



COODTUR IV

**Turismo, desarrollo territorial,
innovación y gobernanza,
¿hacia dónde vamos?**

1, 2, 3 y 4 de octubre del 2019



UNIVERSITAT
ROVIRA I VIRGILI



coodtur

RED INTERNACIONAL DE INVESTIGADORES
EN TURISMO, COOPERACIÓN Y DESARROLLO



Editado por Marta Nel-lo Andreu y Pablo Martínez Riquelme
Coordinado por Alba Font Barnet
Imagen de la cubierta de Alba Font Barnet

ISBN (URV): 978-84-8424-866-8
ISBN (UFRO): 978-956-236-394-5

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, 444 Castro Street, Suite 900, Mountain View, California, 94041, USA.

ÍNDICE

Presentación

Comité científico y Organización

MESA 1. TEORÍA E INVESTIGACIÓN EN TURISMO

- 1.1. Barómetro turístico: la satisfacción del turista en La Paz
Plácido Roberto Cruz Chávez, Judith Juárez Mancilla, Gustavo Rodolfo Cruz Chávez,
Alberto Francisco Torres García
- 1.2. Diseño de un sistema de alerta para el capital intelectual, de las Agencias de Viajes. Caso San Martín de los Andes
Gabriela Marenzana, Lorena Lombardo, Cynthia Abraham
- 1.3. Una revisión de la literatura de los procesos de calidad en un establecimiento de hospedaje: adaptación y competitividad turística
Emiliano López- Gutiérrez, Cesar Maldonado Alcudia, Guadalupe Ortega Ramírez
- 1.4. Estructura operativa de rescates y salvatajes en montaña, caso de estudio región metropolitana
Alicia Fernández Briones, Pablo Rebolledo Dujisin

MESA 2. TURISMO, DESARROLLO TERRITORIAL Y GOBERNANZA

- 2.1. Ordenamiento Territorial y Turismo: problemas y desafíos en zonas precordilleranas lacustres
Marisela Pilquimán Vera, Gustavo Cabrera Campos, Patricio Tenorio Pangui
- 2.2. Potencialidad Turística y Puesta en Valor de los Hallazgos Arqueológicos Incas en un Santuario de Alta Montaña en la Provincia de Salta - República Argentina
Carlos Francisco Sánchez
- 2.3. Patagonia Termal, construcción del primer destino turístico inteligente en Chile
Marcel Sorhaburu Alcocer
- 2.4. Diseño e implementación de un modelo para el fortalecimiento de la gestión turística municipal: La distinción de municipalidad turística
Marcel Sorhaburu Alcocer
- 2.5. La estructura político - administrativa y la gestión territorial, espacios en tensión: una aproximación a través del turismo en el Parque Nacional Puyehue
Claudio Rosales Urrutia

- 2.6. Los impactos del turismo en Tupungato: una mirada sustentable
Germán Eduardo Herrera, Alexis Paolo Pucillo, Eleonora Mamani
- 2.7. El papel de las tecnologías big data basadas en la movilidad para la detección y anticipación de escenarios de saturación turística y turismofobia en destinos
Juan Carlos Sánchez Figueroa
- 2.8. Vigilancia tecnológica y tendencias globales del sector turismo. Un instrumento de prospectiva para la toma de decisiones de actores locales
Ronald Kliebs Yáñez
- 2.9. Participación de la comunidad local en la gestión turística del Parque Nacional Cerro Castillo y su zona aledaña - Patagonia Aysén, Chile
Camila Salas Ojeda, Guillermo Pacheco, Adriano Rovira
- 2.10. Turismo, tantos desafíos para tantas oportunidades, territorio y gobernanza de destinos
Pedro Burgos Vásquez
- 2.11. La “Ruta Macondo” en el Caribe colombo-venezolano. Efectos del desarrollo turístico-cultural en la salud y bienestar regional
Luis Rubén Pérez Pinzón
- 2.12. Turismo, paisaje y gobernanza. Un nuevo modelo territorial en la comarca de El Priorat (Cataluña)
Sergi Saladié Gil, Alba Font Barnet
- 2.13. Desarrollo del turismo industrial en la localidad de Coya: escuela de orfebres del cobre. Comuna Machalí, Región O’Higgins, Chile
Marcia Ivonne Lara Silva
- 2.14. Turismo cultural en Colombia, identidad y puesta en valor de su patrimonio para el mundo
Claudia Patricia Rodríguez Zárate
- 2.15. Revisión de los Sistemas de Información en la planificación turística
Marcel Sorhaburu Alcocer

MESA 3. TURISMO Y SUSTENTABILIDAD EN ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

- 3.1. Diagnóstico de la de degradación de atractivos turísticos naturales y estrategias de mitigación para el municipio de Tena en la provincia del Tequendama
Martha Cecilia Aldana Ortiz

- 3.2. El Ecoturismo como estrategia para el desarrollo Socioambiental en el marco de la región administrativa de planificación especial (rape) - Colombia
Maritza Real An, Iván Fernando Amaya Cocunubo

- 3.3. Impacto del turismo sustentable en el arrecife coralino mas septentrional del Pacífico oriental
Oscar Arizpe C., Judith Juárez M.

- 3.4. Interpretación ambiental en áreas protegidas: Un campo de acción para los Licenciados en Recreación y Turismo
Astrid Bibiana Rodríguez Cortés, Liliana Maribel Mora González

- 3.5. Buenas prácticas de sostenibilidad turística para la conservación de la Reserva Tahamíes ubicada en el municipio de Guarne Antioquia
Cindy Marcela Ossa Cardona

- 3.6. Turismo comunitario y políticas públicas turísticas en Ecuador: un análisis de las comunidades de nacionalidad Waorani en el Parque Nacional Yasuni
Angélica Calle Calderón, Marcela Costa Bifano de Oliveira, Marcow Rodríguez Sandoval

- 3.7. La belleza escénica como un servicio ecosistémico en un Área Silvestre Protegida. Caso de estudio: Parque Nacional Conguillío
Sandra Fernández Alberti, Alejandro Ramón Espinosa Sepúlveda, Javiera Zúñiga Prieto

- 3.8. Viajeras y trabajadoras: reflexiones sobre la participación femenina en el turismo en áreas protegidas en Colombia
Leidy Johana Ariza Marin

MESA 4. INNOVACIÓN, COMPETITIVIDAD Y ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

- 4.1. Analisis comparativo de las plataformas de alojamiento Airbnb, Booking y Expedia en Cuenca (Ecuador)
Silvana Astudillo, Ana Serrano, Vanessa Riera, Wilson Sánchez
- 4.2. Competitividad de las Empresas Turísticas Receptoras en Ceará-Brasil
Myrtis Arrais de Souza
- 4.3. Competitividad de los destinos turísticos en el Territorio Digital
Marcelo Mancini, Claudia Toros Scorians, Carlos Espinosa y Martín Herrero
- 4.4. La comunicación estratégica y el capital intelectual en la empresa hotelera
Jesús Manuel Cázares López, Ana María Larrañaga Núñez
- 4.5. Ruta del Café para el desarrollo turístico de la Provincia de Loja - Ecuador
Christian Viñán-Merecí, Estefanía Sánchez-Cevallos, Natalia Bustamante-Sánchez
- 4.6. Riqueza arqueológica del estado de Nayarit, México: ¿un legado por aprovechar como turismo alternativo?
Antonio Romualdo Márquez González, Héctor Ramón Ramírez Partida, Rodrigo Espinoza Sánchez
- 4.7. Ciclopista Solar Durán-Santay-Guayaquil CPS-DSG, como propuesta de Turismo Sostenible Inteligente, para el área de influencia de La Isla Santay
Gorki Aguirre Torres, Carlos Cabrera Noboa
- 4.8. Diagnóstico de los recursos intangibles del capital intelectual de un destino turístico desde la perspectiva de la innovación. Caso: San Martín de los Andes, Patagonia Argentina
Fabiana Quadrini, Cynthia Abraham y Patricia Hernandez
- 4.9. La Cultura como fuente de Innovación de los Productos Turísticos
Javier Lefiman
- 4.10. Turismo de reuniones: una estrategia de innovación para la diversificación de la oferta de productos turísticos en los cabos B.C.S Mexico.
Angélica Montaña Armendáriz, Juan Carlos Pérez Concha, Reyna Yanell Rivera Rodríguez
- 4.11. El modelo de medición de capital intelectual hotelero (Ther) en el sector alojamiento de la ciudad de San Martín de los Andes- Patagonia-Argentina
Lorenna Lombardo, Cristian Falquemberg, Gabriela Marenzana, María Alejandra Gazzera

4.12. Aspectos Claves para lograr la eficiencia energética en cabañas hoteleras. Un diagnóstico para un caso concreto

Dabruzzo Valeria Rocio

4.13. Dinamización del Sistema de innovación del valle del Huyo-Cusco como destino ecoturístico: una discusión conceptual

Bernardo Alayza, Miguel Hadzich, Úrsula Harman, Victor Ramos

MESA 5. TURISMO EN ESPACIOS URBANOS Y RURALES

5.1. Santa Fe de Antioquia (Colombia), ¿destino de posturistas o de turistas de masas? Análisis sobre las implicaciones territoriales de sus servicios y productos turísticos

Eliqn Muñoz

5.2. Una mirada al turismo rural y desarrollo sustentable en comunidades rurales complementado el CITURDES

Marcela Vargas Sibaja

5.3. Marichiwew: al rescate del patrimonio histórico y turístico en la ciudad de Purén. Región de la Araucanía, Chile

José Marcelo Bravo Sánchez, Bruno Perelli Soto, Ruddy Zúñiga Oetiker, Anastasia Campan Gnecco

5.4. Desarrollo de pequeños destinos turísticos a través de su patrimonio. Caso de estudio: turismo rural gastronómico en Tomás Jofré, provincia de Buenos Aires, Argentina

María del Rosario Conde, Daniela Thiel Ellul

5.5. Turismo comunitario como estrategia de reactivación económica en la comunidad de San Antonio, Baja California Sur

Javier Alberto Arce Meza, Alberto Francisco Torres García, Gustavo Rodolfo Cruz Chávez

5.6. Espacios Protegidos y Paisajes en Costa Rica: Relaciones con la actividad turística

Carlos Morera Beita

5.7. Turismo Rural Comunitario como dinamizador económico en Río Seco de Santa Cruz, Guanacaste

Evelyn Yazmin Gómez Pérez

5.8. El turismo y desarrollo local: principales retos y oportunidades para el rescate del patrimonio cultural en Santa Cruz, Guanacaste, Costa Rica

José Andrés Barrantes Ortega, Joseph García Jiménez

- 5.9. El turismo comunitario y los ods en territorios de posconflicto en Colombia. Caso Lejanías, Meta
Diana Cruz Maldonado, Karen Johana Pardo Castañeda
- 5.10. Turismo y representaciones sociales muiscas en el Museo del Oro de Bogotá
Ivette Milena Galeano López
- 5.11. Desarrollo de la actividad turística en espacios urbanos y rurales mediante actividades innovadoras
Ana María Castellanos Molano
- 5.12. Pueblos mágicos, turismo y empresas locales
Karla Susana Barrón Arreola, Michelle Taxis Flores, Luis Ramón Moreno Moreno
- 5.13. Modelo de intervención integral para el mejoramiento competitivo de emprendimientos de turismo rural: Caso Hualaihué - Cochamó
Marcel Sorhaburu A., María Rebolledo J.
- 5.14. Impactos del turismo rural en el desarrollo local: Una valoración en la isla de la palma bajo la perspectiva de género
Ana María Morales Hernández, Carlos Fernández Hernández
- 5.15. Territorio e identidad del paisaje cultural muisca en la provincia de Sugamuxi: un escenario patrimonial del legado ancestral del Departamento de Boyacá - Colombia
Francy Marizol Rojas Parra, Clemente Alvarado Vivas
- 5.16. La interpretación del patrimonio como estrategia de gestión turística - recreativa
Noemí Josefina Gutierrez
- 5.17. Relaciones Turismo de memoria, el caso de Nicolás Neira
Giovanny Araque Suárez

MESA 6. FORMACIÓN DE CAPITAL HUMANO EN TURISMO

- 6.1. Los problemas conceptuales como limitantes de la formación y la investigación en turismo
Carlos A. Santovenia Pérez

- 6.2. Caracterización sectorial de la educación superior en turismo de Colombia. Riesgos que limitan el emprendimiento y la competitividad
Luis Rubén Pérez Pinzón

- 6.3. Currículo Trascendente y disruptivo al compás de los cambios y tendencias del turismo. Humanismo vs. Inteligencia artificial
José Gregorio Angulo Rodríguez

- 6.4. La satisfacción laboral en el sector hotelero. Un análisis de su importancia en los establecimientos hoteleros de Ecuador
Ana Lucia Serrano

- 6.5. Análisis descriptivo sobre la formación del capital humano en turismo y hotelería en la región de Valparaíso y su relación con los ejes estratégicos para el desarrollo del sector
Sandrino Llano Ramos

- 6.6. Identificación de las brechas de capital humano del sector turismo en la Araucanía
Marie Lagrillere Gautier

- 6.7. Formación de capital humano para el desarrollo del aviturismo en la zona del Catatumbo
Elián Muñoz

- 6.8. Santa Fe de Antioquia (Colombia), ¿destino de posturistas o de turistas de masas? Análisis sobre las implicaciones territoriales de sus servicios y productos turísticos
Elián Muñoz

MESA COORDINADA 1. ANTROPOLOGÍA APLICADA: ETNOGRAFÍA Y RESILIENCIA EN CIUDADES TURÍSTICAS EN EL CARIBE MEXICANO

Una aproximación teórico-conceptual de la resiliencia en ciudades turísticas con un enfoque ecosistémico

Bonnie Lucía Campos Cámara

Socialización y resiliencia de migrantes en espacios turísticos. Los casos de Cancún y Playa del Carmen, Quintana Roo

Ligia Aurora Sierra Sosa

MESA COORDINADA 2. GEOTURISMO, CONSERVACIÓN Y PATRIMONIO

Kütralkura: avances y desafíos del primer geoparque mundial de la UNESCO en Chile

Manuel Schilling, Patricia Herrera

Proyecto Geoparque Pillanmapu Andino: propuesta metodológica para la articulación del turismo inclusivo y la promoción de la cordillera Maulina

Rodrigo Pérez Garay, Emil Stefani Signorio

Una alternativa de desarrollo sostenible y conservación efectiva: la experiencia del Proyecto Geoparque Valle de Petorca. Región de Valparaíso, Chile

V. Vicencio, C. Montero, R. Pérez, M. Covarrubias, F. Pardo, S. Vivanco, C. Acuña, N. Aravena, D. de la Fuente y C. Delgado

POSTERS

Factor salud como condicionante de experiencias turísticas: proyecto senderismo en la Araucanía

Carlos Bahamondes Ávila, Luis Bustos Medina, Alejandro Ducassou Varela, Carlos Jorquera Aguilera, Valentina Arriagada Cárdenas, Camila Narvaes Necul

Agroecoturismo comunitario como estrategia para potenciar zonas rurales en escenarios de posconflicto

Nelson Fabián Porrás, John Cardona Raigoza

Diagnóstico Territorial y Turístico de Villavieja y Desierto de la Tatacoa. Departamento del Huila. Colombia

Marta Nel-lo Andreu, Jordi Andreu Bertran, Alba Font Barnet

ANEXO

Libro de resúmenes

1

TEORÍA E INVESTIGACIÓN EN TURISMO

BARÓMETRO TURÍSTICO: LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LA PAZ

Dr. Plácido Roberto Cruz Chávez¹
Dra. Judith Juárez Mancilla²
Dr. Gustavo Rodolfo Cruz Chávez³

Dr. Alberto Francisco Torres García⁴

Resumen

El monitoreo constante de indicadores de satisfacción para cualquier entidad o lugar es imprescindible si se quiere mejorar en calidad. En el sector turístico de México la práctica de la evaluación de la satisfacción del turista tiene ya algunos años implementándose. En Baja California Sur, la Universidad Autónoma de Baja California Sur, es quien coordina dichas evaluaciones desde el año 2009. La información obtenida se ha compartido con la Secretaría de Turismo Estatal y ellos a su vez a nivel Federal. Esto ha ayudado a la competitividad, a tomar decisiones y a implementar política pública. Además se ha compartido la información a nivel de organismos empresariales, por ejemplo con el Comité de Cruceros de Los Cabos, Comité de Pueblos Mágicos de Loreto y con la Asociación de empresas hoteleras y turísticas de La Paz. Por ello, el objetivo del trabajo fue evaluar el destino turístico de La Paz, a través de un barómetro el cual muestra la satisfacción del visitante y su caracterización a través de los años 2012, 2014 y 2018. La cual permitirá identificar los retos y aciertos del sector turístico. La metodología usada fue

1 Departamento Académico de Economía, Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. pcruz@uabcs.mx

2 Departamento Académico de Economía, Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. judithjuarezm@gmail.com

3 Departamento Académico de Economía, Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. gcruz@uabcs.mx

4 Departamento Académico de Economía, Universidad Autónoma de Baja California Sur, México. atorresg@uabcs.mx

la propuesta por CESTUR en 2009, y que consiste en aplicar encuestas cara a cara a los turistas en puntos de afluencia basado en un instrumento.

Palabras clave: Satisfacción, turista, política pública, evaluación y competitividad.

Abstract

The constant monitoring of satisfaction indicators for any entity or place is essential if you want to improve in quality. In the tourism sector of Mexico, the practice of evaluating tourist satisfaction has already been implemented for some years. In Baja California Sur, the Autonomous University of Baja California Sur, is the coordinator of these evaluations since 2009. The information obtained has been shared with the Secretary of State Tourism and they in turn at the Federal level. This has helped competitiveness, to make decisions and to implement public policy. In addition, information has been shared at the level of business organizations, for example with the Cruise Committee of Los Cabos, Magical Peoples Committee of Loreto and with the Association of Hotel and Tourism Companies of La Paz. Therefore, the objective of the work was to evaluate the tourist destination of La Paz, through a barometer which shows the visitor's satisfaction and its characterization through the years 2012, 2014 and 2018. Which will allow to identify the challenges and successes of the tourism sector. The methodology used was the one proposed by CESTUR in 2009, which consists of applying face-to-face surveys to tourists at points of influx based on an instrument.

Keywords: Satisfaction, tourist, public policy, evaluation and competitiveness.

1. INTRODUCCION

La Secretaría de Turismo Federal en México promueve a través de los gobiernos estatales, el programa de *“Perfil y grado de satisfacción de los visitantes”*, que busca impulsar el crecimiento sostenido del consumo de la oferta turística nacional con una adecuada relación valor- precio para cada segmento de mercado. Este programa ejecutado por la Secretaria de Turismo Estatal de Baja California Sur y la Universidad Autónoma de Baja California Sur, llevaron el seguimiento del reporte de los turistas en La Paz desde el 2012. El cual tiene como visión la consolidación y diversificación de los mercados internacionales, así como el crecimiento del turismo doméstico y su consumo. Este programa iniciado desde el Centro de Estudios Superiores en Turismo (CESTUR) ha sido ejecutado en 22 destinos turísticos nacionales y que han permitido generar indicadores representativos a nivel nacional.

El programa ha buscado generar sinergias con el resto de los destinos turísticos y cuya aplicación metodológica ha sido respaldada por el CESTUR. En esta ocasión el proyecto se enfoca en analizar el perfil y grado de satisfacción del visitante en la capital del Estado de Baja California Sur (BCS), en La Paz. Y que es considerado entre los destinos más jóvenes y emergentes de México. Dicho destino se localiza al Sur de la Península de BCS y que es caracterizado por ser un destino turístico tranquilo y seguro, con mucha aceptación por los turistas. El proyecto fue ejecutado por investigadores de la Universidad Autónoma de Baja California Sur y que se han obtenido varios frutos. Los cuales uno de ellos son los resultados que se presentan en este trabajo y que permiten dar luz del acontecer y opinión de los turistas del destino turístico de La Paz. Dichos resultados que muestran un comportamiento de medición de la opinión del turista en La Paz, y que desde el punto de vista empresarial sirve como un barómetro de un destino turístico.

La medición de la percepción y satisfacción de un turista, es importante para mejorar los servicios turísticos y espacios utilizados por los visitantes. De manera que la competitividad sea cada vez mayor y con un mejor bienestar poblacional. Por ello el objetivo de este proyecto fue evaluar el destino turístico de La Paz, a través de un barómetro el cual muestra la satisfacción del visitante y su caracterización. La cual permitirá identificar los retos y aciertos del sector turístico en los años 2012, 2014 y 2018.

El trabajo contribuye a los esfuerzos que la Secretaría de Turismo en México (SECTUR) viene evaluando desde el 2001 la competitividad de los destinos turísticos nacionales. Analizando la satisfacción de los turistas y caracterizar al turista de acuerdo a sus variables sociodemográficas y de hábitos de viajes. Esta información puede ser utilizada para la planeación, fomento y desarrollo de productos turísticos de México.

El destino turístico La Paz, se encuentra ubicado en la cabecera municipal y capital de Baja California Sur, se localiza en los 24° 09 ' latitud norte y en los 110o 19" longitud oeste, a una altura de 30 msnm; limita al norte con el municipio de Comondú; al sur con el de Los Cabos; al oeste con el Océano Pacífico y al este con el Golfo de California. De acuerdo al II Censo de Población y Vivienda 2010 efectuado por el INEGI, la población total del municipio de La Paz es de 251,871 habitantes y la tasa de crecimiento anual del 2005 al 2010 fue de 2.78%. El municipio de La Paz para el 2015 concentra el 38% de la población estatal, así mismo en La Paz se encuentran el 38.6% de las mujeres de la entidad y el 37.4% de los hombres (INEGI, 2018). Cabe recordar que los Estados de Baja California Sur junto con Quintana Roo, son los dos Estados más jóvenes del país. Estos fueron promovidos por el Presidente de la República Luis Echeverría Álvarez para que se convirtieran en entidad federativa y el 2 de septiembre de 1974 el ejecutivo envió al Congreso de la Unión la iniciativa de Ley.

Sus sistemas orográficos más importantes son norte de la sierra de la Giganta y al sur se localiza la sierra de la Laguna; esta última cuenta con el decreto de Área Natural Protegida (ANP) y en ella, se desarrollan actividades vinculadas al turismo rural, de aventura y ecoturismo. En relación a sus litorales, estos alcanzan el 26% del total de BCS, cuentan con gran variedad de recursos y atractivos marítimos que han sido aprovechados por sus habitantes y visitantes. Islas como: San José, San Francisco, Los Islotes, Partida, Espíritu Santo y Cerralvo, reciben año con año visitantes nacionales y extranjeros. Así también, cuenta con playas que destacan por su belleza; tal es el caso de: El Tesoro, Tecolote, Coromuel, Caimancito, Pichilingue, Isla Espíritu Santo y sus isletas, donde la práctica del kayakismo, campismo, ecoturismo, buceo, snorkel, pesca deportiva agrandan aún más la gama de atracciones de este bello puerto (Instituto para el Federalismo y el Desarrollo Municipal-INADEF y Secretaría de Gobernación-SEGOB).

Las actividades económicas más relevantes de La Paz, son la agricultura, ganadería, pesca, comercio y en especial el turismo. Esta actividad turística su oferta en los últimos años el número de hoteles ha crecido en La Paz, en términos comparativos del 2005 al 2011 se han incrementado en un 23.29%. Recientemente el número se ha incrementado del 2013 al 2016 de 101 a 110 de establecimientos de alojamiento (SECTUR BCS, 2018). La llegada de turistas en el 2013 registraba 299,354 visitantes, para el 2016 se registraban 323,757 turistas. Así mismo, se ha incrementado la estadía promedio de 1.7 a 2.1 del 2013 al 2016 (INEGI, 2017).

Parte importante de los recursos naturales del destino de La Paz, es el Parque Nacional Archipiélago Espíritu Santo (PNAES), que se ubica frente a las costas de Baja California Sur y constituye parte del límite de la Bahía de La Paz. Está compuesto por dos islas mayores, La Partida y Espíritu Santo; tres islotes: La Ballena, El Gallo y La Gallina; y otros cuatro promontorios rocosos: Los Islotes y otros tres que carecen de nombre (Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas. La Ciudad de La Paz se caracteriza por poseer hermosas playas ideales para el descanso y la recreación, como la práctica de deportes acuáticos. Las playas más recomendadas son El Tecolote, Caimancito, balneario El Coromuel, Pichilingue, El Tesoro, La Ventana, Bahía de los Sueños, entre otras (INEGI, 2015).

2. METODOLOGIA

La metodología es de tipo cuantitativa, donde el marco muestral son los visitantes (Turistas y Excursionistas) mayores de 18 años de edad que hayan tenido contacto con los servicios del destino de La Paz en BCS (al menos deben haber estado 3 horas en el lugar). A los cuales se les aplica una encuesta en principales puntos de afluencia de manera personal. Utilizando el muestreo probabilístico sistemático. Y considerando variables nominales, de escala, ordinales y de intervalo. Dicha metodología es similar a la implementada y sugerida por SECTUR (CESTUR, 2009) y (Cruz y Juárez, 2012).

El cuestionario aplicado es estructurado de aproximadamente 10 minutos de duración. Cuyos resultados corresponden al primer trimestre de los años 2012, 2014 y 2018. Los puntos de afluencia para realizar el levantamiento de campo son zonas de playa, malecón y/o en zonas de afluencia de la ciudad con alto tránsito. Según la determinación del tamaño de muestra con un margen de error: +/- 5.6% por destino turístico, se realizaron 100 entrevistas efectivas por mes, con una distribución de 25 entrevistas por semana levantadas en un mínimo de 3 días a la semana (en promedio se realizarán de 8 a 9 entrevistas por día).

Para conocer el grado de satisfacción de los turistas que visitaron el destino turístico, se aplicará una fórmula para calcular el índice establecido por la Secretaría de Turismo Federal para el desarrollo del estudio. El índice de satisfacción se elabora con las respuestas a cada uno de los reactivos de satisfacción que pueden ser: excelente, bueno,

malo y pésimo. La fórmula del Índice de Satisfacción (IS), considera una escala de 0 a 10 a partir de las 4 posibles respuestas (excelente, bueno, malo y pésimo) y se expresa:

$$\alpha = [5 + (0.05 * (\beta - \mu)) + (0.025 * (\pi - \theta))] * 10$$

Se refiere:

α = Índice de satisfacción

β = % Excelente

μ = % Muy malo

π = % Bueno

θ = % Malo

3. RESULTADOS

Algunos de sus resultados significativos del destino turístico de La Paz es que con una afluencia de 323,757 visitantes (Tabla 1), se ha logrado una calificación de 8.0 en su satisfacción (Tabla 3). De los cuales, principalmente arriban por vía aérea, teniendo una estadía promedio de 2.1 y donde el 55% de ellos ya había visitado anteriormente el destino (Tabla 1). En los tres años, la mayor parte de los turistas son de procedencia nacional rebasando más del 50% y donde el principal motivo de la visita es por descanso (Tabla 2). A pesar que en la época donde se aplicaron las encuestas no es periodo de verano, la mayor parte de los turistas realizan actividades de sol y playa con un 70% de ellos quienes la practican. Actualmente el 65% de los visitantes se hospedan en hoteles (Tabla 2).

Tabla 1. Indicadores a nivel de perfil por destino turístico, 2017

Oferta Turística:	La Paz
Número de establecimientos de hospedaje	110
Número de establecimientos de alimentos y bebidas	492
Número de agencias de viajes	24
Número de arrendadoras de autos	27
Centros de convenciones	1
Campos de golf	2
Centros de enseñanza turística	9
Afluencia Turística:	
Llegadas de turistas totales	323,757
Afluencia de pasajeros vía aérea	262,676
Estadía promedio	2.1
Porcentaje de ocupación hotelera	42.90%
Porcentaje de turistas que había visitado anteriormente el destino	55%
Accesibilidad e infraestructura:	
Aeropuerto	1
Espacios en marinas turísticas	866
Arribo de mega cruceros y cruceros eco turísticos	5,631
Terminal de autobuses foráneos	3
Transportadoras turísticas especializadas	27

Fuente: Elaboración propia basado en INEGI, 2018.

En cuanto a la satisfacción del turista, según el barómetro nos muestra que en los años de estudio la calificación ha mejorado ligeramente para el destino. El índice de satisfacción se ha mantenido en 8.0 (Tabla 3), y donde los mayores retos para mejorar son la relación calidad precio, el servicio ofrecido por los restaurantes y el servicio ofrecido por el personal del hotel, por tener calificaciones debajo de 8.0. Por su parte, la limpieza de playas, de áreas públicas y diversidad de actividades recreativas se han mantenido en calificaciones superiores a 8.1.

Tabla 2: Indicadores del perfil del turista en La Paz, 2012-2018.

Perfil del turista	Indicadores de perfil del turista		
	2012	2014	2018
Procedencia			
Internacional	18%	31%	44%
Nacional	82%	69%	56%
Motivo principal de la visita:			
Descanso	32%	48%	65%
Visita a familiares	30%	30%	20%
Negocios	22%	9%	6%
Otros	16%	13%	9%
Razón principal que motivó la visita de descanso:			
Sol y agua	69%	66%	70%
Cultura	9%	18%	8%
Actividades deportivas	1%	1%	3%
Vida nocturna	8%	5%	5%
Otros	13%	10%	14%
Tipo de hospedaje:			
Hotel	49%	59%	65%
Casa de huéspedes	34%	26%	12%
Tiempo compartido	3%	3%	1%
Familiares	2%	1%	1%
Otros	12%	11%	21%

Fuente: Elaboración propia basado en encuestas.

La satisfacción en general del visitante a La Paz se ha mantenido de excelente y buena con más del 96% desde el 2014 al 2018 (Tabla 3). Además de cada 10 turistas, 7 de ellos definitivamente sí recomendarían el destino a familiares y amigos. Importante también es que la mayor parte de los visitantes no experimento problemas de inseguridad durante su estancia. Siendo el gasto promedio por persona, excluyendo el transporte de llegada y de salida, en el rango promedio entre \$6,000 y \$11,000 pesos.

Tabla 3: Indicadores de satisfacción del turista de La Paz, 2012-2018.

Evaluación de atributos	Indicadores de satisfacción		
	2012	2014	2018
Hospitalidad	7.9	8	8.4
Relación calidad precio	7.8	7.9	7.6
Servicio ofrecido por restaurantes	7.7	7.8	7.65
Experiencia general en los restaurantes	8.0	8.4	7.9
Servicio ofrecido por personal de hotel	7.8	7.9	7.7
Experiencia general en el hotel	8.0	7.9	8.0
Limpieza de playas	8.2	8.5	8.1
Diversidad de actividades recreativas y atractivos	8.0	8.4	8.1
Limpieza de calles y áreas públicas	8.0	8.2	8.3
Satisfacción general:			
Excelente	41%	73%	63%
Buena	49%	23%	34%
Mala	10%	4%	3%
Recomendación del destino:			
Definitivamente sí	90%	76%	74.5%
Probablemente sí	9%	19%	18.5%
Probablemente no	0%	2%	5.4%
Definitivamente no	1%	3%	1.6%
Índice de satisfacción	8.0	8.1	8.0
Experimentó problemas de inseguridad:			
No	93%	91%	97%
Sí	7%	9%	3%
Gasto por persona: Rango que excluye transporte a su llegada y salida	\$5,000 y \$10,000	\$6,000 y \$10,000	\$6,000 y \$11,000

Fuente: Elaboración propia basado en encuestas

4. CONCLUSIONES

El destino de La Paz tiene una calificación promedio de 8.0 durante el periodo de estudio, la cual puede ser mejorada para incentivar su competitividad. Las fortalezas del destino, son la seguridad, las riquezas naturales, la limpieza de áreas públicas y los atractivos turísticos. Los retos implican mayor atención al cliente y experiencias en hoteles y restaurantes. Los resultados pretenden mostrar tanto al sector privado como al público, que se tiene una gran oportunidad para ofrecer un buen servicio y estancia a los turistas, pues ellos perciben que este destino de La Paz, aun es un destino tranquilo y seguro. Por

ello es importante que se brinde un servicio de calidad para generar una excelente impresión de nuestro destino turístico, lo cual seguramente redundará en un incremento de la actividad turística.

5. REFERENCIAS

Centro de Estudios Turísticos (CESTUR), (2009). Metodología del estudio del perfil y satisfacción del turista. México

Cruz, P. y Juárez, J. (2012). *Perfil y grado de satisfacción del visitante 2012*. Reporte Técnico. Trabajo elaborado en coordinación con el Cuerpo Académico de Políticas Públicas y Desarrollo Económico, la Secretaría de Turismo del Gobierno del Estado de Baja California Sur y la Universidad Autónoma de Baja California Sur.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (2013). Anuario estadístico de Baja California Sur, 2011. Aguascalientes, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (2015). *Anuario estadístico de Baja California Sur*. Aguascalientes, México

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (2018). *Anuario estadístico de Baja California Sur*. Aguascalientes, México

Secretaría de Turismo Estatal de BCS, (2014). Datos estadísticos generados desde la Secretaria de Planeación.