

01

CARACTERIZACIÓN

**DE LA DIMENSIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA
PROVINCIA EL ORO. ECUADOR**

CARACTERIZACIÓN

DE LA DIMENSIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA PROVINCIA EL ORO. ECUADOR

CHARACTERIZATION OF THE DIMENSION OF TOURIST SERVICES IN THE PROVINCE EL ORO, ECUADOR

Raúl López Fernández¹

E-mail: lopezfernandezruly@gmail.com

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-5316-2300>

Ana Vanessa Maldonado Córdova²

E-mail: amaldonado@umet.edu.ec

Jessica Lalangui Ramírez²

E-mail: jlalangui@umet.edu.ec

¹ Universidad de Cienfuegos. Cuba.

² Universidad Metropolitana. Ecuador.

Cita sugerida (APA, sexta edición)

López Fernández, R., Maldonado Córdova, A. V., & Lalangui Ramírez, J. (2018). Caracterización de la dimensión de los servicios turísticos en la provincia El Oro. Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 1(3), 5-9. Recuperado de <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>

RESUMEN

Los servicios turísticos básicos son importantes para el desarrollo de esta actividad en cualquier lugar del mundo pues ellos facilitan confort para los turistas. El objetivo de esta investigación es caracterizar los servicios turísticos básicos en la provincia El Oro del Ecuador para el logro de un desarrollo sustentable. Se desarrolló estudio observacional descriptivo correlacional longitudinal, donde el escenario utilizado fueron las zonas turísticas y la muestra la constituyen turistas nacionales y extranjeros que visitaron dicha región. Los métodos utilizados fueron, en el orden, teórico, el analítico sintético y el inductivo deductivo y en práctico, la encuesta, desde el punto de vista matemáticos y estadísticos la medida de tendencia central mediana, gráficos de cajas y bigotes y el alfa de Cronbach. Los resultados fundamentales fueron que las medianas estuvieron por encima de siete y la correlación entre las variables del instrumento precisaron un buen alfa de Cronbach. Se puede concluir que los servicios básicos de: agua, basura, médicos turísticos, entre otros fueron puntuados de muy buenos, lo cual garantiza en la Provincia El Oro, un destino turístico de referencia nacional.

Palabras clave: Servicios turísticos, calidad, servicios básicos.

ABSTRACT

The basic tourist services are important for the development of this activity anywhere in the world because they facilitate comfort for tourists. The objective of this research is to characterize the basic tourist services in the province El Oro of Ecuador for the achievement of a sustainable development. A correlational longitudinal descriptive observational study was developed, where the scenario used were the tourist areas and the sample is made up of national and foreign tourists who visited the region. The methods used were, the synthetic analytical and the inductive deductive and in practical, the survey, from the mathematical and statistical point of view, the measure of tendency centers median, charts of boxes and whiskers and Cronbach's alpha. The fundamental results were that the medians were above seven and the correlation among the variables of the instrument required a good Cronbach's alpha. It can be concluded that the basic services of: water, garbage, medical tourism, among others, were dotted with very good ones, which guarantees in the Province El Oro, a tourist destination of national reference.

Keywords: Tourist services, quality, basic services.

INTRODUCCIÓN

Para Deming (1989), las características de un servicio proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades y deseos de los clientes; Feigenbaum (1994), considera que un servicio de calidad debe ser integrado con la participación de todos los autores al momento de brindar un servicio, la clave principal para alcanzar un buen servicio es superar las expectativas de los turistas (Cayo Velásquez & Arcaya Chambilla, 2013).

Los servicios de turismo son un elemento fundamental en el desarrollo de este renglón económico, en cualquier país del mundo. El trabajo que se presenta cuenta con las características, acerca de los servicios turísticos y sus principales dimensiones como son: seguridad, salud, servicios, agua, basura y proveedores.

Las transformaciones que constantemente se presentan en el escenario empresarial, ocasionan imprevisibilidad e incertidumbre en las organizaciones y provoca que sea cada vez más complejo establecer estrategias de negocios, que permitan aprovechar las oportunidades que se generan en ese escenario, con vista a lograr una competitividad sostenible en el tiempo (López Fernández, Urquiola Sánchez & Capa Benítez, 2018).

En la actualización del servicio surgen nuevos conceptos como la calidad del servicio que lo define como un concepto impreciso, debido a que, de acuerdo a la visión de cada proveedor o cada usuario, se define la calidad en comparación con otros servicios adquiridos. El turismo ha aprendido que los servicios turísticos requieren de un enfoque distinto lo que en muchas ocasiones lo hace distinguirse (Puig-Duran, 2006).

En el siglo XXI, la calidad es un factor clave al momento de la competitividad en los sectores turísticos. Alonso Almeida, Barcos Redín & Martín Castilla (2006), sostienen que los principales aspectos que caracterizan el entorno turístico son la alta competencia, la rivalidad, globalización del sector turístico, las economías, las sociedades. Por otra parte, Oliver (1997), establece que el turista requiere la satisfacción del servicio que escoge.

Mariani & Sorio (2010), enfatizan que los destinos turísticos, son un enlace a la carencia de estrategias que agregan elementos a la experiencia en el viaje, haciendo que el turista quiera regresar y promocióne el destino visitado, pues, actualmente el turista tiene una mayor conciencia por el medio ambiente.

El turista actual, en su inmensa mayoría, prefiere visitar zonas medio ambientales, el Plan toda una vida (Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017), mantiene la sostenibilidad de los recursos naturales no renovables, con leyes que regulan las prácticas responsables con el medio ambiente y sus zonas protegidas.

Una de las políticas del Plan toda una vida, establece el "Ordenamiento territorial" en la que interactúan los

distintos niveles de gobierno, que establecerán normas para la gestión medio ambiental y que cuenten con infraestructuras inclusivas y sostenibles que adecuen a los lineamientos de la Estrategia Territorial, como es *"promover buenas prácticas que aporten a la reducción de la contaminación, la conservación, la mitigación y la adaptación a los efectos del cambio climático e impulsar las mismas en ámbito global"* y *"liderar una diplomacia verde y una voz propositiva por la justicia ambiental, en defensa de los derechos de la naturaleza"*.

Según la Organización Mundial de Turismo en los últimos años el turismo ha contribuido con una alta diversificación convirtiéndose en uno de los sectores con mayor potencial de desarrollo (Rodríguez Moreno & Fonseca Sánchez, 2013).

El Ecuador ha mantenido constante flujo de turistas, gracias a la pluriculturalidad, biodiversidad y las múltiples zonas privilegiadas. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, declaró al país con 56 zonas protegidas para la preservación del patrimonio; gracias a la diversidad de paisajes, donde posee 27 ciudades declaradas como Patrimonio cultural de la nación y dos como Patrimonio cultural de la humanidad.

La provincia de El Oro, tiene una extensión territorial de 5.817,3 kilómetros cuadrados de superficie y, presenta los siguientes límites: al norte con la provincia del Guayas, al oeste con el Océano Pacífico, al sur con la frontera peruana y al este con las provincias de Azuay y Loja. En lo concerniente a la situación Geográfica, la provincia está ubicada en la costa ecuatoriana y forma parte del perfil costanero suroccidental. La provincia en cuanto a su configuración política está conformada por 14 cantones, los cuales son los siguientes: Machala, Arenillas, Atahualpa, Balsas, Chila, El Guabo, Huaquillas, Marcabellí, Pasaje, Piñas, Portovelo, Santa Rosa, Zaruma y Las Lajas. Entre todos los cantones suman 27 parroquias urbanas y 48 parroquias rurales.

Permitiendo conocer el increíble tesoro escondido del Ecuador: como lo es la Provincia de El Oro, sugiriendo al turista rutas como (Secretaría Nacional del Migrante-Sistema de Naciones Unidas, 2001):

- » Ruta Bosques Mágicos: un recorrido por el bosque seco, donde encontrarás impresionantes árboles como guayacanes y ceibos que viven hasta ocho meses sin agua, para llenarse de mágicos colores en la época de lluvias.
- » Ruta del Manglar: conoce los lugares más interesantes entre manglares, playas y mariscos.
- » Ruta Páramo Orense: conoce los antiguos Andes, recorre sus paisajes, su cultura y llénate de su energía.
- » Ruta Agroturismo: recorre las incas agroturísticas, conoce los procesos desde la siembra a la mesa, de los principales productos de exportación del país.

- » Ruta Patrimonio y Cultura: ciudades patrimoniales, arqueología, cultura, arte, sabores, paisajes y mucha diversidad te espera en el recorrido de patrimonio y cultura.
- » Ruta Aviturismo: un recorrido para los apasionados por las aves y la naturaleza pura. Observa la variedad de especies endémicas que sólo existen en esta provincia.

En la Provincia de El Oro no existe una caracterización sobre el comportamiento de los servicios básicos de turismo y donde las promociones a esta actividad han estado sustentadas en la conocida belleza de la zona y calidad humana de sus pobladores.

Existe convenios de las Universidades con el Ministerio del Turismo que propician la realización de investigaciones que puedan aportar a un turismo de mayor calidad en esta región.

Basada en este análisis esta investigación presenta como interrogante científica: ¿Cómo develar el estado de los servicios turísticos básicos en la provincia de El Oro del Ecuador?

Las falencias y potencial antes mencionas tienen solución dando respuesta al objetivo de esta investigación que es caracterizar los servicios turísticos básicos en la provincia de El Oro del Ecuador para el logro de un desarrollo sustentable.

DESARROLLO

Se ha desarrollado un estudio observacional descriptivo correlacional longitudinal, donde el universo de estudio lo constituyen las personas que participan como turistas, tanto nacionales como extranjeros, en las zonas turísticas de la provincia de El Oro. Se obtuvo una muestra, en un espacio de tiempo, de forma trasversal, manteniendo las homogeneidades respecto a esa variable, tiempo, como son: temporada alta, tiempo climático aceptable para esta actividad turística, estabilidad política en la región, entre otras, en total se encuestaron 210 turistas.

Nombre de la variable	Definición operacional	Medida
Seguridad	Calidad de los servicios de seguridad	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo
Salud	Calidad de los servicios de salud	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo
Servicios	Calidad de los servicios de salud	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo

Agua	Calidad de servicio de agua	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo
Basura	Calidad de servicio de basura	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo
Proveedores	Calidad de los proveedores de Servicios turísticos	Ordinal de 0 a 10 en orden ascendente, es decir, 10 es lo máximo

Limitaciones del estudio: El estudio tiene como limitación no poder recoger la muestra durante un año, teniendo como referente la cantidad de visitantes promedios, a la Provincia de El Oro.

Se utilizó el SPSS versión 27, como procesador estadístico. El estadístico utilizado fue la mediana por la clasificación de las variables. Se calculó el alfa de Cronbach y se utilizó el gráfico de caja para observar el comportamiento de la mediana de todas las variables a la vez.

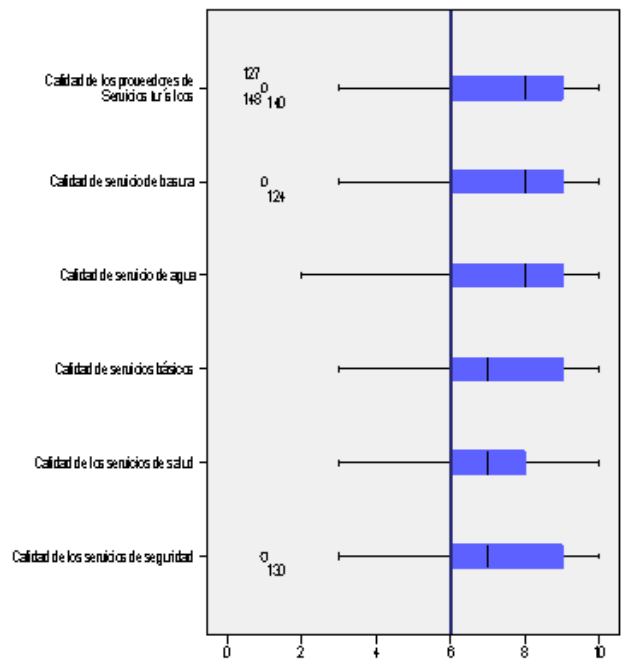


Figura 1. Gráfico de caja y bigotes las variables asociadas a la dimensión Servicios turísticos.

En el análisis derivado de la figura se aprecian todas las medianas, agrupadas, se distingue que las mismas están en siete y ocho, además, se ve una distribución de las cajas y los bigotes, explicando las puntuaciones, en todos los casos, en un 75%, por encima de seis como lo muestra la línea vertical de referencia. Lo cual indica que la puntuación expresada por los encuestados muy buena.

Tabla 1. Fiabilidad de las variables asociadas a la dimensión Servicios turísticos. Machala 2018.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.878	.881	6

El resultado del alfa de Cronbach expresa la fiabilidad del instrumento, es decir, cuan buena es la correlación entre las variables (items), que se analizan. En este estudio el valor obtenido, es de 0,88, se puede concluir, que, por ser mayor de 0,8, como un buen resultado o buena confiabilidad.

CONCLUSIONES

Se pudo caracterizar la dimensión Servicios turísticos de la Provincia de El Oro respecto a variables que median la calidad de servicios básicos o elementales para poder desarrollar un turismo sustentable y sostenible en esta región del Ecuador.

El instrumento aplicado mostró una buena estabilidad lo de asegura, desde el punto de vista Matemático, que correlación entre las variables son ajustadas para tomar decisiones en el Ministerio de Turismo del Ecuador en la Provincia de El Oro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso Almeida, M., Barcos Redín, L., & Martín Castilla, J. I. (2006). Gestión de la calidad de los procesos turísticos. Madrid: Síntesis.
- Cayo Velásquez, N. E., & Arcaya Chambilla, L. E. (2013). Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011. Revista de investigación de Comunicación y Desarrollo, 4(1), 28-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4498/449844866003.pdf>
- Rodríguez Moreno, D. C., & Fonseca Sánchez, P. (2013). Identificación de los factores críticos de éxito para el posicionamiento destinos turísticos. Recuperado de http://www.redpilares.net/sobre-la-red/Documents/MORENO_SANCHEZ_Identificaci%C3%B3n%20factores%20cr%C3%ADticos%20de%20C3%A9xito%20destino%20tur%C3%ADstico%20boyac%C3%A1.pdf
- Deming, E. W. (1989). Calidad, productividad y competitividad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan nacional de desarrollo 2017-2021. Quito: SENPLADES.
- Feigenbaum, A. V. (1994). Control total de la calidad. México: CECSA.

López Fernández, R., Urquiola Sánchez, O., & Capa Benítez, L. B. (2018). Prácticas de recursos humanos e innovación en las PyMES de alojamiento turístico en Machala, Ecuador: un estudio exploratorio. Pasos, 16(3), 833-842. Recuperado de http://www.pasosonline.org/Publicados/16318/PS318_18.pdf

Mariani, M. A., & Sorio, A. &. (2010). Carne ovina, turismo e gastronomía: a culinária sil-mato-grossense de origem pataneira, sirio-linabesa, gaucha e nordestina. V Seminário de Pesquisa em Turismo do MERCOSUL. Turismo: Inovações da Pesquisa na América Latina. Universidade de Caxias do Sul. Recuperado de https://www.uces.br/ucs/tplVseminTur%20eventos/seminarios_semintur/semin_tur_5/trabalhos/arquivos/gt07-03.pdf

Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. Boston: Irwin/McGraw-Hill.

Puig-Duran, J. F. (2006). Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Secretaría Nacional del Migrante-Sistema de Naciones Unidas. (2001). Juventud, empleo y migración para reducir la inequidad en el Ecuador. Recuperado de <http://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=56290>