

Estudio del turista interno en los establecimientos de alojamiento del Cantón La Joya de los Sachas

Jonathan Damián Sánchez Argudo

Universidad UTE

jonbitri20@hotmail.com; sajid100828@ute.edu.ec

María Dolores Quintana Lombeida

ITI – Tecnológico Internacional Universitario

lolitaquintana1812@hotmail.com; maria.quintana@iti.edu.ec

RESUMEN:

El presente artículo hace referencia al análisis del turista interno y su percepción de los servicios de alojamiento en el Cantón la Joya de los Sachas. Para lo cual se realizó un estudio descriptivo – correlacional con una muestra de 87 turistas en territorio. Donde el objetivo de la investigación es identificar las necesidades del consumidor en cuanto a los productos y servicios ofertados en el Cantón. Entre los resultados principales destacan que la preferencia de compra se refiere a los hoteles para ocasiones especiales y vacaciones. Los servicios de mayor preferencia son las actividades de turismo vivencial y los servicios de alimentación de mayor interés son platos típicos ecuatorianos.

Palabras clave: consumidor, servicios, Cantón la Joya de los Sachas, alojamiento.

ABSTRACT:

This article refers to the analysis of internal tourists and their perception of accommodation services in the Canton La Joya de los Sachas. For which a descriptive - correlational study was carried out with a sample of 87 tourists in the territory. Where the objective of the research is to identify the needs of the consumer in terms of the products and services offered in the Canton. Among the main results, they highlight that the purchase preference refers to hotels for special occasions and holidays. The most preferred services are experiential tourism activities and the most interesting food services are typical Ecuadorian dishes.

Key words: consumer, services, La Joya de los Sachas Canton, accommodation.

1. INTRODUCCION

El Cantón la Joya de los Sachas es uno de los cantones pertenecientes a la provincia de Orellana, fundada en el año de 1972 y decretada como cantón el 9 de agosto de 1988 (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2021).

Está ubicado en la Región Nororiente de la República de Ecuador y en las llanuras amazónicas, donde predomina el bosque húmedo tropical que albergan una diversidad de especies de flora y fauna silvestre (Asociación de Municipalidades Eciatorianas, 2010).

El cantón cuenta con una temperatura que oscila entre 18 °C a 34°C, las mismas que son variantes anualmente debido a precipitaciones y al balance hídrico climático de las micro cuencas que abastecen de agua a la cuenca principal el Río Napo (Copa-Poma, 2020).

La Joya de Los Sachas tiene una extensión 1.206,6 km² con una población total de 32500 habitantes divididas en sus 9 parroquias: Enokanqui, La Joya De Los Sachas, Lago San Pedro, Pompeya, Rumipamba, San Carlos, San Sebastián del Coca, Tres de Noviembre y Unión Milagreña (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Joya de los Sachas, 2021).

Dentro de las parroquias se encuentra un gran número de comunidades por nacionalidad de las cuales, las más representativas son Kichwas con un 14% (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya De Los Sachas, 2019-2023).

El cantón La Joya de Los Sachas cuenta con un total de 767,62 Km de vías, de los cuales 97,19 Km corresponden vías asfaltadas; las vías de tierra, tienen una longitud de 87,19 Km, los caminos de verano con 4,46 Km y finalmente las vías adoquinadas con 0,14 Km, las mismas que facilitan el acceso para recorrer dentro de las parroquias, realizar actividades de turismo comunitario trekking, canotaje, observación de aves, observación de flora y fauna, compra de artesanías, danza típica, fotografía, degustar de abundante gastronomía y por ultimo entrar en contacto con la Naturaleza y disfrutar de atractivos turísticos que están divididos entre centros turísticos, fincas agroturísticas, cascadas, balnearios y parques (Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya De Los Sachas, 2019-2023).

Dentro de lo que son los servicios turísticos sector privado el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya De Los Sachas, (2019-2023) de acuerdo al Catastro 2014 del Ministerio de Turismo de Orellana –Zonal 2, la oferta de servicios, menciona que en especial su cabecera cantonal, dispone de servicios turísticos de gestión privada, reconocidos por el Ministerio de Turismo, tales como: hospedaje, alimentos y bebidas, recreación, operación y transporte turístico terrestre y fluvial (p,208).

Según la información proporcionada por Sánchez, (2021) basados en el catastro 2019 el cantón contaba hasta el 2019 con 19 establecimientos de alojamiento y 8 restaurantes las mismas que están divididas entre hotel, hostel y hostería. Actualmente cuenta 18 establecimientos de alojamiento y 8 restaurantes, de las cuales 3 hoteles, un hostel y una hostería se encuentran en proceso de categorización según el nuevo reglamento de alojamiento turístico (Ministerio de Turismo, 2016).

2. DESARROLLO

(Machado, (2016), citado en Fernández & Gómez, (2018)), afirma que la satisfacción de los clientes, es el logro de la eficacia, eficiencia y competitividad en un entorno cada vez más cambiante y compulsivo; por ello, las empresas deben enfocar sus acciones en la determinación de las necesidades de los clientes, para superarlas y garantizar la lealtad de estos.

Según el estudio realizado por la Universidad Católica Los Angeles Chimbote, (2019) en Perú hay empresas que toman en cuenta como factor principal la calidad de servicio, y como resultado se observa muy buenas expectativas de los clientes hacia el producto o servicio que consumen, mientras que en otras empresas no, como es el caso del hotel y restaurante El Bambú existe la concepción de calidad y satisfacción del cliente.

Moreno, Marysela, & Carmen, (2016), menciona que la calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del cliente, o la que el cliente espera que va a suceder. Es el resultado de la evaluación realizada por el usuario mediante la comparación entre lo que los clientes perciben de la prestación del servicio; es decir, de la satisfacción de las expectativas del mismo.

Para Lucila, Zárraga y Molina, (2018). La satisfacción del cliente está influida de manera significativa por la evaluación que se hace del producto o servicio, como el que presta un restaurante, las características más relevantes podrían ser: el personal que atiende, los horarios, las instalaciones, el mobiliario, la variedad de los platillos, la sazón de los platillos, el ambiente del restaurante, el tiempo en el que prestan el servicio.

De la misma manera para Carlos Hernandez, (2014), afirma que en la actualidad, para todas las empresas dedicadas a los servicios, lograr la plena satisfacción del cliente es un requisito más que indispensable para ganarse y posicionarse un lugar en la preferencia de los clientes y por ende resulta de gran importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios obtenidos y cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido.

Estratificación o variables del mercado en establecimientos de alojamiento

Para (Garrido, 2014), en la investigación "El turismo rural, un desafío para pequeños agricultores", el consumidor es el elemento principal del mercado, es quien determina el producto que desea y paga un valor económico por ello, es así que busca mejorar los niveles del servicio ofertado, satisfaciendo necesidades y deseos del turista, viajero, excursionista o visitante.

Para lo cual esta investigación inicia con la revisión de los principios del turismo rural y otras modalidades, en las ciudades de Puebla, Atlixco y Cholula, centros turísticos importantes, cercanos a la región de estudio, con la finalidad de entrevistar a visitantes. Donde aplica un cuestionario a visitantes de estas tres ciudades, explorando algunas características personales del turista como:

Características sociodemográficas: Edad, sexo, escolaridad, empleo, ingreso, tipo de familia.

Aspectos relacionados con el viaje: Procedencia, como se informa, motivos del viaje, elección del sitio, tiempo disponible, transporte y alojamiento, gastos, que le gusta del viaje.

Conocimiento de turismo rural: Si conoce, si ha visitado, si lo visitaría, porque lo visitaría, que tiempo y cantidad a pagar.

Con un muestreo simple aleatorio del 95% de confiabilidad y 0.25 de máxima variabilidad ($p \times q$), y 5% de precisión. Como marco de muestreo se consideró 15% dirigiendo las entrevistas a 102 turistas mayores de 30 años, no residentes del estado alojados en hoteles.

La investigación afirma que de los turistas: el 54% son menores de 41 años; el 24% entre los 41 y 50; y el 22% mayores de 50 años. Lo que se asemeja al perfil identificado por la Secretaría de Turismo del estado de Puebla que señala un promedio de edad en 37 años. El 57% son turistas hombres y el 43% son turistas mujeres.

En otro estudio del análisis realizado por (Nave, 2020-2021), de la oferta turística en las Islas Canarias de la ciudad de Tenerife que se encuentra desglosados en: Hoteles, Apartamentos y Viviendas vacacionales, las mismas que para compararlas se utilizó la tarifa media diaria con el fin de analizar el indicador de rentabilidad del sector turístico en los últimos años.

Los datos dicen que la oferta hotelera de Canarias ha aumentado ya que de 244.657 plazas hoteleras que había en 2015 pasaron a haber 254.959 plazas en 2019, lo que significa que hubo un aumento de 10.302 plazas hoteleras en el archipiélago canario en tan sólo 4 años.

Se analizó datos de encuestas de alojamiento del Instituto Canario de Estadística de los últimos 3 años (2018-2020), los viajeros alojados según los países de residencia que visitan las Islas Canarias, como son: El turismo extranjero como Alemania y Reino Unido y el turismo de interior, como son españoles excepto residentes en Canarias. del archipiélago y el total de la isla de Tenerife con los municipios con mayor afluencia turística de la isla (Arona, Adeje, Puerto de la Cruz y Santiago del Teide) ya que representan el 85% de la afluencia turística de la isla de Tenerife. Para ello se ha analizado dos variables principales.

Tabla 1.

Análisis de la demanda hotelera en Canarias y en la isla de Tenerife. caracterización del turista

El gasto medio por turista y día	Las mujeres y los hombres que vienen a hacer turismo a la isla se gastan aproximadamente 140€ por día. En cuanto a la variable de la edad, los jóvenes como generalmente, gastan menos que los adultos tanto en Canarias como en la isla de Tenerife.
El gasto medio por turista según su edad y sexo:	Los datos recogidos muestran tanto hombres como mujeres en dos rangos de edades, de 16-44 años (jóvenes) y de mayores de 44 años (mayores). Generalmente, podemos observar que tanto para los 2 géneros, los mayores tienen mayor gasto medio que los jóvenes, el cual se analizó en el estudio de estos 3 años. También cabe destacar que los hombres mayores gastan más que las mujeres con el mismo patrón de edad, tanto en Canarias como en la isla de Tenerife.

Adaptado de: (Garrido, 2014)

Tabla 2.*Análisis de la demanda hotelera en los municipios de Adeje y Arona caracterización del turista*

El gasto medio por turista y día	Este análisis de gasto diario proporciona una visión más amplia del día a día del sector turístico y sus fluctuaciones económicas. lo que nos dice que las mujeres y los hombres que vienen a hacer turismo a nuestra isla se gastan aproximadamente 140€ por día. Si bien es cierto que esta cantidad depende del municipio en el que se hospeden.
El gasto medio por turista según su edad y sexo:	Los jóvenes como generalmente, gastan menos que los adultos tanto en Canarias como en la isla de Tenerife. Se ve un desembolso mayor por parte de los más jóvenes sobre todo en el 3º trimestre del año, ya que es el período estival (junio, julio y agosto) con cifras que se remontan los 167€ diarios.

Adaptado de: (Garrido, 2014)

3. RESULTADOS

Se realizó una muestra discrecional de 87 visitantes del Cantón, durante el período de pandemia del año 2021, con lo que se identificó los siguientes datos en los encuestados en cuanto a variables de estratificación:

Se valoró la opinión de 52 hombres y 35 mujeres, cuyas edades como se muestra en la figura 1. están comprendidas entre los 18 y 60 años.

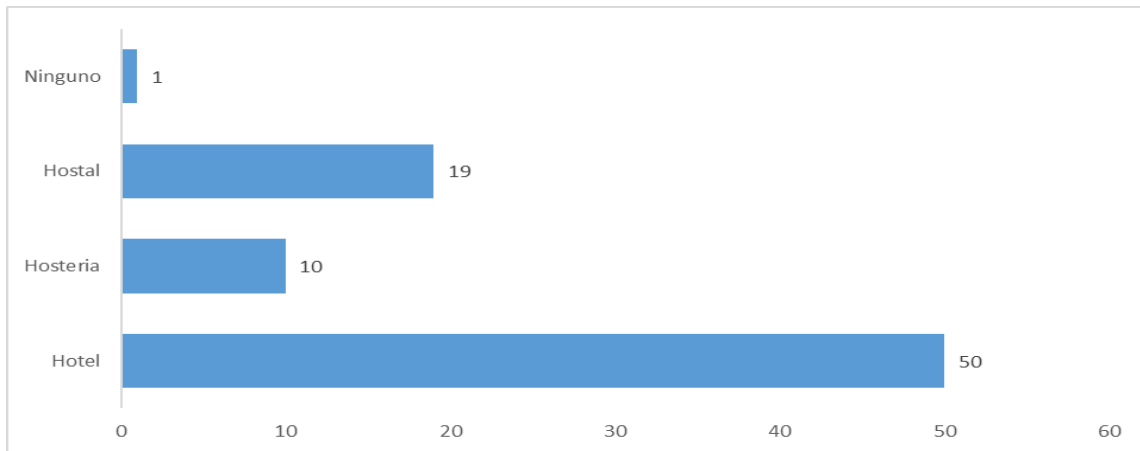
Figura 1.*Edades de encuestados*

Edad	Frecuencia
18 a 25	21
26 a 40	63
41 a 60	2
61 o más	1
Total	87

Elaborado por autores

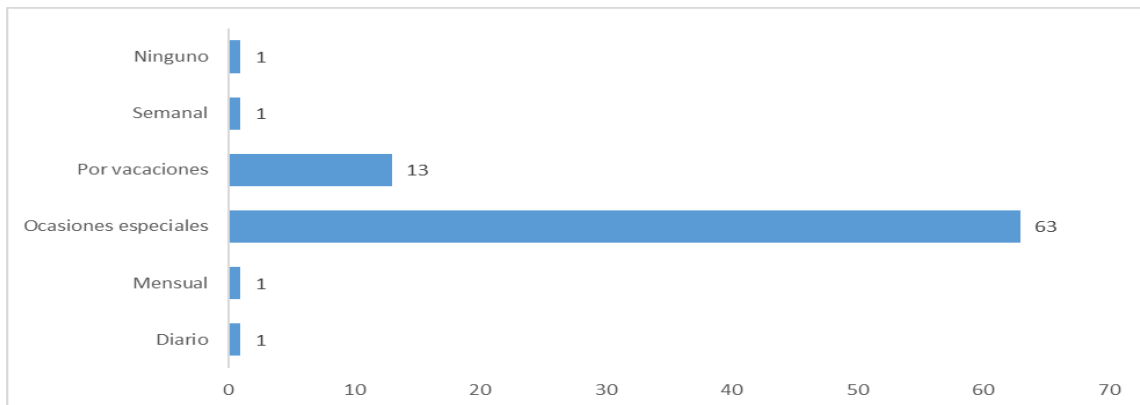
El interés de pernoctación, conforme la clasificación de los establecimientos figura 2. del territorio, determinan que la mayor parte de los visitantes prefieren el servicio de los hoteles, los hostales y finalmente las hosterías.

Figura 2.
Establecimientos de mayor preferencia



La frecuencia de uso de los establecimientos se denota en la figura 3. Donde la mayoría de personas los prefiere para ocasiones especiales y en vacaciones.

Figura 3.
Frecuencia de visita establecimientos de alojamiento



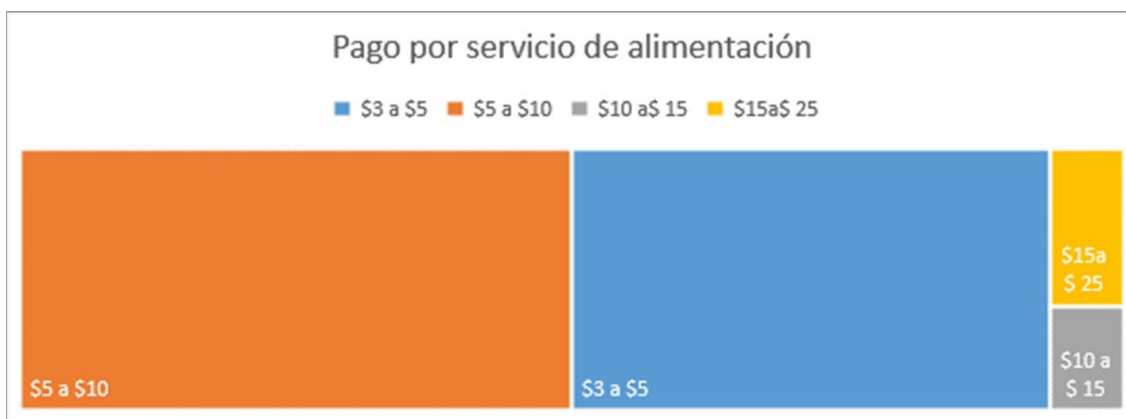
En la figura 4. Muestra los servicios que más requieren los potenciales consumidores para establecimientos de alojamiento e indican que son: en su mayoría el servicio de restaurante, en las áreas lúdicas prioritariamente la discoteca y las actividades de turismo vivencial de tipo agropecuarias.

Figura 4.
Servicios mayormente requeridos en establecimientos de alojamiento



En las opciones de alimentación los potenciales clientes seleccionaron la alternativa de 3 a 10 dólares, que se muestra en la figura 4. lo cual corrobora como en otros estudios que lo más adecuado es “Fijar precios por márgenes u objetivos a través de los proveedores, para establecer precios en base a la competencia y evitar la deformación exagerada de la curva de la demanda” (Gonzaga, Alaña, & Yáñez, 2018). Ya que la generalidad de consumidores busca la opción más económica al momento de seleccionar sus alimentos en los estudios de mercado, aun mas considerando la pandemia que es transversal en este estudio.

Figura 5.
Pago por servicios de alimentación



El 67% de los encuestados prefieren la ubicación del establecimiento cercano a atractivos que les facilite la realización de diferentes actividades. Las personas encuestadas tienen mayor preferencia por el consumo de platos típicos. En cuanto a la preferencia de las bebidas existe igual intención de consumo por bebidas alcohólicas y soft.

Las preferencias de mecanismos de reservas para servicios de alojamiento son: WhatsApp, redes sociales y vía telefónica.

Finalmente, más del 50% de los turistas consideran como buena la atención y el servicio prestado.

4. CONCLUSIONES

El Cantón la Joya de los Sachas pertenece a la Amazonia ecuatoriana, en la actualidad posee 19 establecimientos de alojamiento entre: hoteles, hostales y hosterías. Para el servicio de alimentos están 8 restaurantes operando bajo las regularizaciones de ley según el Catastro de servicios turísticos.

La satisfacción de los turistas está basada en el cumplimiento de sus necesidades por lo cual para el cantón es menester alcanzar las demandas en servicios y productos en la planta turística mejorando con eficiencia los bienes que brindan, incentivando la creación de un destino turístico.

Se analizó el estudio empírico (Garrido, 2014) de los territorios de Puebla, Atlixco y Cholula, donde las variables de estratificación estudiadas se asemejaban al presente artículo con edad, sexo, escolaridad, empleo, ingresos, tipo de familia y las variables de estudio eran motivo del viaje, procedencia, como se informa, motivos del viaje en el cual se corrobora que el 57 % son turistas hombres.

En un estudio empírico realizado en Canarias y Tenerife (Nave, 2020-2021) se contrasta que mientras mayor edad tienen los turistas se incrementa su consumo promedio, El estudio en la Joya de los Sachas no analizó la correlación entre edad y consumo promedio por lo cual se propone un estudio correlacional entre la estratificación y variables de satisfacción y fidelización para futuros estudios inferenciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (10 de 05 de 2010). Cantón La Joya De Los Sachas. Recuperado el 02 de 11 de 2021, de <https://ame.gob.ec/canton-joya-de-los-sachas/>
- Carlos Hernandez, R. (29 de 05 de 2014). El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares. *Ciencia administrativa* (1), 10-20. Recuperado el 28 de 11 de 2021, de <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/1605/2953>
- Copa-Poma, P. y.-T. (05 de 03 de 2020). Estimación del balance hídrico climático (BHC) de las microcuencas del cantón Joya de los Sacha, Orellana. *Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Sociales, Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*, 5(17), 3-26. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.183>
- Fernández, A. J., & Gómez, G. A. (2018). Evaluation of customer satisfaction in service companies. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores (Especial)*, 19. Obtenido de file:///C:/Users/jonbi/Downloads/843-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1213-1-10-20200414.pdf
- Garrido, J. (28 de septiembre-11 de noviembre de 2014). El turismo rural, un desafío para pequeños agricultores*. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas Pub. Esp* (9), 1601-1613. Recuperado el 12 de 06 de 2022, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v5nspe9/2007-0934-remexca-5-spe9-1601.pdf>

- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Joya de los Sachas. (14 de 06 de 2013). Historia del Cantón. Recuperado el 20 de 10 de 2021, de <https://munjoyasachas.gob.ec/index.php/canton/historia-del-canton/82-canton>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Joya De Los Sachas. (2019-2023). PD Y OT. La Joya De Los Sachas, Francisco de Orellana, Ecuador. Obtenido de <https://mega.nz/file/blwDkAIC#ei1MNPjiEVdkW0F6tWh39-v-UeBLEj3yMDP4Q-G7hY>
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Joya de los Sachas. (2021). Guía Turística Libro. La Joya De Los Sachas, Orellana, Ecuador. Recuperado el 02 de 11 de 2021, de <https://munjoyasachas.gob.ec/index.php/component/flippingbook/book/2?page=61>
- Gonzaga, S., Alaña, T., & Yáñez, M. (2018). Estrategias para la fijación de precios de productos de consumo masivo en la provincia de El Oro. Universidad y Sociedad, Feb-2018.
- Lucila, Zárraga, C. y., & Molina, M. (28 de 03 de 2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática.(18), 46-65. Recuperado el 28 de 11 de 2021, de <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268/8377>
- Machado. (2016). Las condiciones actuales del mercado y los constantes cambios a los que se encuentran sometidos. Obtenido de file:///C:/Users/jonbi/Downloads/843-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1213-1-10-20200414.pdf
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2021). Festividades en la Joya de los Sachas. Recuperado el 02 de 11 de 2021, de <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/festividades-en-la-joya-de-los-sachas/>
- Ministerio de Turismo. (18 de 02 de 2016). Reglamento de alojamiento turístico, 100. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 25 de 10 de 2021, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Moreno, M., Marysela, C. y., & Carmen, M. D. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. Resvista deficiencias sociales, 22(2), 11-131. Recuperado el 28 de 11 de 2021, de https://web.archive.org/web/20180410110154id_/http://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/viewFile/22139/21855
- Nave, M. P. (07 de 2020-2021). Análisis de la oferta y la demanda del turismo en la Isla de Tenerife., 35. Tenerife, España. Recuperado el 13 de 06 de 2022, de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/24938/Analisis%20de%20la%20Oferta%20y%20la%20Demanda%20del%20Turismo%20en%20la%20Isla%20de%20Tenerife.pdf?sequence=1>
- Sánchez, J.-D. (2021). "Propuesta de pre factibilidad para la implementación de una hacienda turística ubicada en la comunidad Río Blanco, Parroquia Lago San Pedro, Cantón La Joya De Los Sachas, Provincia de Orellana. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 03 de 11 de 2021, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/21431/1/73043_1.pdf
- Universidad Católica Los Angeles Chimbote. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en el restaurant - hotel El Bambu del distrito de Pichanaki. 87. Satipo, Perú. Recuperado el 28 de 11 de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15102/CALIDAD_DE_SERVICIO_Y_SATISFACCION_DEL_CLIENTE_LORE%C3%91A_QUINTO_DAYANA_JEZABEL.pdf?sequence=3