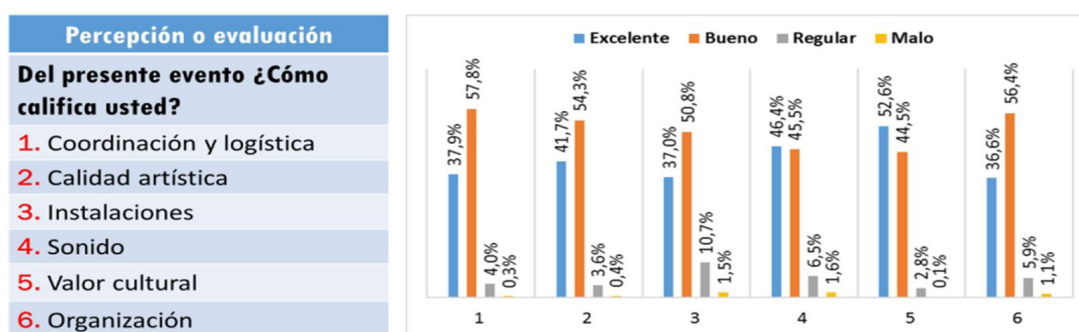
El total de eventos folclóricos y culturales fue de 46, es decir el 73.02% de los eventos de las fiestas, con una concurrencia del 45.24% de los asistentes. Los eventos de reinados son 17, es decir el 26.98% de los eventos, con una concurrencia del 54.76% de los asistentes, para el caso del certamen 55. Resulta notable cómo la cantidad de espectadores a eventos de reinado supera al de los eventos folclóricos y culturales, aunque la cantidad de eventos con enfoque cultural supere la cantidad de eventos de reinado. Para el festival 56, los eventos folclóricos y culturales fueron 41, es decir, el 74.55% de los eventos, con una concurrencia del 51.30% de los asistentes; mientras que los eventos de reinados fueron 14, es decir el 25.45% de los eventos, con una concurrencia del 48.70%.



La encuesta de satisfacción:

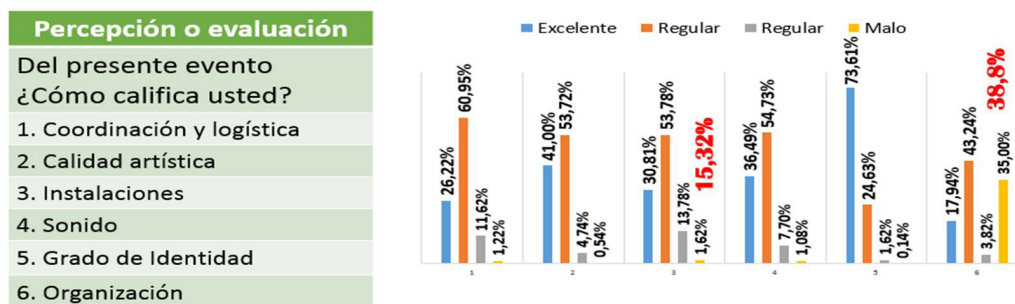
A continuación, se presentan los resultados consolidados para el año 2015 y el año 2016. De ello se obtienen los siguientes análisis:

Figura 1. Grado de satisfacción Festival del Bambuco, resultado consolidado Certamen 55, año 2015.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Grado de satisfacción Festival del Bambuco, resultado consolidado Certamen 56, año 2016.



Fuente: Elaboración propia.

a. Coordinación y Logística. La percepción de la mayoría de los asistentes es de satisfacción positiva para ambos certámenes, que alcanza un porcentaje de 95.7% y del 87.17%, pues recibieron valoraciones de “excelente” y “buena” en este aspecto. No obstante, la percepción positiva disminuyó en un 8.53% del 2015 al 2016, dado un incremento de la percepción como “regular” del 11.62%, en el 2016.

b. Calidad Artística. En cuanto a esta categoría, para ambos certámenes, se mantiene el alto

grado de apreciación positiva de la calidad artística.

c. Instalaciones: En esta categoría se manifiesta un alto grado de insatisfacción, con valoraciones entre “regular” y “malo” de 12.2% en el 2015 y de 15.32% en el 2016; pese a ello, se mantiene entre la mayoría de los asistentes un grado de satisfacción superior al 80%.

d. Sonido. Este aspecto de manera general se percibe de manera positiva durante ambos

certámenes. Sin embargo, es el segundo aspecto que presenta mayor grado de inconformidad entre los asistentes, que relativamente se mantuvo, pues alcanzó porcentajes del 8.1% en el 2015 y 8.78% para el siguiente.

- e. Valor Cultural. En ambos certámenes, los asistentes manifiestan un alto grado de valor cultural en los eventos. Indicaron que, en este respecto, el objetivo se alcanza en un alto porcentaje.
- f. Organización. En este ítem se encuentra que, para el 2015, se tuvo que el grado de satisfacción en las fiestas, en términos generales, fue del 93%, y en el 2016 fue del 60.73%, con una disminución dramática de la buena

percepción, de un 32.27%. La valoración negativa se encuentra en una “mala organización”, con un porcentaje del 35% en este ítem en ese periodo.

- g. La pregunta de opinión generó un 53.6% de “ninguno” como respuesta, para el certamen 55. Para el siguiente certamen se obtuvo la misma respuesta en un 45.11%, lo que muestra un aumento en la percepción negativa en el desarrollo de eventos folclóricos y culturales para ese año. Entre las respuestas abiertas obtenidas para los eventos del 2015 se encuentra que, en un 46.4%, para 2015, y para el 2016, un 54.89%, se plantearon 28 recomendaciones a tener en cuenta por cada certamen.

Conclusiones y recomendaciones

En términos generales, la investigación acerca del grado de satisfacción de los asistentes a los eventos organizados en el 56to Festival arroja una percepción positiva de ellos, pues en su mayoría, son calificados como “bueno” o “excelente”, en los diferentes aspectos que fueron evaluados. Existen algunas diferencias entre las calificaciones de los asistentes a eventos folclóricos-culturales y reinados, lo que hace pensar en acciones o estrategias diferenciales para minimizar percepciones negativas.

El género femenino concurrió en mayor proporción que el masculino a los eventos, independientemente de que el evento fuera de naturaleza folclórica-cultural o de reinado, lo que demuestra el interés y sensibilidad de la mujer no solo como persona sino como madre, en hacer que los menores se interesen por conocer la cultura a través del disfrute de las festividades.

La investigación permitió identificar 28 posibles aspectos a mejorar. Los primeros 8, en orden de relevancia por su frecuencia de mención, son: a) 96 (19,1%) instalaciones con suficiente capacidad y silletería para el público; b) 48 (9,6%) instalaciones apropiadas para el clima, con techo, para cubrirse del sol o de la lluvia; c) 44 (8,8%) promoción y divulgación, d) 35 (7%) instalaciones con tarima y/o escenografía mejorada, e) 33 (6,6%) sonido, f) 30 (6%) mejorar el desarrollo del programa y contar con una logística orientada al buen servicio al cliente; g) 29 (5,8%) instalaciones bien ubicadas, aseadas, con servicios sanitarios; y h) 19 (3,8%) logística para manejo de público / más personal.

Entre las 28 recomendaciones para mejorar, solo una vez se mencionaron las instalaciones para público en condición de discapacidad, en las encuestas del 2015, aunque su frecuencia fue



realmente baja. Se decidió dejarla dentro de los enunciados, teniendo en cuenta que, según observamos, la participación de esta población en las fiestas es mínima, lo que merece una investigación al respecto. Para el año siguiente, respecto a la ejecución se obtiene como sugerencia menor mencionada por los asistentes fue la organización institucional / vinculación empresarial / Apoyo municipios con un 0,17%.

Las organizaciones, para el desarrollo de su objeto social, están constantemente innovando para ser competitivos, mantenerse vigentes o ganar participación en los mercados. Para lograrlo recurren constantemente a la investigación, ciencia y tecnología, motivo por el cual el presente documento busca aportar al Festival del Bambuco como ejercicio de medición del nivel de satisfacción de sus asistentes o espectadores,

para que oriente su accionar hacia la aplicación de un sistema de calidad, y así continuar por el camino de la mejora continua.

El presente estudio evaluó el nivel de satisfacción de las personas que asistieron y la participaron en el desarrollo de los eventos del Festival en su versión 55 y 56. Estas personas-se creen población que en su mayoría sienten interés y gusto por asistir a este tipo de eventos. Debe existir una población potencial a ser cautivada para que participe, razón por la cual sería importante conocer las razones que llevan a la baja o nula participación a este tipo de eventos, y así emprender acciones para motivar, participar y asistir. También se dan a conocer los puntos a atender y mejorar, para los sucesivos certámenes que se han de desarrollar.

Referencias

- Giménez, G. (2006). La cultura como identidad y la identidad como cultura. Recuperado de <https://bit.ly/3drJTso>
- Gobernación del Huila. (2015). En el Huila aumentó número de visitantes en fiestas de San Pedro. Recuperado de <https://bit.ly/2ZswBUi>
- Marujo, N. (2015). Eventos culturales y motivaciones de los turistas. La Fiesta de Fin de Año en Isla de Madeira-Portugal. *Estudios y Perspectivas en Turismo* (24) 1. 40-55.
- Ramirez, Y. (2015). Las fiestas populares tradicionales, reflejo de la identidad cultural de las comunidades. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (mayo de 2015), 1-7.
- Secretaría de Cultura y Turismo. Gobernación del Huila (2016). Boletín Estadístico Temporada San Juan y San Pedro, junio 2016. Neiva.
- Tovar, B. (2008). El goce festivo de los opitas. Del San Juan y San Pedro al Festival Folclórico y Reinado del Bambuco (pp. 103-113). En *Fiesta y región en Colombia* (2a ed.). Bogotá: Magisterio.