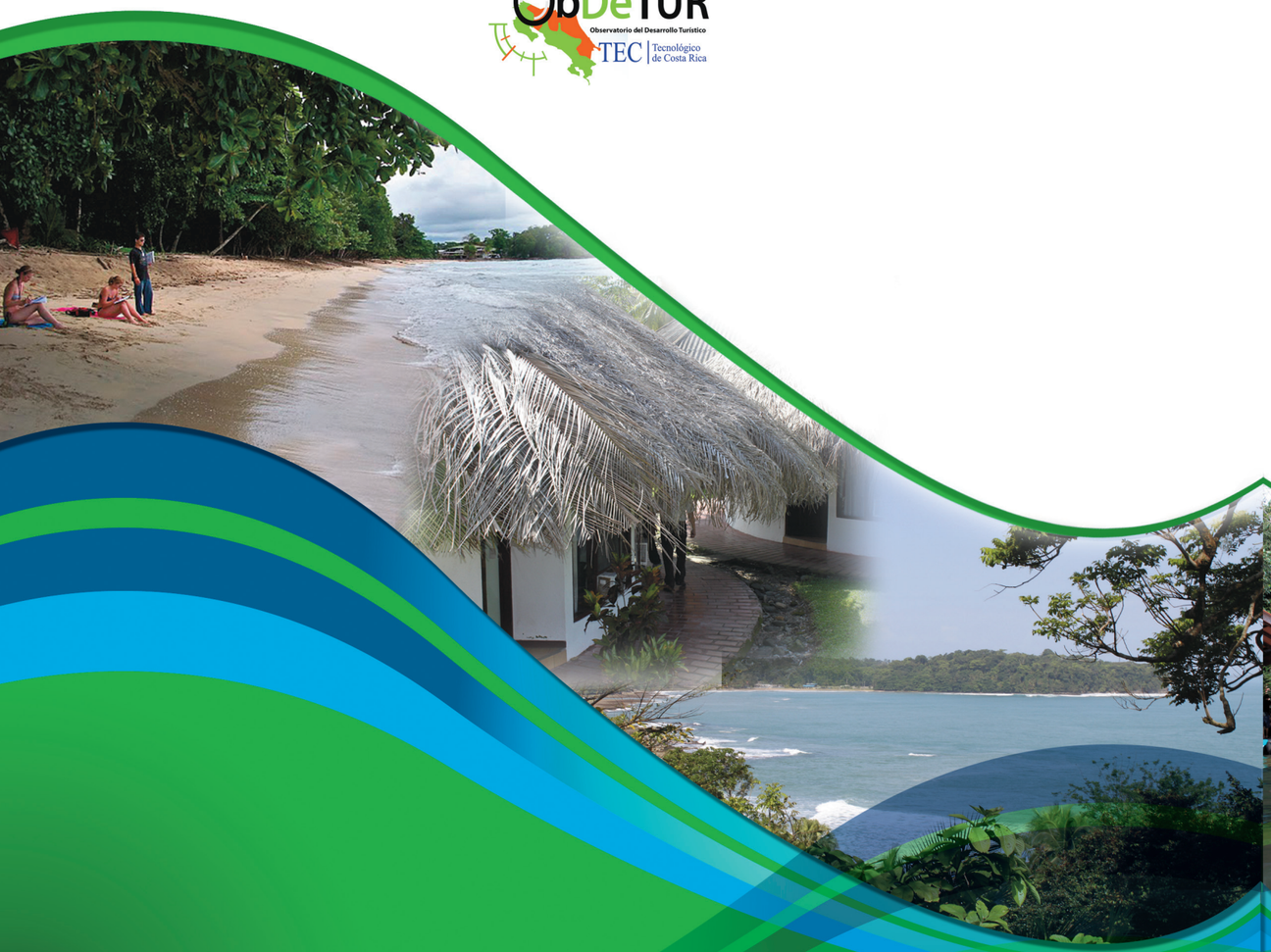
INFORME DEL ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA REGIÓN HUETAR ATLÁNTICA DE COSTA RICA

ObDeTUR
Observatorio del Desarrollo Turístico
TEC | Tecnológico de Costa Rica



Programa de Regionalización Interuniversitaria
CONARE

TERCERA EDICIÓN

INFORME DEL ANÁLISIS DE LA DEMANDA TURÍSTICA EN LA REGIÓN HUETAR ATLÁNTICA DE COSTA RICA

ObDeTUR
Observatorio del Desarrollo Turístico
TEC | Tecnológico de Costa Rica

Autores
MAP. Lady Fernández Mora
Lic. Uriel Barrantes Cartín

La Iniciativa Interuniversitaria se denomina: Fortalecimiento del capital social para la competitividad y sostenibilidad empresarial en turismo en la región Huetar Atlántica.

Programa de Regionalización Interuniversitaria
CONARE

TERCERA EDICIÓN

CONTENIDOS

CAPÍTULO 1
ANALISIS DE LA DEMANA EN LA REGIÓN HUETAR ATLÁNTICA EN LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DEL 2010

Introducción	3
enfoque teórico	3
enfoque metodológico	3
Análisis de los resultados	6
dimensión: Perfil socioeconómico del visitante	6
dimensión: motivación para viajar	6
dimensión: patron para viajar	7
dimensión: percepción de la visita	7
cuadro resumen del perfil basico del turista Nacional y el turista extranjero en la región huetar Atlántica.	8 9
Conlusiones	10

CAPÍTULO 2
ANALISIS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE LA REGIÓN CARIBE MEDIANTE EL METODO SERVQUAL.

Introducción	11
enfoque teórico	12
enfoque metodológico	12
Análisis de los resultados	12
Conlusiones	14

BIBLIOGRAFÍA 15

BIBLIOGRAFÍA

Villegas E. 2010. Informe Final de trabajo de campo basado en la aplicación de los instrumentos para recolectar la información sobre la oferta y demanda turística en la región Huetar Norte, Atlántica y Chorotega de Costa Rica". CONARE/ PRI. Consultoría 2010-CD000052-SCITCR.10 p.

BARRANTES, U. 2010.c Caracterización de la demanda turística y análisis de la calidad en el servicio de hospedaje en la Región Huetar Atlántico, Costa Rica. Informe de Avance. Entregable III. Santa Clara, San Carlos. CONARE/PRI. Consultoría SC-CD-000111-SCITCR. 47 p.

Villegas E. 2010. Informe Final de trabajo de campo basado en la aplicación de los instrumentos para recolectar la información sobre la oferta y demanda turística en la región

Huetar Norte, Atlántica y Chorotega de Costa Rica". CONARE/ PRI. Consultoría 2010-CD000052-SCITCR.

ARCE, E.J. 2010. Técnicas de servicio para alojamientos turísticos. 1ª. Ed. San José, Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a Distancia. 340 p.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. and BERRY, L. 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. 49(4): 42-50.

CONCLUSIONES

Conclusión 1: De acuerdo a la metodología SERVQUAL, la calidad en el servicio de hospedaje que se ofrece en la Región Huetar Atlántico es de baja a muy baja.

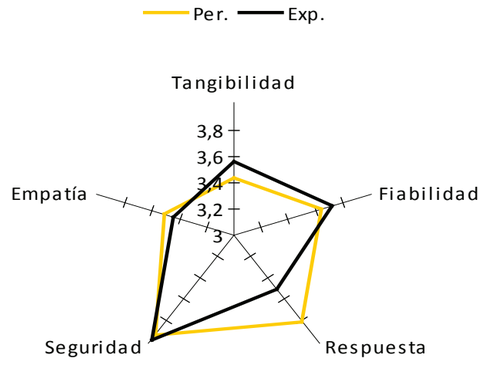
Conclusión 2: Los problemas son mucho más críticos en el destino de Caribe Sur que en el destino de Tortuguero.

Conclusión 3: La necesidad de mejora es en el 100 % de los aspectos que propone la metodología SERVQUAL.

Conclusión 4: Salvo una excepción, el resto de los hoteles analizados apenas cumplen con el 30 % de los aspectos que evalúa la metodología SERVQUAL.

Conclusión 5: En general, la oferta de hospedaje de la región no parece ser bien valorada por los clientes.

a)



b)

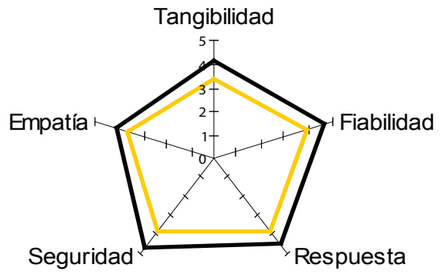


Figura 1. Comparación de la expectativa y la percepción del servicio en el total de la muestra de 10 hoteles en la Región Huetar Atlántica para los dos destinos estudiados: Tortuguero (a) y Caribe Sur (b).

CAPITULO 1

ANALISIS DE LA DEMANA EN LA REGIÓN HUETAR ATLÁNTICA EN LOS MESES DE JUNIO Y JULIO DEL 2010

INTRODUCCIÓN

La Región Huetar Atlántica es una de las que interesan al ObDeTUR y es por esa razón que también se ofrece un análisis exploratorio sobre el tema de la demanda turística, al menos en una parte del año que fuera la misma que la de la Región Huetar Norte.

ENFOQUE TEÓRICO

Es el mismo que se propone en la publicación anterior, referida a la Región Huetar Norte.

ENFOQUE METODOLOGICO

En el Caribe Norte, el lugar incluido en el muestreo fue el polo turístico de Tortuguero, con estaciones de muestreo en la entrada al PNT (Parque Nacional Tortuguero), el centro del poblado civil y algunos de los hoteles. En el Caribe Sur, el muestreo se realizó en el polo turístico Cahuita- Puerto Viejo- Manzanillo, con estaciones de muestreo a la entrada del PNC (Parque Nacional Cahuita), el centro de los poblados civiles de Cahuita, Puerto Viejo y Manzanillo y hoteles.

• Comunidad de Tortuguero

Tortuguero lo compone la comunidad establecida en Barra de Tortuguero y varios hoteles construidos en los bordes de los canales cercanos al canal principal, teniendo como eje de desarrollo el PNT.

Existe una alta protección de los recursos naturales, los más importantes en el área son Parque Nacional Tortuguero, el Cerro de Tortuguero, la Boca del Canal Principal, Reserva Biológica Barra del Colorado.

• Ciudad de Limón

Es una zona caracterizada por ser un punto estratégico para desplazarse a cualquier sector de la provincia, es necesario partir de la ciudad para dirigirse hacia los lugares más turísticos. Es destacada por los carnavales populares tan coloridos y el factor multicultural que identifica a Puerto Limón. La comunidad en general ha sido deteriorada debido a los terremotos que ha sufrido y cuenta con la ventaja de tener dos de los puertos marinos más importante del país. En el ámbito turístico se puede encontrar en el área restaurantes, bares y hoteles con un rico legado cultural y especialmente en sus comidas típicas como el pan bon, rice and beans y patí, mas la oferta (y en general la actividad turística) dentro de la ciudad se ha visto amenazada debido a la imagen de inseguridad de la zona.

•Puerto Viejo

En esta área se observó un amplio desarrollo de actividades de servicio en torno al turismo, se encuentra a una distancia considerable de otras comunidades lo que obliga al visitante a pernoctar en el sitio para poder conocer los distintos atractivos de la zona.

Puerto viejo es una zona con afluencia turística por su

playa y el surfing que hace de este el sitio más visitado de Limón, tiene un desarrollo en planta turística quizá mayor que Cahuita lo que da más opciones al visitante del área.

• Cahuita

Es el primer núcleo para visitación encontrado en el Caribe Sur, cuenta con una dinámica de Co-manejo alrededor del Parque Nacional Cahuita lo que ha permitido a la comunidad un desarrollo rápido de servicios para la atención de turista.

No se observaron explotaciones intensivas de otras actividades como la pesca u otros tipos de producción, notando la alta dependencia de los pobladores hacia el turismo.

Es un pueblo pequeño poco desarrollado en planta e infraestructura.

• Otras áreas

Alrededor de toda la costa caribeña se pueden encontrar distintos sitios utilizados por los turistas que no tienen necesariamente una planta turística bien establecida, tal es el caso de Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo, playa Cocles, playa Vizcaya, Penshure, entre otros, en todos se localizó demanda turística que visitaba la zona.

Los atractivos turísticos más utilizados por los visitantes y donde se encontró una mayor concentración de visitación son Parque Nacional Cahuita, Arrecife coralino de Cahuita, Playa Puerto Vargas y playa Puerto Viejo.

Mapa 1: Sitios muestreados en demanda turística en la Región Huetar Atlántica

Posteriormente, los datos se descargaron directamente a la base de datos creada al efecto en el SIRZEE (Sistema de Información Regional de Zona Económica Especial) y de allí se extrajeron los datos que se organizaron de distintas maneras para comparar los resultados por tipos de turista (Grupo 1= turista nacional; Grupo 2= turista extranjero de habla inglesa y Grupo 3= turista extranjero de habla hispana). Los datos se analizaron consolidando todos los casos recogidos en ambas localidades turísticas y el total de entrevistados fue de 76 casos, de estos 6 a turistas nacionales y 70 extranjeros (57 de habla inglesa y 13 de habla hispana).

Se realizaron análisis por área de la demanda y se trató de extraer conclusiones de tipo general y tan representativo como resultó posible de cada una de las cuatro áreas de la demanda. El resultado se presenta en una especie de “turista tipo”, basado en las respuestas más comunes por variable y área de la demanda (Cuadro I).

que la expectativa que se tenía, lo que significa que en la muestra de los hoteles analizados, como un todo, la calidad en el servicio es del todo deficitario (Fig. 1b).

Por supuesto que los valores medios que describen a una situación como esta siempre esconden los casos individuales que se salen de las tendencias centrales.

En el destino de Tortuguero, queda claro que no todos los establecimientos tienen igual nivel de problemas por atender. Así por ejemplo, el hospedaje HPL apenas resulta con cuatro de las variables SERVQUAL en las que la expectativa superó a la percepción, en otras palabras, apenas un 18.2 % de los aspectos analizados tienen problemas de “insatisfacción” por parte de los clientes, pero un 81,2 % quedaron a satisfacción de estos.

Desafortunadamente, para el resto de los hoteles (HML, HLL y HCM) los porcentajes de “problemas” son relativamente altos porque varían entre 40,9 y 59,1 %, lo que significa que existe un importante esfuerzo de mejora que se debe plantear para la mejora del servicio en los hoteles de este destino.

En el Caribe Norte resulta tener una situación bastante mejor que la que se descubre en el destino de Caribe Sur, de hecho, el hotel mejor calificado en el destino (el HCS), tiene un desempeño más deficitario que el de inferior calificación en Tortuguero (el HCM). Esa observación nos revela entonces la magnitud de la situación en el Caribe Sur: existen hoteles (ej. el HJA), en el que absolutamente todas las variables de SERVQUAL analizadas son deficitarias, y la que menos tiene problemas (la mencionada HCS) solamente logra exhibir un cumplimiento de apenas el 36,4 %, es decir, a duras penas un tercio de los aspectos.

Cuando al total de casos estudiados en ambos destinos se les revisa con minuciosidad los desempeños individuales se descubren dos aspectos que resaltan aún más lo crítico del panorama: el primero, que en ninguno de los hoteles se dio que algún cliente tuviera la máxima expectativa sobre algún aspecto, cualquiera haya sido este. Esto significa que los clientes consultados nunca esperaron de los hoteles un servicio de excelencia o buena calidad y esto es un problema porque lo que se mide no es la categoría del establecimiento, sino su capacidad de brindar un servicio acorde a su potencial. Si no existe esa expectativa, aunque el hotel sea muy humilde, quiere decir que se valora mal la oferta existente.

El otro aspecto, tiene que ver con el número de variables que requieren de atención inmediata en cada hotel. Si no se toma en cuenta el caso HPL, que se sale por completo de las tendencias halladas, necesitan mejorar “de inmediato” en el 70% de los aspectos evaluados, lo que parece ser una cifra alta para destinos tan populares.

En todas las variables, excepto la 18 y 20, el porcentaje de hoteles que presentaron problemas en la relación expectativa/percepción siempre fue mayor en el Caribe Sur que en Tortuguero, es decir, por donde se mire, el servicio es mejor, en su medida, en este último lugar.

Esto queda finalmente en evidencia cuando los hoteles se ordenan por su “incumplimiento” con los aspectos de SERVQUAL, cuando se nota que los cuatro primeros lugares de buen desempeño son HPL, HML, HL y HCM, justamente los hoteles que corresponden a Tortuguero.

ENFOQUE TEÓRICO

Se suscribe el aporte de Parasuraman, Zeithaml and Berry, según aparece en el primer informe de esta publicación de ObDeTUR.

ENFOQUE METODOLOGICO

Fueron incluidos 10 hoteles en total, cuatro de Tortuguero y seis de Caribe Sur, cuyas razones comerciales son las siguientes:

- Hotel Pachira Lodge, Tortuguero
- Hotel Mawamba Lodge, Tortuguero
- Hotel Laguna Lodge, Tortuguero
- Hotel Cabinas Meriscar
- Hotel Suerre Punta Uva
- Hotel Jacaranda & Jungle Garden
- Hotel Maribú Caribe
- Hotel Rocking J's
- Hotel Colón Caribe
- Hotel Cabinas Safari

Las visitas de campo se realizaron entre junio y julio de 2010 y los instrumentos de medición, siguiendo estrictamente la metodología SERVQUAL se aplicaron siempre y cuando se contara con los respectivos acuerdo y apoyo de la gerencia respectiva.

Mapa 2: Empresas participantes del estudio de Calidad en el Servicio de hospedaje en la Región Caribe Norte y Caribe Sur.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Los resultados incluyen el desempeño individual de cada hotel en el que se aplica SERVQUAL y en conjunto, los datos consolidados de estos se emplean como representativos de todo el universo muestral.

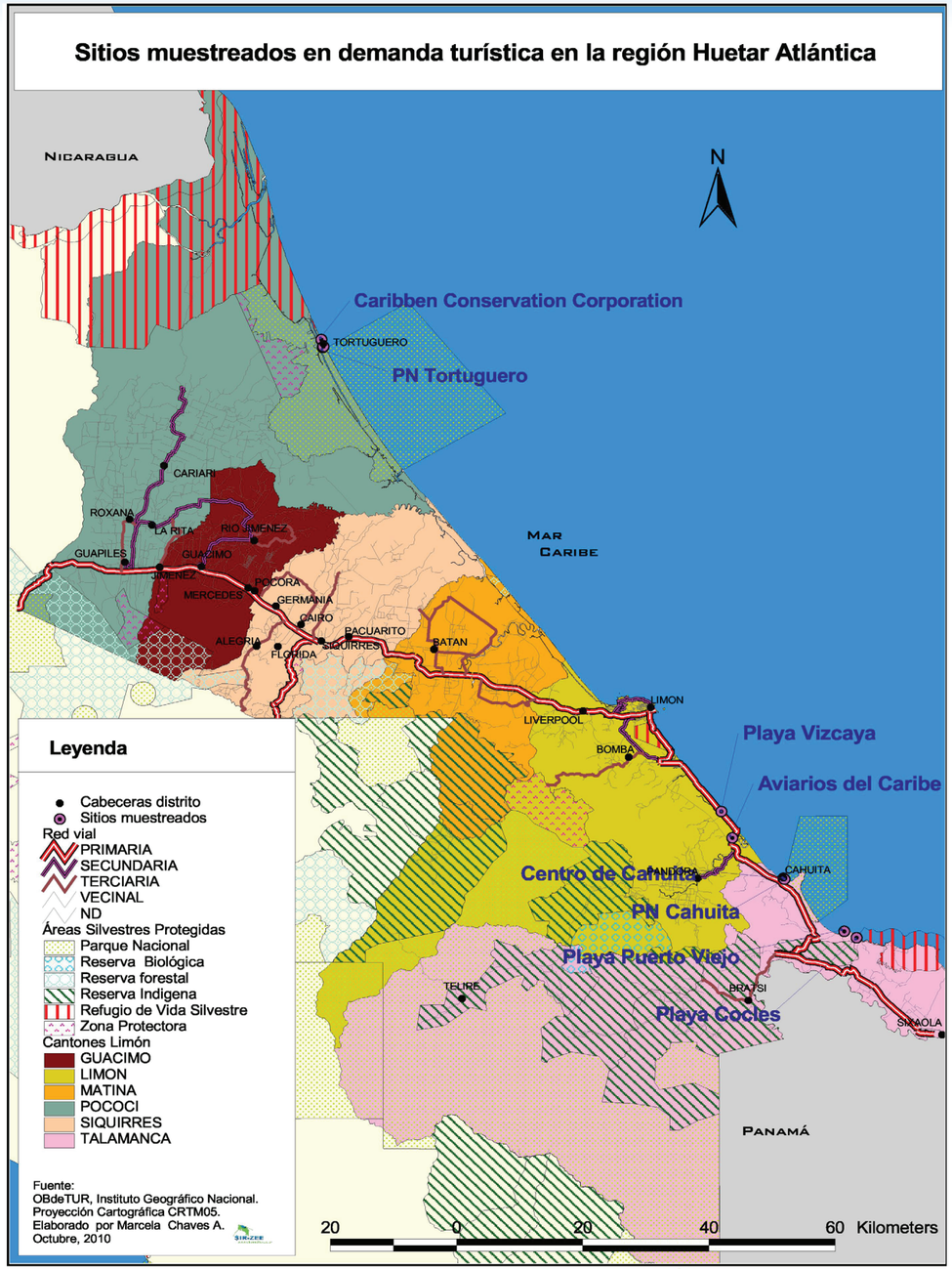
Cada caso de hotel estudiado se describe en términos de la diferencia que existe entre la expectativa que el cliente tiene respecto al aspecto SERVQUAL que se valora y la percepción del servicio efectivamente percibido. Las gráficas del desempeño se acompañan de la estimación de cuanto se aleja la empresa del promedio de las empresas participantes en el estudio en ese destino. Las fichas de los casos se muestran de seguido.

Cuando se compara el comportamiento de la expectativa en relación a la percepción del conjunto de hoteles estudiados en cada uno de los destinos surge de inmediato una realidad que si bien no es la misma en todo lado, si apunta en una misma dirección. Esta dirección es que, en su conjunto, la calidad del servicio de hospedaje presenta serias debilidades tanto en Tortuguero como en el Caribe Sur.

En efecto, en Tortuguero en el conjunto de los hoteles, la percepción es superior a la expectativa únicamente en la dimensión de "calidad en la respuesta", y a duras penas, en el caso de la "empatía". En el resto de las dimensiones, la expectativa supera a la percepción, lo que indica una deficiencia en el servicio prestado (Fig. 1a).

En el Caribe Sur es un poco más complicada, en el sentido de que en ninguna de las dimensiones de SERVQUAL la percepción que queda se muestra mayor

(Mapa I)



Fuente: ObDeTUR, 2010, con base en el mapa de IGN y el SIRZEE.

Dimensión: Perfil socioeconómico del turista nacional y extranjero

Las características en común que tienen los visitantes nacionales y extranjeros son importantes : son personas jóvenes, menores de 30 años; con iguales oportunidades de estar casados o solteros pero definitivamente sin hijos, de buen nivel educativo, de no muy alto ingreso familiar y muchas más mujeres que hombres, con presupuestos de gastos planeados en el destino no son nada despreciables. Los costarricenses en su gran mayoría provienen del Valle Central y si bien aparece que un cierto número viene también de Guanacaste, según las autoridades del PNT esto es muy circunstancial por un grupo de ese origen que acostumbra repetir un viaje anual por los días en que se hizo el levantamiento de la información, pero que definitivamente no se repite a lo largo del año. No es pues una tendencia sostenida en el destino de Tortuguero.

Por su parte, los extranjeros provienen en su mayoría de los Estados Unidos y cuando se hace referencia a Europa Occidental, se trata casi exclusivamente de nacionales de España.

Lo importante parece ser que más allá de su origen, por lo menos con la muestra que se abordó en el momento de las encuestas, parece quedar claro que Tortuguero aún guarda el carácter que se asocia a un turista casi aventurero, poco demandante de servicios sofisticados y muy dispuesto a valorar adecuadamente el significado de recurso natural que le hizo a este destino un emblema de la propuesta eco turística de Costa Rica.

En ese sentido, es probable que su relativo aislamiento y las particulares condiciones de la convivencia humana en el poblado de Tortuguero, que le impiden el crecimiento urbano, contribuyan al aire fronterizo que gusta tanto al visitante de este destino y pareciera ser uno de sus principales atractivos.

Según los encargados del PNT, el tipo de turista detectado en este estudio cambia radicalmente con la época del año y los cambios no son solamente en los gustos sino en el perfil social: gente mayor, más adinerada, con un todo incluido y no necesariamente interesados en la dinámica comunal, lo que de inmediato lleva a pensar en que tal vez lo mejor que podría pasar es plantear mediciones similares a esta en distintos momentos del año. Esta sería la única forma de entender mejor lo que está pasando en Tortuguero y el posible futuro que le aguarda. Mientras tanto, no deja de ser interesante que de momento parezca funcionar como un buen destino para múltiples segmentos de consumo.

Dimensión: Motivación para viajar

Aunque bien se sabe que la línea costera de Tortuguero es apropiada para que las tortugas desoven pero no para la natación o la recreación playera, tanto los turistas ticos como los extranjeros consultados en este estudio tienen como sus principales intereses para visitar ese destino el disfrutar del sol y la playa y la recreación, y es llamativo que aún luego de una historia de casi 40 años como icono del ecoturismo mundial persista la idea de que también funciona como costa vacacional.

Naturalmente que a fin de cuentas, queda establecido en el estudio que las razones que determinan en definitiva la decisión de visitar este destino y las

CAPITULO 2

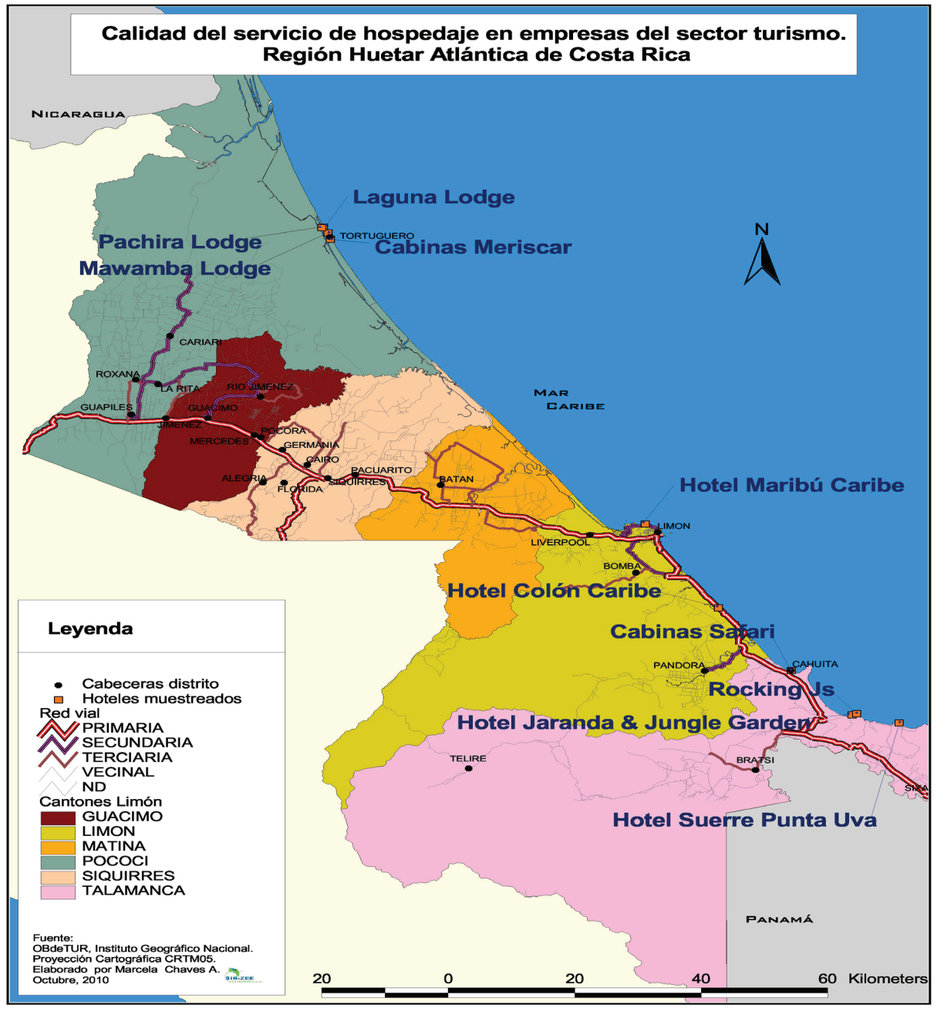
ANALISIS DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE HOSPEDAJE DE LA REGIÓN CARIBE MEDIANTE EL METODO SERVQUAL.

INTRODUCCION

La temática de la calidad en el hospedaje es apenas una dentro del problema general de la calidad en los servicios turísticos, como eje central de una estrategia que aspira a la competitividad de los destinos locales y como única manera de hacerlos realmente sostenibles.

El ObDeTUR presenta ahora un primer estudio exploratorio sobre la condición de este servicio en la Región Huetar Atlántica, para utilidad de empresarios, académicos y otros actores del sector.

(Mapa 2)



Fuente: ObDeTUR, 2010, con base en el mapa de IGN y el SIRZEE.

CONCLUSIONES

Conclusión 1: A pesar de los importantes cambios que facilitan el acceso al polo turístico de Tortuguero, el destino parece seguir teniendo como su principal visitante al típico eco turista dispuesto a disfrutar los sitios fronterizos con recursos naturales excepcionales, que quiere conocer.

Conclusión 2: Aunque existen particularidades en cada grupo, parece que los turistas nacionales comparten los intereses y gustos con los turistas extranjeros que llegan hasta Tortuguero.

Conclusión 3: A pesar de que existe una consideración positivo hacia el destino de Tortuguero, si se descubren áreas de mejora como el servicio al cliente, la limpieza, los caminos y las opciones de alimentación y hospedaje.

Conclusión 4: La apuesta hecha por este destino por construir una alternativa basada en el conservacionismo recalcitrante mantiene su legitimidad y augura vigencia en el futuro.

Conclusión 5: No fue posible determinar la importancia relativa del turismo criollo para el sostenimiento del destino.

actividades que desean realizar tienen un fundamento más acorde con sus credenciales, como lo son la belleza natural del lugar y la posibilidad de realizar caminatas al aire libre. Sin embargo, también existen preocupaciones previas a la visita, principalmente la criminalidad, la calidad del agua y el clima.

Dimensión: Patrón de viaje

En esta dimensión de la demanda si existen diferencias importantes entre el turista nacional y extranjero.

La frecuencia con la que vacacionan es distinto porque el nacional que detectó el trabajo de campo afirma que sale cuatro o más veces por año mientras que el extranjero afirma hacerlo una vez. Tal vez la diferencia se debe a que el costarricense que se puede hallar vacacionando en Tortuguero probablemente pertenece a un tipo experimentado en conocer su país y al que no importa la relativa lejanía del destino y que así como llegó a Tortuguero con frecuencia sale a otros lugares. El extranjero, siéndole el lugar uno más dentro de un destino nacional de país, encuentra más difícil repetir sus visitas. Esta observación coincide con la visita ocasional de los ticos y la condición de visitantes primerizos de los extranjeros.

Los nacionales suelen quedarse tres días y dos noches en Tortuguero mientras los extranjeros tres o más noches y por otro lado los locales utilizan sus vehículos para llegar a los sitios de embarque hasta la costa, los extranjeros emplean el servicio de autobús público. Los nacionales nunca utilizan ningún medio de los disponibles para planificar los detalles de su visita y prefieren confiar en su criterio personal para la toma de decisiones. Por su parte los extranjeros si suelen buscar una agencia de viajes o manejarse por internet para ir construyendo su itinerario.

Finalmente, los ticos viajan más con familiares que con amigos como si lo hacen los extranjeros y acostumbran más que estos a visitar con exclusividad el destino. Los extranjeros de un modo entendible, tienden a visitar tantos lugares como pueden durante su visita.

Dimensión: Percepción de la visita

Los ticos afirman que las actividades que finalmente prefirieron fueron las caminatas, probablemente por los senderos o las playas de desove, y las actividades de pesca, actividad por cierto ilegal dentro de las áreas de protección del PNT. Los extranjeros por su parte prefirieron los paseos en bote y otras actividades acuáticas. En general los ticos volverían de visita y recomendarían al destino pero no es el caso con los extranjeros: estos tal vez volverían y solo un 70% lo recomendaría sin reservas, ya que 20% nunca lo haría y un 10% lo haría con reservas. Es un poco contradictorio con el hecho de que a todos sin distinción les parece que está bien lo que reciben por el dinero pagado.

CUADRO I. RESUMEN DEL PERFIL BASICO DEL TURISTA NACIONAL Y EL TURISTA EXTRANJERO EN LA REGION HUETAR ATLÁNTICA

Area de la demanda	Variable de encuesta	Turista nacional	Turista extranjero
Perfil socioeconómico del visitante	1. Edad	Menor de 30 años	Menor de 30 años
	2. Sexo	Por cada hombre hay dos mujeres	Por cada hombre hay dos mujeres
	3. Estado civil	50% casado, 50% soltero	65% casado, 12% unión libre
	4. Niños en el hogar	Sin hijos	Sin hijos
	5. Nivel educativo	Tiene grado universitario o bach. colegio	Tiene grado universitario o posgrado
	6. Presupuesto de gasto en destino	Menos de 100.000 colones	Menos de $ 250
	7. Procedencia geográfica	Valle Central y Guanacaste	USA y España
	8. Ingreso mensual o annual	Entre ₡250.000 y ₡500.000 mensual	Menos de $ 50.000 annual
Motivación para viajar	9. Interés principal para hacer la visita	Sol y playa, recreación	Sol y playa, recreación
	10. Razón determinante de la visita	Belleza natural y cercanía	Belleza natural e imagen positiva
	11. Principal actividad que espera realizar	Caminatas, pesca	Actividades acuáticas, caminatas
	12. Principales preocupaciones previas	Clima y criminalidad	Calidad del agua, criminalidad
Patrón de viaje	13. Frecuencia vacacional	Cuatro o más al año	Una vez
	14. Época preferida para viajar		
	15. Vacación en el destino	Ocasionalmente	Primera vez
	16. Duración de la visita	3 días	4 días o más
	17. Pernoctación	2 noches	4 noches o más
	18. Medio de transporte para llegar	Auto propio	Autobús público
	19. Recurso para planificar visita	Criterio personal	Agencia o internet
	20. Tipo de acompañamiento	Familiares	Amigos
	21. Exclusividad de la visita	60% exclusivo, 40% compartido	20% exclusivo, 80% compartido
Percepción de la visita	22. Actividad que finalmente realizó	Caminatas y pesca	Actividades acuáticas y paseos en bote
	23. Planes de regreso	Si volvería pero no sabe cuando	Tal vez volvería
	24. Recomendación del destino	100% volvería	70% volvería, 20% nunca, 10% c/ reservas
	25. Relación precio/servicio obtenido	Justo y adecuado	Justo y adecuado
	26. Mejoras necesarias	Servicio al cliente y limpieza	Caminos y servicio al cliente