



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,
Volumen 8, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2



**INVESTIGACIÓN DE MERCADO PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA COMUNA JOA**

**MARKET RESEARCH TO IMPROVE CUSTOMER
SERVICE IN LA COMUNA JOA**

Yomira Lilibeth Solis Barreto

Universidad Estatal de Sur de Manabí, Ecuador

Jenny Elizabeth Parrales Reyes

Universidad Estatal de Sur de Manabí, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rem.v8i2.10613

Investigación de Mercado para el Mejoramiento de la Atención al Cliente en La Comuna Joa

Yomira Lilibeth Solis Barreto¹yomira.solis@unesum.edu.ec<https://orcid.org/0000-0003-2993-6710>Universidad Estatal de Sur de Manabí
Ecuador**Jenny Elizabeth Parrales Reyes**jenny.parrales@unesum.edu.ec<https://orcid.org/0000-0002-6648-0858>Universidad Estatal de Sur de Manabí
Ecuador

RESUMEN

La actual investigación tiene como objetivo identificar las problemáticas que generan un déficit de atención al cliente y la disminución del turismo y generar soluciones para que la Comuna Joa logre incrementar las visitas, para ello, se han realizado encuestas a los turistas y habitantes de la misma, nuestro análisis también se ha enfocado en la revisión de los servicios ofrecidos en la zona. La metodología utilizada en la investigación permitió conocer las falencias de la Comuna Joa. Los principales resultados indican que el grado de satisfacción de las aguas termales que ofrece la Comuna Joa, al 41% de las personas les parece excelente y el 2% consideran que es muy mala, además con respecto a las tradiciones de la Comuna Joa el 23% confirmó que conocía mucho de las tradiciones y el 12% casi nada. Sin embargo, la atención al cliente en algunas zonas turísticas no cumple con las expectativas de los visitantes, lo que puede generar una mala experiencia. En conclusión, la implementación de estas estrategias permitiría mejorar la calidad de los habitantes de la Comuna Joa, lo que a su vez incentivaría el turismo y la generación de ingresos en la zona. La recomendación es implementar medidas para mejorar la atención al cliente, como la capacitación del personal de la Comuna Joa, la implementación de un sistema de retroalimentación de los visitantes y así mismo, se recomienda potenciar la oferta de servicios turísticos, que ofrece la Comuna como las aguas termales, el pozo azufrado, el volcán Chocotete, entre otros.

Palabras clave: investigación, mercado, atención al cliente, comuna

¹ Autor principal

Correspondencia: yomira.solis@unesum.edu.ec

Market Research to Improve Customer Service in La Comuna Joa

ABSTRACT

The current research aims to identify the problems that generate a deficit of customer service and a decrease in tourism and to generate solutions for the Joa Commune to increase visits, for this, surveys have been conducted to tourists and inhabitants of the same, our analysis has also focused on the review of the services offered in the area. The methodology used in the research allowed us to identify the shortcomings of Comuna Joa. The main results indicate that the degree of satisfaction with the thermal waters offered by the Joa Commune, 41% of the people think it is excellent and 2% think it is very bad, also with respect to the traditions of the Joa Commune 23% confirmed that they knew a lot about the traditions and 12% almost nothing. However, customer service in some tourist areas does not meet the expectations of visitors, which can generate a bad experience. In conclusion, the implementation of these strategies would improve the quality of the inhabitants of Comuna Joa, which in turn would encourage tourism and income generation in the area. The recommendation is to implement measures to improve customer service, such as the training of the staff of Comuna Joa, the implementation of a feedback system for visitors and also, it is recommended to enhance the supply of tourist services offered by the Commune such as the hot springs, the sulphur well, the Chocotete volcano, among others.

Keywords: research, market, customer service, community

Artículo recibido 28 febrero 2024
Aceptado para publicación: 25 marzo 2024



INTRODUCCIÓN

El turismo es una industria fundamental para el desarrollo económico en la provincia de Manabí, cuenta con diversos atractivos turísticos naturales y culturales, uno de los principales obstáculos que impiden el crecimiento turístico en Manabí es la falta de una buena atención al cliente de calidad y personalizada. El turismo en la Comuna Joa ha ido disminuyendo en los últimos años y se ha identificado que la falta de atención al cliente y servicios turísticos no adecuados es uno de los principales motivos de esta disminución.

Por lo tanto, es vital llevar a cabo una investigación de mercado exhaustiva para identificar las principales deficiencias en la atención al cliente y en la promoción turística en Manabí. Esta investigación debe incluir la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos sobre las necesidades y expectativas de los turistas, así como la evaluación de las estrategias implementadas por otros destinos turísticos exitosos.

La Comuna de Joa se enfrenta a un problema en cuanto a la atención al cliente y la disminución del turismo. Se ha detectado poca deficiencia en la calidad y eficiencia en la atención al cliente por parte de los negocios locales, lo que está afectando negativamente la experiencia turística en la Comuna. El turismo en Joa ha ido disminuyendo en los últimos años, y se ha identificado que la falta de atención al cliente y servicios turísticos adecuados es uno de los principales motivos de esta disminución.

El objetivo es identificar las necesidades de los turistas y mejorar la calidad de los servicios turísticos, lo que permitirá aumentar la satisfacción del cliente y, por ende, el flujo de turistas a la Comuna de Joa. Con esta investigación se busca establecer las medidas adecuadas que permitan satisfacer las necesidades del cliente y, al mismo tiempo, incentivar el desarrollo turístico en la Comuna.

METODOLOGÍA

El proyecto se realizó bajo varios métodos, por medio de los cuales se recopiló la mayor cantidad de información para garantizar una mejor precisión. Luego se analizó cada una de la información obtenida en dónde se integraron los componentes para comprender el dinamismo de la comunidad. Dentro de la investigación se emplean varios métodos los cuales ayudaron a cumplir los objetivos dentro de la investigación.



Para la elaboración del marco teórico del presente proyecto se ha utilizado la investigación bibliográfica que se usa para acceder a los documentos que tienen información para el desarrollo de nuestro proyecto, tales como libros y artículos científicos. Radica en ordenar la información recopilada haciendo uso de entrevistas, observación y descripción para interrelacionar los datos obtenidos y contar un entendimiento más acertado a las situaciones en el trayecto de la investigación. Hemos llevado a cabo una investigación de mercado en la comuna Joa con el fin de analizar las oportunidades de mejora en la atención al cliente y de aumentar el turismo en la comuna. Esta investigación se ha efectuado bajo los enfoques exploratorio, correlacional y descriptivo. La finalidad de conocer las características de los visitantes en la comuna Joa, así como para identificar los puntos de interés turístico de la región.

La investigación se ha utilizado para identificar las posibles relaciones entre la satisfacción del cliente y el aumento en el turismo. Recopilar información detallada sobre el perfil de los visitantes, los servicios turísticos existentes en la zona, los patrones de gasto y las tendencias de turismo en la comuna. Esta investigación será de gran ayuda para los empresarios locales y las autoridades encargadas de promover el turismo en la comuna Joa, pues les permitirán conocer mejor las necesidades del cliente y adaptar sus servicios para satisfacerlas. Además, se identificarán oportunidades de inversión para mejorar la infraestructura turística y las campañas de promoción para aumentar el atractivo de la región y captar nuevos visitantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Las encuestas fueron aplicadas a los turistas del cantón Jipijapa-Comuna Joa, a través de cuestionarios por vía online; es decir que las encuestas fueron desarrolladas esencialmente a las turistas ubicadas en el cantón Jipijapa-Comuna Joa, con el fin de conocer los requerimientos y la apreciación de los turistas respecto al mejoramiento en la atención al cliente y el aumento del turismo, se utilizaron las estrategias más adecuadas para mejorar la atención al cliente y el aumento del turismo.



ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS

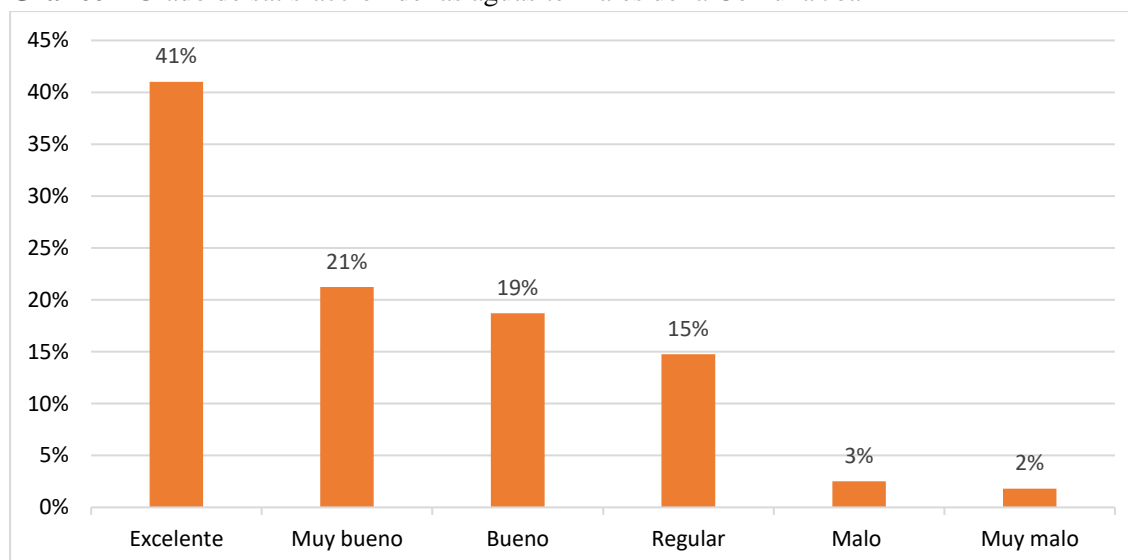
¿Cómo califica usted el grado de satisfacción de las aguas termales en la Comuna Joa?

Tabla 1: grado de satisfacción de las aguas termales en la Comuna Joa

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 114 | 41% |
| Muy bueno | 59 | 21% |
| Bueno | 52 | 19% |
| Regular | 41 | 15% |
| Malo | 7 | 3% |
| Muy malo | 5 | 2% |
| Total | 278 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada por vía online en el Cantón Jipijapa
Elaborado por: Estudiantes del Cuarto "C" Administración De Empresas.

Gráfico 1 Grado de satisfacción de las aguas termales de la Comuna Joa



Análisis: De las encuestas realizadas a 278 personas vía online sobre la calificación del grado de satisfacción de las aguas termales que ofrece la Comuna Joa, al 41% de las personas les parece excelente, al 21% le parece que la satisfacción es muy buena, el 19% consideran que es bueno, el 15% dieron un puntaje regular, al 3% les parece que la satisfacción es mala y al 2% consideran que es muy mala.

Interpretación: Los resultados nos dan a conocer que a la mayoría de las personas les parece un servicio excelente lo que nos da a conocer que la satisfacción de las aguas termales es altamente aceptable.

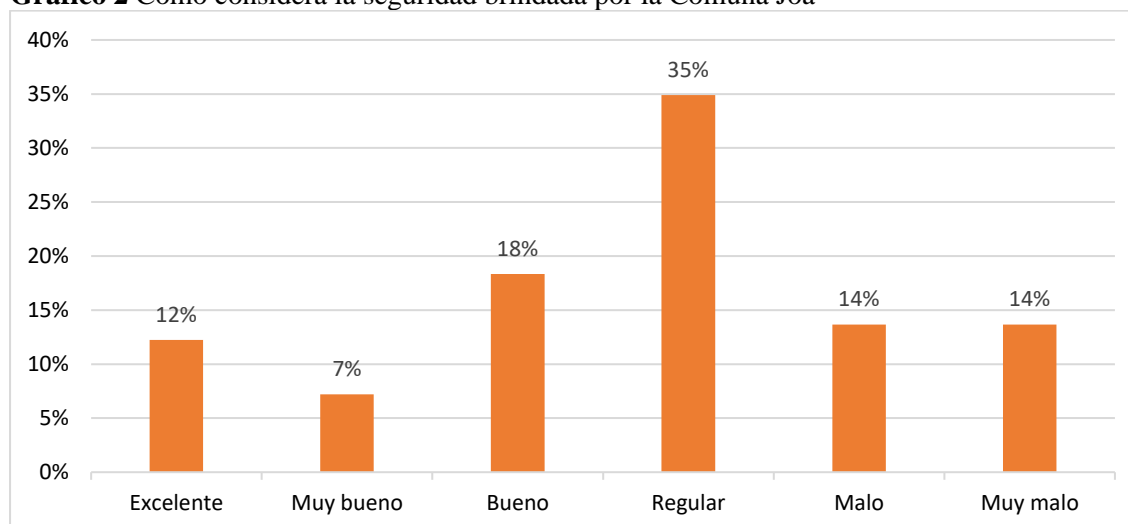
¿Cómo considera usted la seguridad brindada por la Comuna Joa?

Tabla 2 Como considera la seguridad brindada por la Comuna Joa

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Excelente | 34 | 12% |
| Muy bueno | 38 | 7% |
| Bueno | 51 | 18% |
| Regular | 97 | 35% |
| Malo | 38 | 14% |
| Muy malo | 38 | 14% |
| Total | 278 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada por vía online en el Cantón Jipijapa
Elaborado por: Estudiantes del Cuarto "C" Administración De Empresas.

Gráfico 2 Como considera la seguridad brindada por la Comuna Joa



Análisis

De las encuestas realizadas a 278 personas vía online sobre la seguridad que ofrece la Comuna Joa, podemos observar que solo el 12% consideran que la seguridad es excelente, el 7% que es muy bueno, el 18% que es bueno, mientras que el 35% considera que la seguridad es regular, el 14% considera que es mala y el otro 14% considera que es muy mala.

Interpretación

Después de analizar los resultados, podemos observar que la mayoría de las personas consideran que la seguridad es regular; ni buena ni mala.

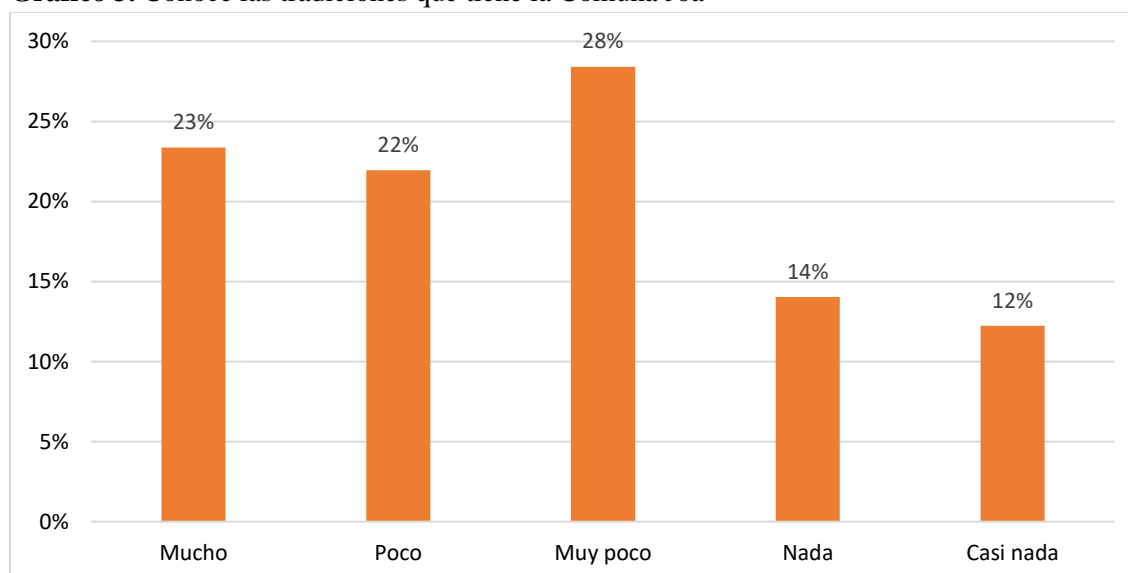
¿Conoce usted las tradiciones que tiene la Comuna Joa?

Tabla 3: Conoce las tradiciones que tiene la Comuna Joa

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Mucho | 65 | 23% |
| Poco | 61 | 22% |
| Muy poco | 79 | 28% |
| Nada | 39 | 14% |
| Casi nada | 34 | 12% |
| Total | 278 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada por vía online en el Cantón Jipijapa
Elaborado por: Estudiantes del Cuarto "C" Administración De Empresas.

Gráfico 3. Conoce las tradiciones que tiene la Comuna Joa



Análisis

Después de realizar una encuesta a 278 personas vía online sobre sus conocimientos de Sobre las tradiciones de la Comuna Joa el 23% confirmó que conocía mucho de las tradiciones, el 22% poco, el 28% dijo que conocía muy poco, 14% manifestó que no conocía nada de las tradiciones y el 12% casi nada.

Interpretación

Después de analizar los resultados obtenidos podemos interpretar que la mayoría de las personas conocen muy poco sobre las tradiciones de la Comuna Joa debido a su poco reconocimiento entre los turistas

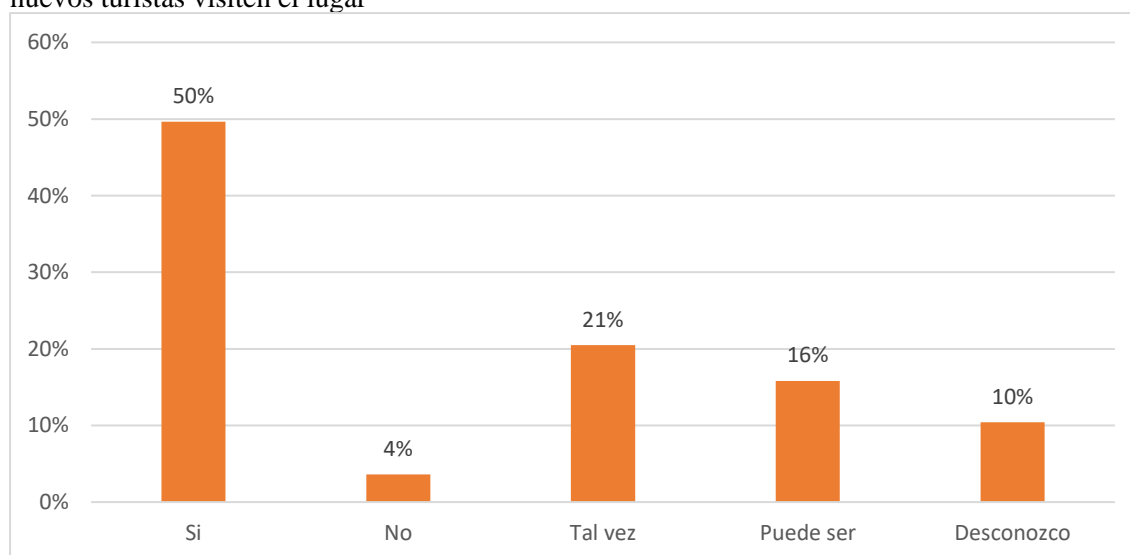
¿Considera usted que si al realizar publicidad sobre los servicios que ofrece la Comuna Joa se puede lograr que nuevos turistas visiten el lugar?

Tabla 4. Al realizar publicidad sobre los servicios que ofrece la Comuna Joa se puede lograr que nuevos turistas visiten el lugar

| Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 138 | 50% |
| No | 9 | 4% |
| Tal vez | 57 | 21% |
| Puede ser | 44 | 16% |
| Desconozco | 29 | 10% |
| Total | 278 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada por vía online en el Cantón Jipijapa
Elaborado por: Estudiantes del Cuarto "C" Administración De Empresas.

Gráfico 4. Al realizar publicidad sobre los servicios que ofrece la Comuna Joa se puede lograr que nuevos turistas visiten el lugar



Análisis

Después de realizar una encuesta a 278 personas vía online si al realizar publicidad lograremos que nuevos turistas visiten a el lugar obtuvimos los siguientes resultados el 50% opina que, si logremos atraer a nuevos turistas, el 4% dijo que no, el 21% dijo que tal vez, el 16% dijo que puede ser y el 10% dijo que desconoce sobre el tema

Interpretación

Después de analizar los datos obtenidos logramos obtener la información de que si realizamos publicidad sobre la Comuna atraeremos a nuevos turistas para que visiten dicho lugar.



CONCLUSIONES

El presente trabajo ha tenido las estrategias para poder aumentar el turismo el primero de ellos debemos de analizar el impacto del turismo sobre el crecimiento económico de la Comuna Joa y así poder proporcionar mejor atención a los clientes. Ya que el turismo es un sector importante para que sean reconocible sus aguas azufradas, el volcán Chocotete y se pueda así aumentar el crecimiento económico (ORTIZ, 2014)

La Comuna Joa debe de cambiar los tipos de servicios la cual ofrece a los turistas ya que así pueda ser más reconocida la Comuna Joa y se pueda incrementar como la calidad de los servicios desde un punto de vista como el cliente externo y también se pueda poder brindar una buena atención a los turistas. (Zamora, 2023)

La Comuna Joa posee gran potencial para brindar un mejor desarrollo como sitio de interés turístico, tanto para visitantes nacionales como para visitantes extranjeros. (Zamora, 2023)

Desarrollar un sitio web dedicado al turismo en la comuna Joa. Este recurso podría proporcionar información detallada sobre los servicios turísticos disponibles, horarios de funcionamiento, precios, reseñas de otros visitantes y mapas de la comuna. El sitio web bien diseñados sería una gran herramienta útil para que los turistas accedan a la información que necesitan y aprovechen al máximo su visita a la comuna Joa (Olga Bravo, 2018)

Debemos tomar en cuenta que antes de ofrecer un servicio, tenemos la obligación de verificar que el servicio esté disponible, ya que todo servicio es la imagen de la Comuna Joa y es lo que hará que nuestro servicio funcione y sea rentable, logrando así, la atención del cliente y su regreso. (Olga Bravo, 2018)

Llevar a cabo entrevistas o encuestas con los habitantes locales de Joa para obtener una perspectiva valiosa sobre lo que consideran atractivo y único para los turistas. Sus opiniones pueden ayudar a identificar atributos menos conocidos pero significativos que podrían destacarse y promoverse para atraer a más visitantes. Además, involucrar a la comunidad local en el desarrollo turístico puede fortalecer el sentido de pertenencia y colaboración en la comuna. (Olga Bravo, 2018)



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álava Macías, M. I. (2018). El turismo en la reactivación económica de la provincia de Manabí. Guayaquil.
- Amador Cercado, C. (2021). *Tipo de turismo.Uno Sampiens Boletin Cientifico De La Escuela Preparatoria.*
- Amador, Y. A. (2016). Perspectivas y teorías sobre los procesos de capacitación. *Revistade Lenguas ModeRnas, N.º 25,, 3.*
- Amador, Y. A. (2016). Perspectivas y teorías sobre los procesos de capacitación. *Revistade Lenguas ModeRnas, 3.*
- Amador-Mercado, C. Y. (2021). Tipos de turismo. *Uno sapiens boletin cientifico de la escuela preparatoria No. 1.*
- Boza Calvo , R., & Solano Mena , S. (2021). Effectiveness Analysis of The Implementation of The Strategy of Simulation in Education According to The Perception of The Facilitators Involved in The Process as Of the Second Quarter Of 2016. *Sapiencia Revista Científica Y Académica , 1(1), 61–77.* Recuperado a partir de <https://revistasapiencia.org/index.php/Sapiencia/article/view/14>
- Carrión Espinosa, A. E. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Ciencia Digital, 6(4), 48-75.* doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v6i4.2289>
- Coral, F. L. (2016). Servicio Especializado de car wash.
- Couso, R. P. (2005). Servicio al cliente.
- ELIAS, C., RESTREPO FERRO, L. S., & ESTRADA MEJÍA, S. (diciembre de 2006). *redaly.* Obtenido de readily web: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652051.pdf>
- Garcia, A. (2016). cultura de serviio en la optimizacion del servicio al cliente.
- Lastra, B. (2019). Impacto del turismo en el desarrollo del Ecuador Reflexiones desde la academia. *CIET.*
- LEDHESMA, M. (2018). *TIPOS DE TURISMO.* BUENOS AIRES.



- María Lucero Botía Sanabria, L. H. (junio de 2012). *scielo*. Obtenido de scielo: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000300006
- Maria Sonia Fleitas, L. A. (2019). *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*, 24-32.
- MEDIVIL, E. O. (2013). *Atencion basica al cliente*. Instituto Mediterraneo Publicaciones.
- Mora Contreras, C. E. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. doi: <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Murcia, E. (2012). *EL TURISMO. CONCEPTOS Y DEFINICIONES E IMPORTANCIA ACTUAL*.
- Restrepo, P. L. (2018). Entrenamiento en el area de servicio.
- Ramírez González , J. C. (2022). La Influencia de los Medios de Comunicación en los Juicios. Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica , 2(1), 27–50. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v2i1.8>
- Torres Morales, S. (2021). Enfermería en Cuidado a Pacientes con Colostomía en América Latina. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 2(1), 66–81. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v2i1.17>
- Vargas, C. (2023). La Gestión de la Información Personal en el Ámbito Digital. Emergentes - Revista Científica, 3(1), 58–76. <https://doi.org/10.60112/erc.v3i1.21>

