

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**

**ESCUELA TURISMO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**



**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DEDICADAS
AL SECTOR TURÍSTICO UBICADAS EN LA ZONA URBANA DEL
MUNICIPIO DE BONAÓ, AÑO 2010**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO
COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS**

Presentado por:

ELIZABETH TORIBIO GUERRERO

YOHANNA BEATO RODRIGUEZ

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
Diciembre, 2010**

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**

**ESCUELA DE TURISMO
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DEDICADAS
AL SECTOR TURÍSTICO UBICADAS EN LA ZONA URBANA DEL
MUNICIPIO DE BONAÓ, AÑO 2010**

LAS OPINIONES CONTENIDAS EN EL
PRESENTE INFORME FINAL DE
INVESTIGACIÓN SON DE EXCLUSIVA
RESPONSABILIDAD DE SUS AUTORAS.
LA UAPA COMO INSTITUCIÓN NO SE
SOLIDARIZA NECESARIAMENTE CON
LOS PLANTEAMIENTOS QUE AQUÍ
APARECEN.

PRESENTADO POR:

**ELIZABETH TORIBIO GUERRERO
MATRÍCULA: 1-06-1774**

**YOHANNA BEATO RODRIGUEZ
MATRÍCULA: 1-06-0428**

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
DICIEMBRE, 2010**

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTOS	x
COMPENDIO	xii
INTRODUCCIÓN	xx

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TURISMO

1.1 Aspectos generales de la Provincia Monseñor Nouel	2
1.1.1 Historia	2
1.1.2 Geografía	4
1.1.3 Economía	5
1.1.4 Educación	6
1.2 El sector turístico en la Provincia Monseñor Nouel	7
1.2.1 Bonao como destino turístico, principales atractivos y actividades realizadas en la Provincia	9
1.2.1.1 Recursos naturales	9
1.2.1.2 Clima	9
1.2.1.3 Atractivos	10
1.2.1.4 Sistema hidrográfico	10
1.2.1.5 Terreno	13
1.2.1.6 Infraestructura y superestructura	13
1.2.1.7 Telecomunicaciones	15
1.2.1.8 Autopistas y Carreteras	16
1.2.1.9 Transporte	16
1.2.1.10 Sistema Eléctrico	17
1.2.1.11 Hospitalidad	17
1.3 Generalidades sobre el Turismo	17
1.3.1 Definiciones del Turismo	18
1.3.2 Historia del Turismo	23
1.3.3 Clasificación del Turismo	28
1.4 Los Turistas	30
1.4.1 Clasificación de los turistas	31
1.5 Turismo en la República Dominicana	33

1.5.1 Legislación en Materia Turística	36
1.5.2 Desarrollo del turismo en la República Dominicana	39
1.6 Administración de empresas turísticas	44
1.6.1 Administración de Servicios Turísticos	45
1.6.2 El gerente en la administración de servicios turísticos	48
1.6.3 Empresas turísticas como fuentes de empleo	49
1.7 Calidad de los servicios	50
1.7.1 Concepto de servicio	51
1.7.2 Valor de los servicios	53
1.7.3 Función de los servicios	54
1.7.4 El Servicio al cliente	55
1.7.5 Características de la atención al cliente	57
1.7.7 Principios básicos del servicio al cliente	58
CAPÍTULO II	
METODOLOGÍA	
2.1 Diseño, tipo de investigación y métodos usados	61
2.2 Población y muestra	62
2.3 Técnicas e instrumentos	63
2.4 Confiabilidad y validez	64
2.5 Procedimiento de recolección y análisis de datos ``	64
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
3.1 Presentación de los resultados obtenidos del cuestionario aplicado los visitantes de los diferentes lugares turísticos en la provincia monseñor Nouel	66
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	96
APÉNDICES	98
BIBLIOGRAFÍA	109

COMPENDIO

La presente investigación gira en torno al nivel de calidad de los servicios de las empresas dedicadas al sector turístico ubicadas en la zona urbana del municipio de Bonao, año 2010.

En la provincia Monseñor Nouel, en los últimos años ha sido notable el aumento de inversión en el sector turístico, motivado sobre todo por las excelentes condiciones y recursos que cuentan la provincia para el desarrollo de las actividades turísticas, situándola como una de las ciudades más atractivas de la zona norte de la República Dominicana.

Aunque históricamente, la base económica de la provincia ha estado sustentada por la industria agrícola y la minería, no obstante, el aumento de visitantes a los distintos lugares de recreación y el aprovechamiento de los recursos naturales, ha posibilitado inversiones directas del sector privado e inyección de recursos por parte del Estado, para la construcción y remodelación de hoteles de diversas categorías, pequeñas industrias, regeneración de propiedades, entre otros.

Sin embargo, a pesar de la realidad descrita en la provincia Monseñor Nouel se observa que las industrias del sector turístico no han alcanzado los niveles de desarrollo esperados, situación que repercute directamente en la calidad del servicio a ofrecer a los visitantes de los diferentes destinos turísticos existente, ya que muchas empresas dedicadas al sector turístico no cuentan con la infraestructura adecuada, haciendo que el servicio ofrecido no tenga la calidad esperada por el turista.

Esta investigación se compone de tres capítulos fundamentales que serán el soporte de la investigación. El capítulo I, se ha podido resumir diciendo que Bonao, se sitúa en el centro del país al noroeste de Santo Domingo, capital de la República Dominicana. Antes de ser elevada a la categoría de provincia, el territorio de Bonao era un Municipio de la Provincia La Vega, a la cual

tradicionalmente estuvo atado su territorio. Se la conoce como Villa de las Hortensias, puesto que la hortensia es la flor de Bonao.

El nombre de Monseñor Nouel, surgió por primera vez en el año 1936. El 25 de mayo de ese año, a la villa de Bonao se le cambió el nombre por el de Monseñor Nouel, en honor a este antiguo arzobispo de Santo Domingo y ex-presidente de la República.

La provincia de Monseñor Nouel, Bonao, ubicada en el mismo centro de la República Dominicana es uno de los lugares más visitados por los turista que gustan de un ambiente sano, para la observación de la flora, la fauna y todo un conglomerado de atractivos que en conjunto permiten que mediante la ley de ecoturismo 195-04, sea declarada “provincia eco-turística”, convirtiéndose esta en la quinta provincia ecoturística del país. Desde 1981, se están preparando seminarios sobre Monseñor Nouel, donde se pretendió cubrir una serie de objetivos, entre ellos encontrar los proyectos viables para el desarrollo económico en el sector turístico de la provincia en una dimensión futura.

El ecoturismo en la provincia de Monseñor Nouel, constituye la mejor concretización de modelo de desarrollo sostenible del turismo hoy en día. Las experiencias en los últimos años han demostrado que una conservación de la naturaleza no es posible mientras los actores principales, como por ejemplo la gente local, no vean la ventaja económica que pueden lograr.

El turismo que es la suma de las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de una manera temporal y por razones diferentes, tantos de los negocios como de las consideraciones profesionales.

También se considera al conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con

propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El turismo se clasifica según la actividad que se realiza al desplazarse y las motivaciones del individuo en: comercial, cultural, de aventura, fin de semana, investigación, salud, ecológico, deportivo, estudiantil, y vacacional.

Un turista es aquella persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual, realizando pernoctación en el otro punto geográfico. Las características que lo definen como turista no responden a un sólo aspecto, por ejemplo, el cultural. Aquella persona que visita distintos puntos de su país, o del planeta, y que lo hace para aprender más o para aumentar su conocimiento cultural es turista. Sin embargo, una persona que visita por motivos de salud, puede cumplir con otras características que lo definen como turista, y sin embargo, no visitó un lugar para aumentar su conocimiento, ni para aprender más.

La economía dominicana había sido desde la colonia hasta la década de los años 70, una economía agro-exportadora, como todas las economías de los países del caribe. En las últimas dos décadas, sin embargo, los servicios pasaron a ocupar el primer lugar en la producción y la inversión.

La inversión extranjera se destinaba, en términos inmobiliarios, básicamente a dos sectores: al sector agrícola (de ahí las plantaciones de azúcar, los guineos, la piña, etc.), y al sector minero (ferrocarril, níquel, oro y plata).

Hasta el año 1984, el renglón que más divisas le aportaba a la economía nacional era la exportación de azúcar. Llegaron a constituir más del 75%, en determinados años, de la totalidad de divisas obtenidas en la economía dominicana. En 1984, el turismo empezó a ocupar el primer lugar y, desde entonces, y hasta ahora, se ha consolidado como la principal fuente generadora

de divisas de la economía nacional, si exceptúa el valor de las exportaciones de las zonas francas no así su valor agregado.

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía; genera una balanza de pagos favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

La empresa turística, en sus actividades en general, emplea mayor cantidad de capital que mano de obra en forma directa. En la República Dominicana se estima que por cada empleo directo generado por la actividad turística se generan de 2.5 a 3 empleos indirectos. El turismo requiere una considerable mano de obra y sobre todo, el mantener una reserva de trabajadores especializados, pues un gran número de puestos de trabajo se crean en temporada alta. También el volumen turístico depende en gran medida de la situación macroeconómica.

Las actividades turísticas se han convertido en uno de los sectores más dinámicos de la economía dominicana y para el año 2000 aportó el 12.9% del PIB. En términos de la generación de divisas este sector ocupa el primer lugar y en los últimos cinco años ha generado un promedio de más de 2 mil millones de dólares cada año. El monto generado alcanzó los 1,552.3 millones de dólares y a partir de 1997 el turismo comienza a producir por encima de los 2000 millones de dólares.

El turismo como actividad altamente dinámica es el mayor generador de divisas del país y se ha colocado por encima de los montos totales de divisas

producidas por las exportaciones nacionales. Los ingresos en divisas de este sector son mayores que los valores generados por las exportaciones de azúcar, café, cacao, tabaco y minería.

El proceso metodológico de este estudio comprende que su diseño es no experimental, ya que lo que se hace es observar los fenómenos que inciden el problema tal y como se dan en su contexto natural, para después actualizarlos. En este tipo de diseño el investigador tiene que limitarse a la observación de situaciones ya existentes, dada la incapacidad de influir sobre las variables y sus efectos. Esta investigación es documental y de campo. Es documental debido a que es realizada con la consulta fuentes de información tales como libros, revistas e Internet. De campo, por que se recogen informaciones que provienen de la encuesta realizada a través del cuestionario aplicado a la población seleccionada.

En este estudio se utilizó el método deductivo, porque se partió de lo general para llegar a lo particular y de elementos concretos, poder aportar conclusiones más generales. En este estudio la técnica que se utilizó fue la encuesta, la cual busca conocer los fenómenos estudiados a través de la aplicación como instrumento de un cuestionario en forma escrita.

Dentro de los hallazgos principales del estudio se encuentran:

- Actualmente en la zona urbana del municipio de Bonaó, existen un notable grupo de empresas dedicadas al sector turismo. En este sentido, el 41% de los encuestados reconoce que existen plazas comerciales, el 40% tiendas de tejidos y el 19% las tiendas artesanales. En cuanto a las industrias de alojamiento, el 100% de los encuestados dicen que existen hoteles, moteles, cabañas y apartahoteles.

- Existe un alto nivel de satisfacción de los turistas acerca de los servicios que les ofrecen las empresas dedicadas al sector turístico en el municipio de Bonaó. En este sentido, el 79% de los encuestados evalúa como muy buenos los servicios las empresas dedicadas al sector turístico, el 71% de los encuestados afirma que siempre sus expectativas como turistas son llenadas con los servicios ofrecidos.
- Los turistas encuestados tienen una valoración positiva acerca de la calidad de los servicios que ofrecen las empresas dedicadas al sector turístico. En este sentido, 34% de los encuestados valora la hospitalidad como el mayor atributo de los servicios que ofrecen las empresas dedicadas al sector turístico, el 72% de los encuestados afirman que los empleados se han mostrado eficientes cuando han solicitado un servicio, el 74% de los encuestados dicen que casi siempre las empresas que le han asistido han estado a la altura de sus exigencias como turista.
- Los servicios de alimentos y bebidas son más demandados por los turistas en la ciudad de Bonaó. En este sentido, el 43% de los turistas dice que lo que más demanda es alimentos y bebidas y un 36% dice que alojamiento. Así mismo, el 52% de los encuestados asegura que los alimentos y bebidas son los servicios ofrecidos por las empresas dedicadas al sector turístico que más solicita y el 49% de los encuestados los servicios de alimentos y bebidas son los de mejor aceptación en el mercado.
- Según los resultados de la investigación, el 46% toma en cuenta la variedad del servicio como elemento para elegir los servicios que ofrecen las empresas dedicadas al sector turístico en el municipio de Bonaó, el 33% toma en cuenta la experiencia con los servicios y el 21% dice que la publicidad.

Después de revisadas las conclusiones y detectadas las debilidades encontradas en esta investigación, se recomienda:

- A la Secretaría de Estado de Turismo y a la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales, desarrollar y ejecutar planes estratégicos y políticas medioambientales a fin de que se pueda lograr un correcto uso de los recursos naturales que posee la provincia Monseñor Nouel, para lograr posicionar la misma como uno de los principales destinos ecoturísticos del país.
- Al Gobierno Central, a través de las autoridades municipales de la Provincia Monseñor Nouel, se le recomienda ejecutar planes de inversión, capaces de propiciar el desarrollo de las industrias del sector turístico, a fin de dotar a la provincia de la infraestructura adecuada para el desarrollo eficaz de las actividades en materia turística.
- A las empresas del sector turismo de la provincia Monseñor Nouel, se le recomienda en cuanto al precio, utilizar estrategias para que los clientes no sientan el mismo tan elevado. En este sentido, se propone un plan de ofertas agregadas a los servicios en busca de que no se perciba el precio elevado de los mismos.

BIBLIOGRAFÍA

Buckner, Leroy M. **Servicio a clientes**. México, McGraw-Hill, 2002.

Codes, María Isabel. **el turismo como actividad sostenible**. Argentina. Universidad Nacional de Cuyo, 2001.

David Cotlem, **El servicio concentrado al cliente**. Ediciones Díaz de Santos., 1991.

Denton, D. Keith. **Calidad en el servicio a los clientes: como compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio al cliente**. Madrid: Díaz de Santos, 1997.

Diccionario de términos de turismo y de ocio. Barcelona: Ariel, 2000. Pág. 302.

Fernández Fuster, Luis. **Teoría y técnica del turismo**. Madrid, Editora Nacional, 1981.

Gale, Bradley T. **Descubra el valor de su cliente: produzca la calidad y el servicio que el cliente pueda ver**. México, Prentice-Hall Hispanoamericana, 2005.

Ginebra, Joan. **Dirección por servicio: la otra calidad, la única reingeniería**. México, McGraw-Hill, 2003.

Horonitz, Jacques. **Los siete secretos del servicio al cliente**. Madrid, Prentice-Hall, 1998.

J. P. Leocadio. **Apuntes sobre Administración Turística**. Editorial Premium, Santo Domingo, 1995.

Jiménez, Alfonso "Turismo, **Estructura y Desarrollo**". Segunda Edición. Editorial Mcgraw Hill Internacional de México S. A. 1998.

Jiménez, Felucho " **El Turismo en la República Dominicana**", Ediciones amigo del hogar. 1998.

Jiménez, Felucho, **Ponencia ante la Cámara Americana del Comercio**, 1997. República Dominicana.

Leland, Karen. **Servicio al cliente para dummies**. Bogotá, Norma, 2003.

Leonard, L. Berry, **Un buen servicio ya no basta**. Editorial Norma, 1995.

Montaner Montejano, Jordi. **Diccionario de turismo**. Madrid, Síntesis, 1998.

Montaner Montejano, Jordi. **Diccionario de turismo**. Madrid, Síntesis, 1998.

Organización Mundial del Turismo (OMT). **La actividad de los recursos turísticos en el mundo**. Madrid: Organización Mundial del Turismo, 2003.

Peel Malcom, **El servicio al cliente**. Madrid, Ediciones Deusto. 1991.

Richard B. Chase, Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, **Administración de producción y operaciones**, 8va. Edición, McGraw Hill, 2000.

Shaw, James G. **El cliente quiere...calidad**. México, Prentice Hall Hispanoamericana, 2000.

Tony Griffin y Nicolette Boele. **Alternative Paths to Sustainable Development.** 1^{ra}. Edición. The American Express Company Editors. Nueva Zelanda, 1993.

Wellington, Patricia. **Cómo brindar un servicio integral al cliente: lo mejor de las estrategias Kaizen creación de un poderoso y funcional programa de servicio al cliente.** Santafé de Bogotá : McGraw-Hill. 2004.

Ministerio de Turismo de Nueva Zelanda. **Desarrollo turístico dentro del concepto de la sostenibilidad.** 1^{ra} Edición. Wellington, Nueva Zelanda, 1992.