



UNIVERSIDAD DEL MAR

MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS
QUE VISITAN BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA, Y ANÁLISIS
DE SUS EFECTOS SOBRE LOS FENÓMENOS DE RETORNO Y
RECOMENDACIÓN.

-DICIEMBRE DEL 2006-

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

PRESENTA

MATEO GRIS CID

DIRECTORA DE TESIS

L.E. OLINCA DESSIRÉE PÁEZ DOMÍNGUEZ

BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA

OCTUBRE DEL 2007

INTRODUCCIÓN

Actualmente las tendencias del turismo han hecho que los destinos turísticos día a día deban ser más competitivos. Ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad en aspectos relacionados a infraestructura, se ha hecho hoy una tendencia evidente en dicho sector.

México es uno de los países más prósperos en cuanto a atractivos naturales se refiere, su gran biodiversidad, sus playas, clima, léxico y gastronomía han acompañado, además de contar con un abanico cultural que cualquiera diría que carecería, haciendo de sus infraestructuras arquitectónicas sobresalientes.

Dentro del Programa Nacional de Turismo 2011-2016, se establece como uno de los

INTRODUCCIÓN

objetivos de la política turística, el desarrollo de los destinos turísticos, y uno de los principales factores de éxito de un destino turístico, es la calidad de los servicios que se ofrecen. La base de muchos destinos de el mundo, es la paz con que en México se vive, el profesionalismo dentro de los programas de turismo nacional, estatal y municipal debe ser prioridad turística, así como la calidad de la población que recibe y confiere del destino el mayor potencial. De igual forma, es necesario una demanda turística estable, lo que requiere de el mejoramiento constante del destino a través de sus pobladores, quienes deben de educarse y mejorar su nivel de educación, pues es una de las condiciones de el factor humano de un destino, garantizando de el destino sustentable.

El tema central de la presente tesis se relaciona con la identificación de los factores que hacen que un turista regrese a un destino turístico y además lo recomiende, para ello primero se analizarán los atractivos y servicios que deben ser mejorados en dicho destino.

Este análisis servirá como base que servirá para que, en un futuro, los investigadores académicos o el gobierno obtengan puntos claves sobre las áreas a mejorar en el destino. Por consiguiente, la investigación puede contribuir a un mejoramiento del destino, y a su vez a una mayor adherencia de turistas que lo han visitado anteriormente o que lo visiten por primera vez.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las tendencias del turismo han hecho que los destinos turísticos día a día deseen ser más competitivos. Ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad en lugares paradisíacos e incomparables, se ha hecho hoy una tendencia exitosa en dicho sector.

México es uno de los países más prometedores en cuanto a atractivos naturales se refiere, su gran biodiversidad, sus mares, ríos, lagos y lagunas son incomparables, además de contar con un abanico cultural que cualquiera desearía conocer, incluyendo sus milenarias arquitecturas prehispánicas.

Dentro del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, se establece como uno de los ejes de la política turística nacional el tener turistas totalmente satisfechos¹, y uno de los principales beneficios de tener turistas satisfechos es generar turistas repetitivos, los cuales se han considerado la base de muchos destinos en el mundo, es por eso que en México un objetivo prioritario dentro de los programas de turismo nacional, estatal y municipal debe ser procurar turistas satisfechos, ya que éstos brindan la promoción más segura y confiable del destino al turista potencial. De igual forma, constituyen una demanda turística estable, lo que repercute en el mejoramiento continuo del destino a través de sus pobladores, quienes tratan de conservar y mejorar su medio ambiente, pues en muchas ocasiones es el factor principal de atracción, garantizando así un destino sustentable.

El tema central de la presente tesis se relaciona con la identificación de las causas que hacen que un turista regrese a un destino turístico y además lo recomiende, pues ello permite identificar los atractivos y servicios que deben ser mejorados en dicho destino.

Este análisis aportará bases que servirán para que, en un futuro, los inversionistas particulares y el gobierno obtengan pautas claras sobre las áreas a mejorar en el destino. Por consiguiente, la investigación puede contribuir a un mejoramiento del destino y a su vez a una mayor afluencia de turistas que lo han visitado anteriormente o que lo visitan por primera vez.

¹ SECTUR, 'Programa Nacional de Turismo 2001-2006', en: http://www.sectur.gob.mx/wh2/sectur/sect_763_presentacion, consultada en día 1 junio del 2006.

El **objetivo central** del estudio es: “identificar los factores que el turista que visita Bahías de Huatulco considera como fundamentales para recomendar el destino y/o regresar a él”.

Los **objetivos específicos** que lo acompañan son los siguientes:

- Analizar la experiencia de viaje del turista al destino y estimar los correspondientes índices de satisfacción.
- Estimar el porcentaje de turistas repetitivos y analizar las principales motivaciones que influyen para que regresen al destino.
- Estimar qué porcentaje de los turistas recomendarían Bahías de Huatulco.
- Estimar un índice de efectividad de las recomendaciones de los turistas que visitan Bahías de Huatulco.
- Proyectar el arribo de turistas nacionales para el año 2008 bajo tres posibles escenarios: la tendencia actual; el aumento en las recomendaciones del destino; y, el aumento en las recomendaciones y del índice de efectividad de las mismas.
- Reconocer cuáles fueron las características del destino que más agradaron al visitante.
- Investigar cuáles fueron las características del destino que más desagradaron al visitante.

El tema del turismo repetitivo es conocido pero poco estudiado y difundido dentro de los destinos turísticos; el presente estudio hará énfasis en el hecho de que los prestadores de servicios deben reconocer que los turistas son la parte más importante del fenómeno turístico ya que cuando un turista llega a un destino está esperando que los servicios ofrecidos concuerden con el precio y lugar, porque sabe que sin su consumo, los diversos prestadores de servicios simplemente no subsistirían. Así pues, es importante concienciar a los prestadores de servicios turísticos de que en la buena actitud de servicio que den a los turistas, estará en gran medida la garantía de la recomendación de dicho lugar, pues la satisfacción del turista es el pilar de cualquier destino turístico, por lo tanto su éxito o fracaso dependen de cómo el destino cubre total o parcialmente con sus diversas expectativas.

Dada la coyuntura antes expuesta, en esta investigación se pretende identificar: *¿Cuáles son los factores que el turista que visita Bahías de Huatulco considera cómo fundamentales para garantizar su futuro retorno y la recomendación del destino?*

Lo anterior permite plantear la **hipótesis general**:

La percepción sobre la buena accesibilidad al destino, precios adecuados en productos turísticos, así como prestadores de servicios turísticos competentes son factores fundamentales para garantizar el futuro retorno del turista y la recomendación del destino.

Las **hipótesis específicas** son las siguientes:

- Los más bajos índices de satisfacción de los turistas que visitan Bahías de Huatulco, se refieren a aspectos relacionados con la accesibilidad al destino, los precios de los productos turísticos y el servicio que otorgan los diversos prestadores de servicios turísticos en el destino.
- El porcentaje de turistas repetitivos que llegan a Bahías de Huatulco es muy bajo pues las principales motivaciones que hacen que regresen son las condiciones de accesibilidad, los precios de los productos turísticos y el servicio de los prestadores de servicios turísticos.
- El porcentaje de turistas que recomiendan Bahías de Huatulco es menor al 50% debido a que su experiencia de viaje no es suficientemente satisfactoria.
- El índice de efectividad de las recomendaciones es elevado pues más del 50% de los turistas que visitan el destino llegan por causa de la recomendación del mismo.
- El arribo de turistas nacionales a Bahías de Huatulco no será significativamente distinto durante los próximos 2 años sin importar la tendencia de los años pasados, el aumento de las recomendaciones o del índice de efectividad.
- Las características del destino que más les agradan a los turistas que visitan Bahías de Huatulco son la belleza de sus bahías y la tranquilidad del lugar.
- Las características del destino que más les desagradan a los turistas son su mala accesibilidad, los precios elevados y el mal servicio.

De este modo, al identificar las verdaderas causas del retorno de turistas a Bahías de Huatulco, se puede crear conciencia y trabajar unidos para conseguir las mejoras del destino, garantizando así su evolución a un destino incomparable, que sea capaz de generar nuevos turistas potenciales a través de los que ya lo visitan, y a la vez hacer que dichos turistas lo conviertan en su destino preferido.

A continuación, una pequeña descripción de cada uno de los capítulos que integran esta tesis.

El primer capítulo hace una revisión de las definiciones del turismo y la evolución del concepto a través del tiempo, asimismo incluye ideas y conceptos relacionados con la satisfacción del cliente y sus consecuencias: el turismo repetitivo y la recomendación del destino. Además de exponerse los componentes del turismo y las condiciones con las que debe contar un destino turístico a fin de que sea exitoso. De la misma forma se exponen algunos de los beneficios que trae consigo la actividad turística.

El segundo capítulo analiza las características de la oferta turística actual en Bahías de Huatulco, y cómo ésta puede servir para atraer a los turistas. Además da una breve descripción de los atractivos más destacados de la zona y los alrededores. De igual forma identifica los actores principales en el desarrollo del destino y hace un análisis sobre las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que actualmente tiene el destino.

El capítulo tres explica detalladamente los resultados obtenidos de la investigación de campo, en cuanto a las características de los turistas y cómo califican ellos al destino en diferentes aspectos. Al final presenta una gráfica sobre el índice de satisfacción de los turistas en Bahías de Huatulco.

Finalmente, con el capítulo cuatro concluye la investigación respondiendo a la pregunta inicialmente planteada, además de hacerse una serie de recomendaciones en cuanto al mejoramiento del destino y plantear cuáles serían las posibles consecuencias de seguirlas o por el contrario de que el destino siga marchando como hasta ahora.