



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE: ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

**SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS
Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO
PREVIO A OPTAR EL GRADO DE: INGENIERA EN MARKETING Y
GESTIÓN EMPRESARIAL**

AUTORA: STEFANÍA ALEXANDRA GUILCAPI VALENCIA

TUTOR: BIO. MANUEL BURGOS JURADO

SAMBORONDÓN, DICIEMBRE 2014

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

Satisfacción de los turistas sobre los servicios básicos

y de alojamiento que ofrece Atacames

Stefanía Alexandra Guilcapi Valencia

Universidad Espíritu Santo – Ecuador, Facultad de Economía y Ciencias

Empresariales, Km. 2.5 Vía Puntilla Samborondón

Resumen

Actualmente, el turismo presenta una considerable relevancia socioeconómica, comparable con cualquier otra actividad, convirtiéndose en la principal fuente de ingresos para algunos países. Ecuador aprovecha sus diversos recursos naturales para promocionar el turismo en cada región del país tanto a nivel interno como internacional. Uno de los mayores atractivos son las playas, tanto por sus características morfológicas, como por la riqueza cultural que albergan (sitios arqueológicos, asentamientos ancestrales); cabe destacar que la infraestructura que poseen es limitada, lo que afecta la satisfacción de turistas y excursionistas que los visitan y que sin embargo, es un tema poco abordado por parte de los gestores del turismo en Esmeraldas. Este artículo expone el nivel de satisfacción de los visitantes de Atacames, principal destino de la provincia, y está basado en el criterio de turistas a los cuales se les aplicó encuestas, logrando establecer que el nivel de exigencia de los visitantes no es muy alto, probablemente debido a su juventud y nivel socioeconómico. Finalmente, se emiten sugerencias a las instituciones públicas, como el Municipio del cantón Atacames, que sirvan como

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

elementos orientadores para impulsar de una manera sostenible la actividad turística de esta región.

Palabras claves: Turismo, servicios básicos, calidad hotelera, índices de satisfacción, Atacames,

Abstract

The tourism at the moment has socioeconomic relevance considerable; this is comparable with any other business, becoming the main source of income for some countries. Ecuador uses its diverse natural resources to promote tourism in each region nationally and internationally. One of the major attractive are the beaches, both by their morphological characteristics, such as the cultural richness that refuge (archaeological sites, ancient settlements); noteworthy that the infrastructure they have is limited and this affects the satisfaction of tourists and hikers who visit this place, and yet it is a subject little managed by tourism administrators in Esmeraldas. This article exposes the satisfaction level of visitor's Atacames, which is the main destination of the province, and is based on the criterion of tourists who were applied surveys, achieving to establish the level of demand from the visitors is not very high, probably due to their youth and socioeconomic status. Finally guidelines aimed at public institutions, such as the Atacames Municipality, that serve as guiding elements for promoting a sustainable tourism in this region.

Keywords: Tourism, basic services, quality hotel infrastructure, key performance indicators, Atacames.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

1 Introducción

Nuestro país está experimentando un proceso de cambio profundo que busca sentar las bases para desarrollar un turismo sostenible que ofrezca oportunidades de visitas inolvidables, brindando bienestar y gestionando de la mejor manera los recursos culturales y naturales (Cañar, 2008, p.9).

Una de las Provincias más visitadas del país es Esmeraldas, donde el turismo de sol y playa se viene desarrollando de forma importante desde hace tres décadas, su capital lleva el mismo nombre, está ubicada a 303 km de Quito en la zona noroccidental del territorio ecuatoriano, con una población aproximada de 80.150 habitantes de acuerdo al registro que mantiene el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC, 2014).

La Provincia de Esmeraldas está compuesta por ocho cantones: Atacames, Eloy Alfaro, Esmeraldas, Muisne, La Concordia, Quinindé, Rioverde y San Lorenzo; doce parroquias urbanas y sesenta parroquias rurales adscritas.

La ubicación geográfica de Atacames es privilegiada, debido a que dispone de una atractiva playa con un clima cálido y templado en la mayor parte del año, lo cual le permite recibir una importante afluencia de turistas en la mayoría de meses.

Contradictoriamente al crecimiento turístico en Atacames, la realidad específica de vida de sus pobladores es completamente diferente, debido a que se desarrollan en un entorno precario, como se indica en la tabla #1, donde se evidencia que el alto nivel de pobreza de los habitantes del Cantón Atacames llega

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

al valor alarmante del 80% por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), lo cual va en desmedro de la atención que puede brindar este cantón a los turistas.

Población	41.526 habitantes
Proporción de mujeres	48,87%
Población Económicamente Activa	37,21%
Pobreza por NBI	80,00%
Extrema pobreza por NBI	44,50%
Incidencia de la pobreza por consumo	57,20%
Analfabetismo	7,96%
Tasa de mortalidad infantil (por cada 1.000 nacidos vivos)	6,3

Tabla # 1: Indicadores socioeconómicos del Cantón Atacames.

Fuente: Sistema de Indicadores Sociales SIISE 2010 / INEC Censo de Población.

Otro factor influyente en el sector turístico de esta región es la falta de inversión en la infraestructura hotelera, debido a que los visitantes cada vez son más exigentes y no solo quieren hospedarse, sino ahora solicitan que su lugar de estadía disponga de piscina, aire acondicionado (no ventilador), parqueadero, agua purificada, televisión por cable (Berrones, 2010).

El escenario futuro se muestra más competitivo, por lo que el desarrollo de la presente investigación proporcionará información técnica, actualizada y real que permitirá identificar los puntos de mejora en la atención turística de Atacames.

De acuerdo a lo descrito en los párrafos anteriores se requiere conocer: ¿Cuáles son las necesidades de los turistas que visitan Atacames en lo que concierne a los servicios básicos e infraestructura de los establecimientos de alojamiento?

Servicios básicos escasos e infraestructura hotelera de baja calidad en Atacames puede provocar a futuro incapacidad de atender la demanda turística en

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

períodos cíclicos, principalmente en feriados nacionales, e insatisfacción del cliente.

2 Marco Teórico

2.1 El Turismo

El turismo es una fuente incalculable de recursos para los países alrededor del mundo, la importancia de esta actividad radica en dos factores principales:

El primero es aquel que tiene que ver con la reactivación económica que genera en la región específica en la que se realiza y por otro lado, el factor sociocultural corresponde al hecho de que a través del turismo el ser humano puede conocer de cerca y en vivo otras culturas, sociedades, formas de vivir y otros ambientes geográficos, de acuerdo a Del Río, C., Consejero de Turismo del Gobierno Balear (2014, p.15).

“El turismo es un mecanismo de expresión de la cultura de un pueblo, que se constituye en un elemento propio que fomenta su conocimiento y posiciona a una región en el mapa mundial, atrayendo visitantes para que puedan conocerla” (Sapag, 2010, p.45).

Adicional podemos definir al Turismo como el conjunto de acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja a distintos lugares al de su entorno habitual, por un período de un año o mayor a un día, con fines de ocio. (Economía, Administración de Empresa turística, 2014).

Por lo tanto el turismo comúnmente denominado “sol y playa” ha sido y sigue siendo la modalidad que mayores flujos de pasajeros propicia a escala internacional. Se trata de un tipo de turismo, donde el poderoso atractivo del mar,

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

junto con unas buenas condiciones climáticas, constituyen una motivación de viajes vacacionales y de descanso de primer orden.

Tanto la calidad como la satisfacción de los usuarios se consideran aspectos críticos para la competitividad de las organizaciones de servicios a través de su relación con los comportamientos de post-compra o post-uso (Luque *et al.*, 1995).

Oberoi y Hales (1990) afirman que para algunos actores la calidad de servicio depende de la naturaleza intrínseca del mismo, mientras que para otros la calidad reside en la percepción de quien usa el servicio. (Esther Garcia Buades, Calidad de servicios en hoteles de Sol y Playa, p.20).

Tradicionalmente el turismo se ha considerado situado en el sector económico terciario o de servicios. Por lo tanto, una adecuada gestión de los servicios turísticos debe tener en cuenta las características específicas de estos servicios que los diferencian de otro tipo de productos (Cooper *et al.*, 1993).

De acuerdo con Gee (en Utku, 1991), turista de hotel de sol y playa es diferente de otros turistas que están sólo de paso o de forma muy transitoria como suele ser para los turistas de negocio. El turista de sol y playa va fundamentalmente en busca de placer, relax, y disfruta más de las atracciones del complejo hotelero. Así, algunas tracciones como playas, piscinas, actividades deportivas, programas de animación y la variedad gastronómica parecen constituir requisitos básicos de los turistas de “sol y playa” (Esther Garcia Buades, Calidad de servicios en hoteles de Sol y Playa, p.66).

La evaluación que un cliente realiza de un hotel y sus decisión de volverá a él o de recomendarlo, depende probablemente tanto del producto ofrecido (servicio e instalaciones) como el modo de ofrecerlo (trato del personal,

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

características y habilidades del personal, eficiencia etc.). Desde la perspectiva del cliente, la calidad integra los aspectos tangibles, indicado por (García Buades, p.67).

2.2 *Componentes del Turismo*

Hoy el turismo es una de las industrias más importantes a nivel mundial y promueve viajes de todo tipo: con fines de descanso, culturales, social, o simplemente ocio (Rodríguez, 2013).

El desarrollo del turismo en una determinada región debe contener una serie de servicios que son necesarios para generar una buena experiencia y satisfacción en el cliente. Estos servicios se pueden clasificar en los siguientes componentes:

- Atractivos Turísticos Naturales
- Centros de Interés y Entretenimiento
- Servicios de Alimentación
- Centros de Comercio
- Lugares de Descanso

2.2.1 *Atractivos Turísticos Naturales*

Son los elementos primordiales de la oferta turística. Son aquellos elementos naturales, culturales y humanos que pueden motivar el desplazamiento de los turistas, es decir, generar demanda. Estos recursos han sido categorizados:

- Sitios naturales: esta situación agrupa a los lugares geográficos que, por sus atributos propios tienen importancia y constituyen atractivos turísticos.
- Manifestaciones culturales: se consideran los diferentes sitios y expresiones culturales del país, región o pueblo que datan de épocas.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

- Folclor: es el conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, mitos, bailes, gastronomías, etc.

Para seleccionar los atractivos que pueden fomentar el desarrollo turístico, es importante analizar las siguientes variables:

- a) Accesibilidad
- b) Infraestructura Física
- c) Servicios Turísticos

a) Accesibilidad: “El desarrollo de un servicio turístico se sustenta en base a la capacidad del turismo objetivo para que pueda acceder a la infraestructura dispuesta. En este caso, la accesibilidad no es una ventaja, es un requerimiento sobre el cual deben establecerse las condiciones necesarias que permitan al turista consumir los servicios planificados” (Carpio, 2009, p.38).

b) Infraestructura Física: Se entiende como infraestructura física a las instalaciones que dispone el atractivo turístico natural seleccionado, que proporcionan servicios no exclusivamente turísticos y que en primer lugar buscan satisfacción de la población local los cuales serían imposible el funcionamiento de los servicios turísticos.

Dentro de la infraestructura física y dependiendo de la situación geográfica del atractivo, sitios de parqueo, sitios de descanso, sitios para alimentación y miradores (Gestión de Destinos Turísticos, Agustín Santana, "Antropología y Turismo: ¿Nuevas hordas, viejas culturas?", Editorial Ariel, p. 53-58).

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

“Se entiende por infraestructura a todos los activos fijos disponibles para la prestación directa del servicio, siendo estos necesarios para brindar la comodidad al turista en el uso de los servicios ofertados” (Manosalvas, 2010, p.4).

c) Servicios Turísticos: Los servicios turísticos deben tener principalmente los siguientes elementos: guías, informantes y seguridad.

Se debe contar con personas apropiadamente capacitadas que orienten y brinden información sobre los atractivos.

La seguridad es un tema fundamental y está dado en garantizar que el turista visitante no sufra incidentes o accidentes que atenten en contra de su integridad física mientras realiza su visita (Enríquez, 2010, p.14).

2.2.2 *Centros de Interés y Entretenimiento*

Son lugares previamente definidos, que generan el mayor atractivo en cada uno de los lugares seleccionados, son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo, son el objetivo de su viaje.

La actividad, en conjunto con los atractivos de un lugar, constituye la motivación básica del viaje. Se podrían encontrar con las siguientes actividades: museos relacionados al atractivo turístico, deportes extremos, bares, discotecas, karaokes, entre otros manifiesta (Veronica Aguilar Diaz, Servicio Nacional del Turismo, Chile, 2008, P.5).

2.2.3 *Servicios de Alimentación*

Este tipo de servicios son fundamentales para incentivar al turista, permitiéndole degustar de la gastronomía de cada región visitada.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

Es importante que este tipo de sitios sean debidamente inspeccionados por parte de los responsables del control turístico a nivel público y privado.

La prestación de un servicio de alimentación debe cumplir con las normativas de higiene y salubridad exigidas por los órganos de control, debiendo internamente disponer de procesos que permitan disponer de productos de calidad aptos para el consumo humano (Ordoñez, 2005, p.84).

2.2.4 *Centros de Comercio*

El desarrollo del turismo en una región genera amplia variedad de negocios complementarios que incentivan la economía local de las poblaciones que se benefician en su creación. Dentro de los centros de comercio, se pueden citar los siguientes lugares de venta: artesanías, vestimenta, videos, música, etc.

El turismo se sustenta de varios elementos, uno de ellos es la necesidad de compras que tiene quien lo realiza para llevar un recuerdo de la región visitada (Enríquez, 2010, p.4).

2.2.5 *Lugares de Descanso*

Dependiendo de la magnitud y duración de permanencia del turista en una determinada región, los lugares de descanso son necesarios para cumplir con los itinerarios y satisfacción a la medida de las necesidades de los turistas, requeridos que permitan realizar una visita placentera.

Dentro de los lugares de descanso se deben citar los siguientes: hosterías, hostales y hoteles (www.fghotels.com, Octubre, 2014 p.9).

2.3 *Marco Legal*

El avance del turismo interno ha dispuesto una normativa actual que fomenta el desarrollo sustentable de este sector basado en los siguientes aspectos:

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

2.3.1 *Constitución del Ecuador*

Art. 14- “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir (Constitución de la República del Ecuador, *Sumak Kawsay*, 2008).

La Constitución reconoce los derechos y garantías que tienen relación con el ejercicio de actividades económicas lícitas en el país, incluyendo las relacionadas con el turismo nacional, demandando de leyes que promuevan su crecimiento.

2.3.2 *Ley Orgánica del Turismo:*

El marco legal de la Ley Orgánica del Turismo busca la promoción y desarrollo de esta actividad económica, permitiendo su efectiva regulación para definir las responsabilidades, deberes y derechos de cada uno de sus participantes.

La Comisión Especializada permanente del Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa de la Asamblea Nacional de la República del Ecuador, con Oficio No. 391-CDEPM-AN-2013 del 05 de abril de 2013, presentó el Informe para Segundo Debate del Proyecto de Ley Orgánica de Turismo.

Art. 1.- Declaratoria de interés nacional.- Declárese como Política Prioritaria de Estado y de interés nacional, la promoción y desarrollo de las actividades turísticas en el Ecuador, que estará orientada a la conservación del Buen Vivir de los ecuatorianos y ecuatorianas.

Art. 3.- Principios de la actividad Turística: Los siguientes principios son los ejes orientadores de las políticas, planes, programas y proyectos de la actividad turística (...)

h. Calidad: El Estado en coordinación con los distintos actores de la actividad turística debe promover e incentivar los estándares de calidad de los servicios

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

turísticos, para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos (...)

j. Infraestructura: El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas, incluidos aquellos que formen parte de grupos especiales de atención como persona de la tercera edad o discapacitados (...) (Proyecto de Ley Orgánica del Turismo, 2013).

El disponer de un marco legal actualizado y adecuado que impulse el desarrollo del turismo en el país, representa la base para el mejoramiento particular de los diferentes atractivos turísticos que dispone el territorio ecuatoriano, lo cual permitirá elevar la calidad de los servicios que se ofrecen al turista nacional y extranjero.

3 Desarrollo de la Metodología

3.1 Diseño de la investigación

En el presente artículo se utilizó como base el análisis de frecuencias y distribución porcentual, para establecer de manera estadística la calidad, tanto de los servicios básicos como de la infraestructura hotelera que ofrece Atacames a sus turistas. El diseño de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas, es la más utilizada por los científicos físicos, aunque las ciencias sociales, la educación y la economía también han recurrido a este tipo de investigación.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

3.2 Población y muestra

De acuerdo a los datos recabados de la Cámara de Turismo de Atacames, la Sra. Gioconda Triviño, Directora de este organismo, sostiene que Atacames recibe anualmente la siguiente cantidad de turistas durante el 2014 (Tabla # 2).

TIPO	CANTIDAD (anual 2014)	CANTIDAD (promedio mensual)	TASA
Turistas Nacionales 2014	193.500	16.125	96,75%
Turistas Internacionales 2014	6.500	542	3,25%
TOTAL	200.000	16.667	100,00%

Tabla # 2: Población de Turistas.

Fuente: Cámara de Turismo 2014.

Para el presente caso de estudio, se consideró la siguiente fórmula de muestreo para el cálculo del número de encuestas a realizarse en esta investigación:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{[d^2 \times (N - 1)] + [Z_a^2 \times p \times q]}$$

Fórmula # 1: Cálculo de la muestra

Donde:

N (tamaño de la población): es el conjunto de unidades (personas, empresas, familias, materiales, etc.) de las cuales se desea obtener información, las poblaciones pueden ser finitas o infinitas. Se consideran infinitas aquellas formadas por más de 5000 unidades.

Za (nivel de confianza): es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

p y q (variabilidad): es la probabilidad (o porcentaje) con el que se aceptó y se rechazó la hipótesis que se quiere investigar de algún estudio anterior o en un ensayo previo al actual.

d (precisión error máximo admisible): equivale a elegir una probabilidad de aceptar una hipótesis que sea falsa como si fuera verdadera, o viceversa: rechazar la hipótesis verdadera por considerarla falsa.

3.3 Cálculo de la muestra

Los datos recabados en esta investigación son:

Población mensual, $N = 16667$

Seguridad (95%), coeficiente $Z_a = 1.96$

Precisión (4%), coeficiente $d = 0.04$

Probabilidad de éxito, asumimos que puede ser próxima al 85%, coeficiente $p = 0.85$ y $q = 0.15$.

$$n = \frac{16667 \times 1.96^2 \times 0.85 \times 0.15}{[0.04^2 \times (16667 - 1)] + [1.96^2 \times 0.85 \times 0.15]}$$
$$n = \frac{8163.6}{[26.67] + [0.49]}$$
$$n = \frac{8163.6}{27.16} \approx 300$$

Con los resultados obtenidos y redondeando la cifra, se determinó que es necesario realizar 300 encuestas para tener un resultado confiable del 95%.

3.4 Entorno

Se consideró específicamente el malecón de la playa de Atacames como entorno para realizar el presente estudio.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

La encuesta estuvo dirigida a jóvenes adultos ya que es una playa con mucha diversidad.

3.5 Recolección de datos

Para recolectar los datos de esta investigación, se consideraron tres actividades que se encuentran estrechamente vinculadas entre sí:

a) Selección del instrumento de medición

Se determinó que el instrumento más adecuado para recolectar los datos en este proyecto es el cuestionario.

b) Aplicación del instrumento de medición

El cuestionario que se empleó estuvo conformado de 11 preguntas, fue aplicado al azar a una muestra de 300 turistas que se encontraban en el malecón de la playa de Atacames, en el último fin de semana de agosto del 2014 con la finalidad de encontrar a turistas, mas no a personas que viven en el cantón y tuvo una duración aproximada de 3 minutos por persona. Se empleó preguntas cerradas que contienen categorías o alternativas de respuesta que han sido delimitadas, se realizó diez preguntas cerradas con la finalidad de obtener resultados estadísticos más confiables que no sean tan dispersas.

c) Procesamiento y análisis de los datos

La encuesta se empleó mediante entrevista personal. En esta situación, el investigador aplicó el cuestionario a los respondientes (entrevistados o encuestados). El investigador realizó las preguntas al respondiente y fue anotando las respuestas. El investigador se preparó y estaba en pleno conocimiento del cuestionario, con lo cual pudo agilizar el proceso de la entrevista y no influyó en ninguna de las respuestas.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

3.6 Descripción de técnicas de investigación utilizadas

En el presente proyecto se utilizó como técnica de investigación la estadística descriptiva.

Una vez que se realizó las encuestas, se obtuvieron los valores que toman las variables de nuestro estudio (datos), y posteriormente se procedió con la tabulación de datos para cada variable.

En la segunda fase de la investigación se procedió a representar las distribuciones de frecuencias en forma de gráficos, utilizando tablas dinámicas de Excel.

4 Análisis de Resultados

La primera pregunta permitió delimitar el perfil del visitante. Tradicionalmente las personas de la sierra, especialmente de la ciudad de Quito, se han convertido en el mayor consumidor de Atacames (33%), seguido por turistas de la ciudad de Ambato con un 20% y visitantes de Ibarra con un 8%. El resto de porcentajes minoritarios corresponden a diferentes ciudades del territorio ecuatoriano.

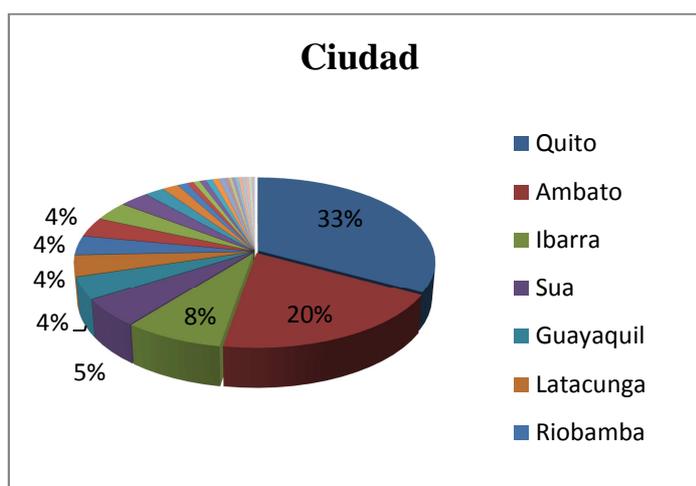


Figura 1. Gráfico de los lugares de procedencia de los turistas

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

En las preguntas, 2 y 5, se empleó el nivel de medición por intervalos, con el fin de establecer un orden y jerarquía entre las categorías, dentro de las cuales podemos destacar la información correspondiente a la edad, evidenciando que las personas jóvenes, en el rango de 20 a 30 años (45%), son quienes mayormente visitan Atacames (Figura 2).

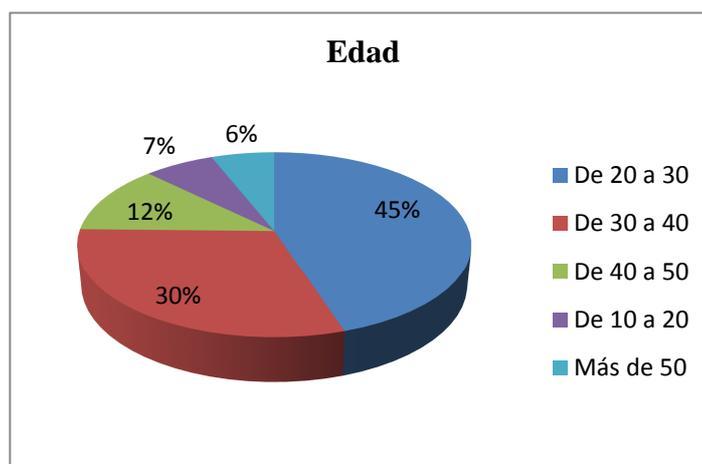


Figura 2. Gráfico del rango de edades de los turistas encuestados

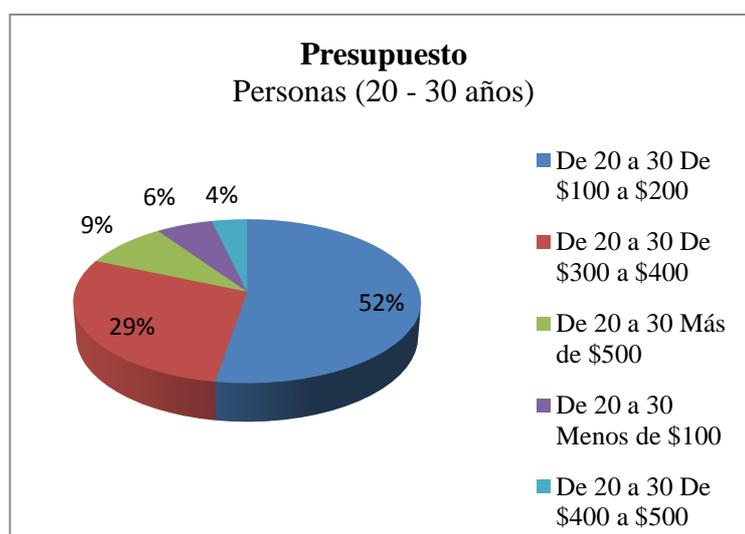


Figura 3. Gráfico de la cantidad de dinero que comúnmente gastan los turistas en el rango de edades de 20 a 30.

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

El 52% de las personas encuestados, que están en edades entre 20 y 30 años, dispusieron de un presupuesto entre \$100 a \$200 para su viaje a Atacames. También hay que destacar que en el mismo rango de edades el 29% de los encuestados contó con un presupuesto entre \$300 a \$400 para solventar su hospedaje durante sus vacaciones (Figura 3).

Entre los sitios de hospedaje, se puede apreciar que más de la mitad de los 300 encuestados prefieren alojarse en hoteles (Figura 4).

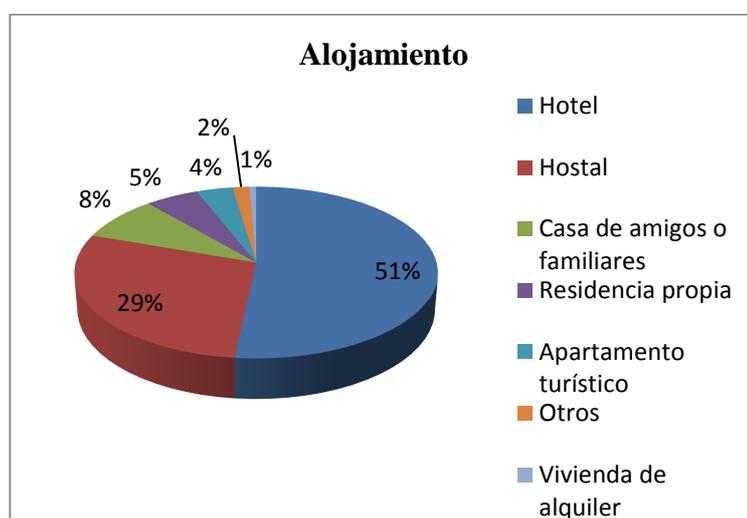


Figura 4. Gráfico del sitio de preferencia para hospedaje de los visitantes

De las respuestas de la pregunta 7 del cuestionario, se determinó que casualmente el mismo porcentaje de personas (51%), que escogieron el hotel como sitio de alojamiento, permanecen por un período de más de 3 días en Atacames (Figura 5).

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

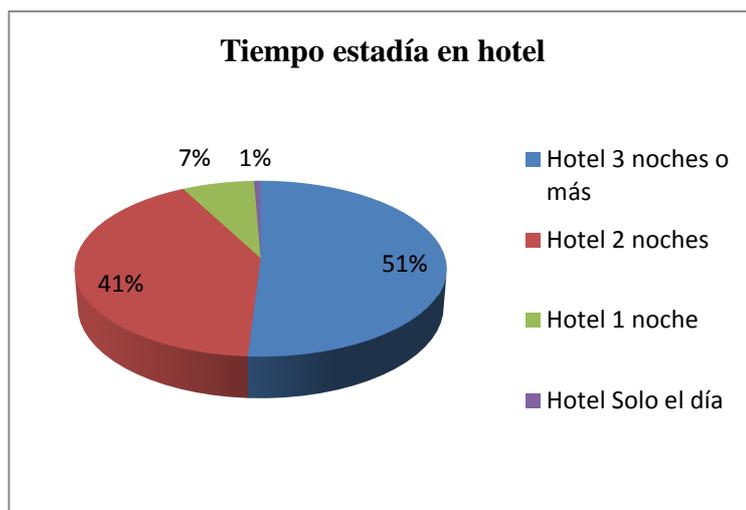


Figura 5. Gráfico del tiempo de permanencia en Atacames de los visitantes que se hospedan en hotel.

Entre los aspectos positivos que más destacaron los encuestados, se encontró que el clima y la gastronomía son los atractivos preferidos para los turistas de Atacames (Figura 6).

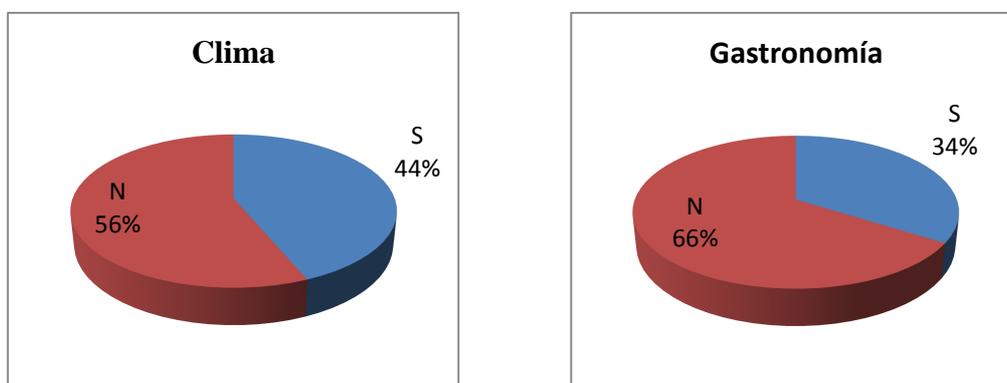


Figura 6. Gráficos de los atractivos turísticos predilectos.

La pregunta 10 del cuestionario fue la parte neurálgica de este estudio, debido a que esta permitió conocer el grado de satisfacción de los turistas con respecto a:

- Services básicos: el 46% consideran que están “Bien” estos servicios, mientras que el 32% los cataloga como “Regular” (Figura 7).

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

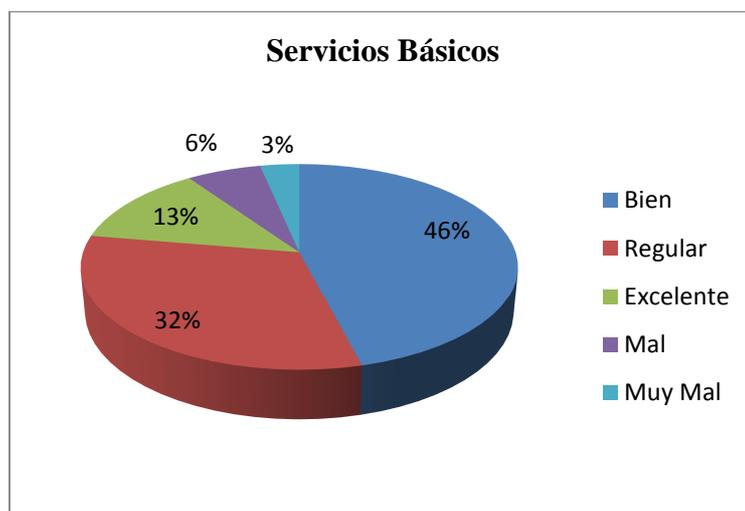


Figura 7. Gráfico de la calidad de los servicios básicos en Atacames

b) Infraestructura hotelera: El 63% opinó que este servicio está “Bien”, mientras que el 34% lo consideran entre “Regular” y “Excelente” (Figura 8).

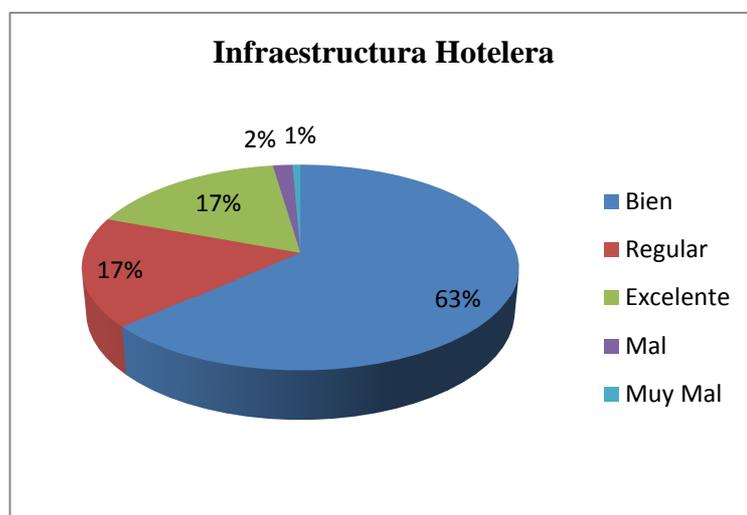


Figura 8. Gráfico de la calidad en la Infraestructura Hotelera en Atacames

Cabe resaltar que los encuestados mencionaron enfáticamente (99%) que si volverían de vacaciones a Atacames (Figura 9).

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

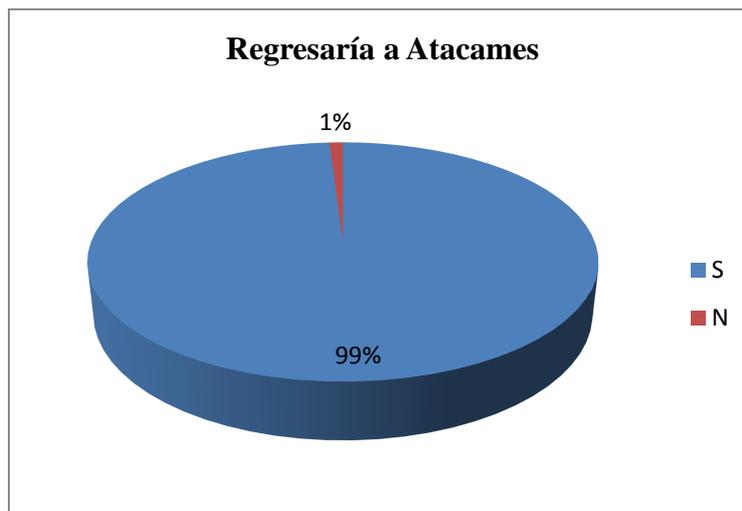


Figura 9. Gráfico de aceptación de Atacames como destino turístico.

5 Conclusiones y Recomendaciones

Después de la evaluación de esta iniciativa que se realizó con una muestra de 300 turistas, se puede concluir con los siguientes puntos:

- Atacames tiene un alto grado de aceptación por los turistas de la región Sierra, tomando en consideración que esta playa es la más cercana y que, de acuerdo a lo identificado en los resultados de la encuesta realizada, se destaca el agrado por su clima y gastronomía, de tal manera que todos los visitantes encuestados afirmaron que si volvería de vacaciones a este punto del país.
- Dada la juventud y las características socio económicas de los turistas que visitan Atacames, la calidad del servicio y la infraestructura no parece ser un tema relevante; ya que se estableció que gran parte de la oferta hotelera realmente es limitada. Por tal razón, los resultados en la encuesta aplicada arrojaron que: la calidad de los servicios básicos y la infraestructura hotelera de Atacames fue catalogada, dentro de una

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

valoración muy aceptable (Bien = 4/5), lo cual indica que este grupo mayoritario de visitantes se sienten satisfechos con la oferta turística que se les brinda.

- Los resultados indican la importancia que los clientes-turistas otorgan a la calidad de las instalaciones y servicios básicos, y tomando en consideración que también hay una cantidad considerable de turistas que suelen viajar entre familias y para los cuales es muy importante las condiciones de alojamiento, sería un punto de mejora, para el sector hotelero de Atacames, brindar un servicio de excelencia, lo cual garantizaría a futuro un crecimiento sostenido de esta fuente de economía local.
- Si evaluamos los resultados obtenidos, independientemente de las variables: edad, situación laboral y presupuesto, más de la mitad de las 300 personas encuestadas indicaron que su elección de alojamiento para vacacionar en Atacames son los hoteles y su período de estadía supera las 3 noches. Esto corrobora y permite hacer énfasis en que el servicio hotelero de Atacames es un punto fundamental dentro de los componentes primordiales que los turistas buscan para su confort, disfrute y seguridad. Por tanto este sector debe, en la manera de lo posible, gestionar sus recursos para brindar un servicio de mejor calidad y así mantener la satisfacción de sus clientes.
- De forma general el sector turístico de Atacames debe de aprovechar y explotar sus recursos naturales privilegiados, conscientes de que un

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

servicio de calidad es preponderante para garantizar a mediano y largo plazo que esta fuente de ingreso siga creciendo de manera ordenada.

- Se recomienda emitir una copia del presente trabajo a las autoridades del Municipio del Cantón Atacames, con el fin de que sirva como aliciente para reconocer la gestión que actualmente realizan y que sea fuente de motivación para que se planifiquen estrategias orientadas al bienestar tanto de sus pobladores como de los visitantes.

6 Referencias bibliográficas

Articulación de Redes Territoriales (2012). *Prioridad para el desarrollo integral*.

Agustín Santana, Antropología y Turismo, Editorial Ariel, (p. 53-58)

Esmeraldas. Está indicando: De la página 17 a la 35.

Berrones, V. (2010, julio 27). *Sector hotelero de Atacames gira entre construir y vender*. Disponible en: <http://www.eluniverso.com/2010/07/27/1/1356/sector-hotelero-atacames-gira-construir-vender.html>

Boullón, R. *Planificación del Espacio Turístico* (p. 47)

Briones, G. (1996). *Métodos y Técnicas de investigación para las Ciencias Sociales* (p. 52-56).

Cañar, J. (2008). *Desarrollo del turismo sostenible en Ecuador hacia el 2020*.
Ministerio de Turismo.

Carpio, J. (2009). *Nuevos enfoques del desarrollo local: la buena gestión del turismo rural* (p. 38).

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Sumak Kawsay*.

Cristina del Río. (2014) *Consejero de Turismo del Gobierno Balear*, (p. 15)

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

Enríquez, A. (2010). *OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo* (p. 14).

García, E., *Calidad de servicios en Hoteles de Sol y Playa*, (p. 20, 66-67)

INEC. (2010). Sistema de indicadores sociales SIISE 2010 / INEC Censo de Población y Vivienda 2010.

INEC. (2012). *Ecuador en cifras. Fascículo Provincial Esmeraldas*. Disponible en: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Manu-lateral/Resultados-provinciales/esmeraldas.pdf>

Juan José Herrera Velázquez, (2012) *HOSTELTUR, Consejero de Turismo de Gobierno Canario* (p. 13)

Lugar de descanso, www.fghotels.com, Octubre, 204, (p. 9).

Manosalvas, R. (2010). *Buscando caminos para el desarrollo local* (p. 4).

Mejía, P. (2013). *Secretario de Estado de Turismo y Comercio, HOSTELTUR* (p. 18).

Plata, P. (2012). *Consejero de Turismo de Comunidad de Andalucía, HOSTELTUR* (p. 14)

Proyecto de Ley Orgánica del Turismo. (2013). Disponible en: [http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/296c2b7a-1fb6-46ed-a2cf-f9a45040ec08/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Turismo%20\(Tr%C3%A1mite%20No.%2097213\)](http://documentacion.asambleanacional.gob.ec/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/296c2b7a-1fb6-46ed-a2cf-f9a45040ec08/Ley%20Org%C3%A1nica%20de%20Turismo%20(Tr%C3%A1mite%20No.%2097213))

Rodríguez, M. (2013). *Características de la oferta y la demanda turísticas*. Disponible en: <http://aulasvirtuales.wordpress.com/2013/10/12/caracteristicas-de-la-oferta-y-la-demanda-turisticas/>

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

Sapag, Ch. (2010). *Preparación y evaluación de proyectos* (p. 45)

Shuttleworth, M. (2008). *Diseño de la Investigación Cuantitativa*. Disponible en:

<https://explorable.com/es/disenio-de-la-investigacioncuantitativa>

7 Anexo

Encuesta aplicada:



UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CIENCIAS EMPRESARIALES

ENCUESTA TURÍSTICA – ATACAMES 2014

Con el objetivo de recoger información sobre el servicio y la infraestructura hotelera en el cantón Atacames, agradecemos su colaboración contestando las preguntas de este cuestionario. Son preguntas generales tratadas de forma confidencial y dentro de la globalidad del estudio.

Marque la respuesta que crea conveniente.

Sexo:

Masculino ()

Femenino ()

1. ¿Cuál es su ciudad de residencia?

2. ¿Cuál es su rango de edad?

De 10 a 20 ()

De 20 a 30 ()

De 30 a 40 ()

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

De 40 a 50 ()

Más de 50 ()

3. ¿Cuál es su situación laboral?

Estudiante ()

Trabajando ()

Desempleado ()

Jubilado ()

Otros ()

4. ¿Es la primera vez que visita Atacames?

Si ()

No ()

5. ¿Cuál es el presupuesto para sus vacaciones?

Menos de \$100 ()

De \$100 a \$200 ()

De \$300 a \$400 ()

De \$400 a \$500 ()

Más de \$500 ()

6. ¿Quiénes le acompañan en sus vacaciones?

Solo ()

Con amigos ()

Familia ()

Grupo turístico ()

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

7. Por favor, indique la duración de su estadía en Atacames:

- Solo el día ()
 1 Noche ()
 2 Noches ()
 3 Noches o más (), especifique el número de noches _____.

8. ¿Qué tipo de alojamiento utilizó?

- Hotel ()
 Hostal ()
 Residencia propia ()
 Apartamento turístico ()
 Casa de amigos o familiares ()
 Vivienda de alquiler ()
 Otros ()

9. ¿Por qué eligió Atacames como destino para sus vacaciones?

- Clima ()
 Oferta turística ()
 Gastronomía ()
 Entorno de la naturaleza ()
 Precio – economía ()

10. Indique su valoración de Atacames como destino turístico, marcando con una X en el casillero que considere apropiado, sobre cada uno de los siguientes aspectos:

ASPECTO	Valoración				
	Muy mal (1)	Mal (2)	Regular (3)	Bien (4)	Excelente (5)
Servicios básicos					
Infraestructura hotelera					
Vías de acceso					
Transporte público					
Seguridad					
Entretenimiento					

SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS SOBRE LOS SERVICIOS BÁSICOS Y DE ALOJAMIENTO QUE OFRECE ATACAMES.

11. ¿Consideraría visitar nuevamente Atacames en sus próximas vacaciones?

Si ()

No ()