



2018 – V.10 N. 1

Características y Desarrollo del Producto Turístico Dominicano. Análisis de la Opinión de los Estudiantes Universitarios: Los Empresarios Turísticos del Futuro

Characteristics and Development of Dominican Touristic Product. Analysis of the Opinion of the University Students: The Tourist Entrepreneurs of the Future

MARÍA ÁNGELES TENOR PEÑA¹

DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i1p85>

RESUMEN²

Lo turismo es uno de los pilares fundamentales sobre los que se sostiene la economía de la República Dominicana, siendo reconocido el país en el mercado internacional por su oferta de sol y playa. Sin embargo, que tenga esta relevancia a nivel económico no aporta necesariamente información acerca de la opinión que la propia comunidad tiene sobre el turismo y la repercusión que éste tiene en sus vidas. Por ello, el objetivo de este artículo es analizar la opinión que un grupo concreto de la comunidad tiene acerca de las características y desarrollo del producto turístico dominicano, así como la calificación que realizan sobre distintos aspectos relacionados con el destino. Además, se analiza cuál es su opinión en relación a un posible incremento del desarrollo turístico, y algunos elementos de su perfil sociodemográfico. Concretamente, se ha realizado un trabajo de campo en la zona este del país basada en cuestionarios dirigidos a estudiantes del grado de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Iberoamericana [UNIBE] en su recinto de Cap Cana. Se considera que la visión de este grupo es muy interesante, ya que son ellos parte fundamental del futuro turístico empresarial del país.

¹ María Ángeles Tenor Peña – Doctorando, Universidad de Córdoba, Córdoba, España. Currículo: <https://es.linkedin.com/in/mar%C3%ADa-%C3%A1ngeles-tenor-pe%C3%B1a-52397943>. Email: z12tepem@uco.es

² **Recebido:** 24 MAR 2017. **Aceito:** 6 OUT 2017

PALABRAS CLAVE

Turismo. Desarrollo turístico. Universitarios Dominicanos. Punta Cana, República Dominicana.

ABSTRACT

The tourism is one of the fundamental pillars on which the economy of the Dominican Republic is sustained, being recognized in the international market for its offer of sun and beach. However, having this economic relevance does not necessarily provide information about the community's own opinion about tourism and the impact it has on their lives. For this reason, the objective of this article is to analyze the opinion that a specific group of the community has about the characteristics and development of the Dominican tourist product, as well as the qualification that they make on different aspects related to the destination. In addition, it analyzes their opinion in relation to a possible increase of the tourist development, and some elements of their sociodemographic profile. Specifically, field work has been carried out in the eastern part of the country, based on questionnaires addressed to students of the Tourism and Hotel Management Administration of Universidad Iberoamericana [UNIBE] in its Cap Cana campus. This group is very interesting, since they are a fundamental part of the future tourist business of the country.

KEY WORDS

Tourism. Touristic development. Dominican University Students. Punta Cana, Dominican Republic.

INTRODUCCIÓN

El sector turístico es uno de los mayores y con un mayor crecimiento a nivel mundial, presentándose como fuente de oportunidades para el desarrollo de los destinos en los que tiene lugar, siempre y cuando se lleve a cabo a través de modelos de gestión sostenibles (Caro-González, Acosta, Orgaz-Agüera & Castellanos-Verdugo, 2015), por lo que es esencial entender su volumen, tendencias y significado para los países en vías de desarrollo (Cànoves, Forga & Romero, 2016). Así, en un país como República Dominicana, en el que el turismo es considerado como la base de su economía, resulta interesante entender y evaluar la percepción que la propia comunidad tiene de éste, analizando la perspectiva de estudiantes universitarios, considerados éstos como los profesionales turísticos del futuro.

El papel de las universidades en el desarrollo y avance de las sociedades no es un asunto cuestionable, debiendo responder a las exigencias y desafíos que plantea el cambiante entorno en el que vivimos (Bauman, 2005). La educación universitaria tiene como último reto la formación profesional de los habitantes de un país, de forma que estos lleguen a ser agentes de transformación social. Es decir, busca la formación profesional del individuo y el desarrollo tanto de la persona como de la sociedad en la que está inmersa (Julca, 2012). Es por este motivo que se ha querido analizar la opinión de los estudiantes de turismo de la Universidad Iberoamericana de República Dominicana en su sede en Cap Cana a través de un cuestionario en el que se recoge

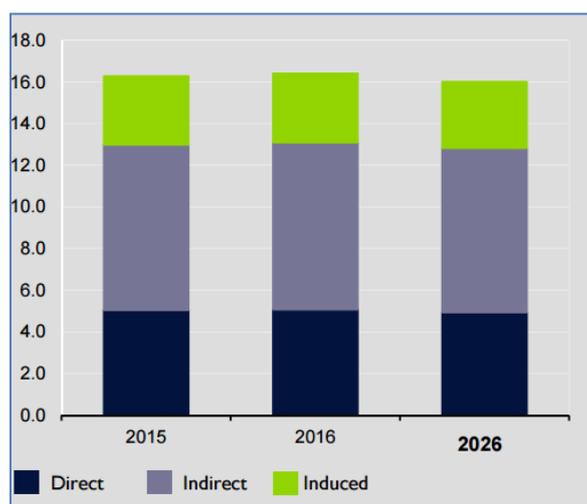
información respecto a su perfil sociodemográfico, a la relación que tienen con el turismo (si trabajan actualmente en el sector o si hay algún familiar que lo haga o lo haya hecho), y sobre su opinión acerca de las características y el desarrollo del producto turístico dominicano.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

República Dominicana ha sabido sacar muy buen partido de ventajas naturales como su cercanía a Estados Unidos, su clima, entorno natural y paisajes para construir una de las economías más pujantes de la región (Vial *et al.*, 2004), y los servicios constituyen el sector más representativo en cuanto a la contribución al producto nacional, concentrando un 62,2% del total en 2015 (BCRD, 2016). Sin embargo, estudios como el de Agosín, Manzano, Rodríguez-Balsa y Stein (2009) ponen de manifiesto que se encuentra estancada en el paquete turístico de ‘todo incluido’, que aporta bajos márgenes y escasa derrama sobre la economía local, puesto que los turistas los contratan en el país de origen (Alegre & Pou, 2006; Lo & Lam, 2004).

A pesar de ello, la propia comunidad dominicana manifiesta que no podrían describir sus vidas o el futuro de la República Dominicana sin el turismo (Yusuf, 2014), que es percibida como un imperativo para el crecimiento económico del país. Los principales impactos económicos positivos del turismo se relacionan con los ingresos por divisas, la contribución a los ingresos públicos y la generación de empleo y oportunidades de negocios, siendo el gasto de los turistas, por tanto, una inyección de dinero en la economía local del destino (Brida, Pereyra, Such & Zapata, 2008). Cabe mencionar que en el año 2015 la contribución total de los viajes y del turismo al PIB, incluyendo los efectos más amplios de la inversión la cadena de suministro y los impactos de los ingresos inducidos, fue del 16,3% del PIB, y esperándose haber alcanzado en 2016 el 16,4% (WTTC, 2016).

Figura 1 - Contribución Total de Viajes y Turismo al PIB (% del total)



Fuente: World Travel and Tourism Council (WTTC, 2016)

República Dominicana, de acuerdo con el World Economic Forum (2015), se sitúa en el puesto 84 de 141 países evaluados en su Informe de Competitividad de Viajes y Turismo, y para la obtención de este dato se han analizado una serie de factores que influyen en él, puntuados todos entre 1 y 7. De forma concreta, los ‘recursos humanos y mercado laboral’ fueron valorados con 4,21 puntos sobre 7, siendo la formación uno de los pilares para ser competitivos, ya que no contar recursos humanos bien cualificados en países en desarrollo es una barrera (CNC, 2015). La educación es, por tanto, una de las principales herramientas capaces de impulsar el crecimiento económico, la inclusión social, y el bienestar de los ciudadanos (Agüero, 2014), y se ha considerado que los universitarios dominicanos son una parte muy relevante de la comunidad por la opinión y aportaciones que pueden realizar acerca de la situación de la industria turística de su país.

De esta forma, se hace fundamental conocer las actitudes de la propia comunidad local hacia el turismo, con el fin de observar los diferentes impactos que puede generar este sector durante la planificación y desarrollo de la actividad (Kim, Uysal & Sirgy, 2013). Resulta interesante resaltar la importancia de este aspecto, teniendo en cuenta que el tema elegido por las Naciones Unidas para el Día Mundial del Turismo de 2014 fue ‘El Turismo y el Desarrollo de la Comunidad’, con el que se quiso subrayar el relevante papel que tiene el turismo en el empoderamiento de las comunidades en todo el mundo, como actividad que abre las puertas al empleo, a medios de vida sostenibles, y a oportunidades de negocio lucrativas a nivel local (OMT, 2015).

DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA

República Dominicana es un país caribeño que ocupa aproximadamente dos terceras partes de la isla La Española, ubicada en América Media o Central entre Cuba y Puerto Rico, que es la segunda isla en tamaño del archipiélago en las Antillas Mayores. Se encuentra dividida en dos estados independientes: República Dominicana en la parte oriental y la República de Haití en la parte occidental (Troncoso, 2012). La República Dominicana tiene una gran diversidad geográfica, al contar con extensas playas de arena blanca, valles fértiles de exuberante vegetación, zonas desérticas con formaciones de dunas, imponentes cadenas montañosas donde se en cuenta la montaña más alta del Caribe, así como numerosos parques naturales y reservas científicas que se encuentran bajo protección. En el país se encuentra también el punto más bajo del Caribe, que es el Lago Enriquillo. La capital es Santo Domingo, y otras ciudades de importancia son Santiago de los Caballeros, San Pedro de Macorís, La Romana, Puerto Plata y Barahona (Sectur, 2003). Tiene un clima tropical marítimo con diferentes microclimas, con una época de riesgo de huracanes desde junio a noviembre, y dos épocas lluviosas, lo que no supone una barrera para que éste sea su principal recurso natural (Oficina Económica y Comercial del España en Santo Domingo, 2016).

Figura 2 - Localización de República Dominicana



Fuente: Elaboración propia

Se trata de un país que cuenta con una amplia variedad de universidades, entre las que destaca la Universidad Autónoma de Santo Domingo por ser la única de carácter público. Tal y como se muestra en la Tabla 1, prácticamente la mitad de los estudiantes universitarios dominicanos acuden a ella, pero es también relevante el hecho de que hay una proporción muy elevada que eligen las universidades privadas. Se ha destacado la Universidad Iberoamericana [UNIBE] por ser en ella en la que se ha llevado a cabo la investigación.

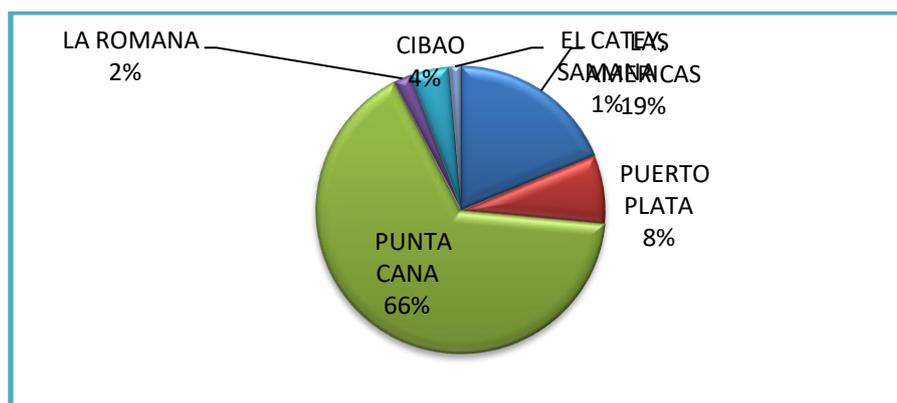
Tabla 1 - Evolución del número de estudiantes universitarios dominicanos

	2010	2011	2012	2013	2014
Universidades	435.336	429.036	434.514	414.058	443.555
Autónoma de Santo Domingo [UASD]	207.557	215.612	179.468	169.347	181.340
Iberoamericana [UNIBE]	6.171	5.091	5.592	6.275	5.743

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos de la Oficina Nacional de Estadística (www.one.gov.do)

La Universidad Iberoamericana [UNIBE] ha apoyado el desarrollo del trabajo de campo de la presente investigación, permitiendo la realización de una encuesta a sus alumnos, concretamente a los que asisten a la sede que tiene en Cap Cana, localizada en la zona este del país. Es en esta región del país en la que se ha realizado el estudio, debido principalmente a la residencia de los encuestados, y aprovechando la importancia que tiene para el turismo a nivel nacional. El siguiente gráfico representa el volumen de llegadas de no residentes extranjeros a la República Dominicana por cada uno de sus aeropuertos internacionales.

Figura 3 - Llegadas de no residentes extranjeros por aeropuerto (2015)



Fuente: Elaboración propia, a partir de BCRD (2016)

Punta Cana es el punto de encuentro entre el Caribe y el Atlántico, donde se ofrecen todas las comodidades de una vida moderna al lado de una playa. Además, es un destino atractivo para el jugador de golf, y tiene gran importancia a nivel nacional, ya que su aeropuerto internacional recibe más vuelos que el de Santo Domingo, probablemente debido a su gran red de hoteles lujosos y a que sus playas son consideradas por muchos como unas de las más bonitas del Caribe (De La Oz, 2014). La Romana es una de las ciudades de más desarrollo y productividad del país. Cabe mencionar El Obelisco, La Cueva de las Maravillas, Isla Catalina, y Altos de Chavón, entre otros atractivos turísticos. Por su parte, Bayahíbe fue fundada por pescadores de Puerto Rico en el siglo XIX, y es uno de los mejores lugares para disfrutar de mariscos frescos en el área. Tiene dos horas pico al ser la entrada del Parque Nacional de Cotubanamá, una reserva natural desde 1975 cuya principal masa territorial es una península cubierta por bosques subtropicales húmedos y secos. También incluye a la Isla Saona, para la que se oferta una de las excursiones más populares del país (Mitur, 2015).

En Bayahíbe hay hoteleros que han apostado por integrar a la comunidad local mediante la creación de productos turísticos basados en los recursos naturales de la zona, con apoyo de organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo [BID], a través de su Fondo Multilateral de Inversiones [FOMIN] para promover el modelo de gestión de turismo sostenible (Agosín *et al.*, 2009). Un ejemplo de estos productos es la Ruta Artesanal Arte Cuseco, una microprensa conformada por la Asociación de Artesanas de Villa Padre Nuestro, localizada a tres kilómetros de Bayahíbe en el término municipal de Boca de Yuma, que se dedica al diseño y confección artesanal de bisutería elaborada con cuerno, semillas, coco [CuSeCo] y de otras materias primas naturales, obteniendo como resultado piezas exclusivas y exóticas que ofrecen como souvenir u objeto de uso personal a los visitantes del Centro Artesanal Arte Cuseco. La Asociación la forman siete mujeres de la comunidad que se han formado como artesanas, y provee un medio para ganarse la vida a quienes no pueden encontrar empleo debido a sus condiciones familiares, o bajos niveles educativos, a la vez que intentan atraer turistas de la zona de La Romana-Bayahíbe como clientes (Técnico en Proyectos Pilotos, 2008).

El Turismo Dominicano - El fortísimo incremento del turismo dominicano en las últimas décadas ha venido acompañado de una mayor dependencia de su desarrollo, al ser actualmente una

pieza indispensable en la economía de la nación (Pardavila & Navarro 2014). La industria hotelera de resorts en República Dominicana es muy representativa de esta dependencia de la industria turística, como resultado de la reestructuración económica que se implementó en los ochenta (Yusuf, 2014). Y que el bienestar de muchas familias dependa del turismo puede explicarse por el hecho de que el turismo ha llegado a ser no sólo la opción más atractiva, sino la única disponible para los residentes de muchas comunidades (León, 2007). Sin embargo, existen pocas actividades complementarias al turismo de sol y playa, y las pocas que hay suelen ser viajes a zonas naturales que, en la mayoría de los casos, se comercializan en el país de origen del visitante (Orgaz-Agüera & López-Guzmán, 2015). En lo que a la ocupación en resorts y grandes complejos hoteleros se refiere, República Dominicana ha destacado en los últimos años en los hoteles de 5 estrellas, por lo que puede decirse que sigue siendo referente de la zona en ese sector (Ernst & Young, 2015).

Para todos los actores del sector turismo de la República Dominicana, la formación y la calidad de los recursos humanos constituye un reto importante, siendo el principal actor en el ámbito público y en la certificación de competencias laborales el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional [Infotep], que se financia con el 1% del impuesto sobre el empleo que pagan los empresarios. Su oferta de cursos es limitada y se enfoca principalmente hacia actividades de operación hotelera, como servicios de bar y restaurante, cocina, hotelería o atención al cliente, no orientándose expresamente hacia la pequeña empresa turística, hacia el turismo sostenible [turismo de naturaleza, de aventura, ecoturismo, entre otros] ni hacia otros servicios complementarios como excursiones, guías e intérpretes, o idiomas. Así mismo, se requiere más capacitación en las regiones o polos de menos desarrollo turístico. Desde el punto de vista fiscal, se da una contribución reducida de las empresas turísticas a los ingresos fiscales y una fuerte presión sobre el turista independiente y sobre el combustible de aviación. Por una parte, la diferencia entre los ingresos que recibe el destino turístico y el gasto total de los turistas, debida a los operadores turísticos que trabajan en el extranjero, a la repatriación de beneficios por parte de cadenas hoteleras de propiedad extranjera y, también, a la importación de bienes y servicios que realiza la industria turística, explicaría la modesta contribución fiscal por cuenta del impuesto de sociedades y otros. Por otra parte, los altos impuestos vinculados al transporte aéreo hacia el país y desde la República Dominicana, así como el elevado impuesto de ocupación hotelera [26%] y el ITBIS [16%], también limitan el número de turistas independientes que visitan la isla, lo que condiciona la capacidad del sector para diversificar la oferta (Agosín *et al.*, 2009).

En la Tabla 2 se presentan indicadores fundamentales del sector turismo para el país, y se observa cómo la evolución ha sido de crecimiento para todos ellos desde la década de los 1980, manteniendo valores similares en los últimos años, en los que se puede decir que la variación no ha sido tan significativa como en periodos anteriores.

Tabla 2 - Evolución de indicadores turístico en la República Dominicana

Peña, M.Á.T. Características y desarrollo del producto turístico dominicano. Análisis de la opinión de los estudiantes universitarios: los empresarios turísticos del futuro. **Rosa dos Ventos Turismo e Hospitalidade**, 10(1), pp. 85-105, DOI: <http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v10i1p85>.

Período	Habitaciones	Tasa ocupación	Ingresos	Empleos generados por la actividad		
	Hoteleras	hotelera	p/turismo	Total	Directos	Indirectos
	(Unidades)	(%)	(Millones US\$)	Personas		
1980	5.394	58,5	172,6	20.388	6.796	13.592
1990	19.043	68,8	817,6	88.549	28.564	59.985
2000	51.916	70,2	2.860,2	167.170	47.763	119.407
2005	59.889	73,9	3.518,3	172.116	49.176	122.940
2010	67.095	66,6	4.209,1	195.371	55.820	139.551
2013	68.900	71,7	5.063,5	216.543	61.869	154.674
2014	69.451	74,8	5.637,1	247.025	70.578	176.447
2015	69.816	75,5	6.153,1	254.146	71.686	182.460

Fuente: Portal BCRD (2016)

Los principales retos del sector turismo de la República Dominicana, siguiendo lo expuesto ya por Agosín *et al.* (2009), están relacionados con la sostenibilidad medioambiental, social, y económica, es decir, la ‘triple rentabilidad’ de la actividad turística, siendo una realidad la debilidad institucional al tener un impacto directo en la sostenibilidad del sector, ya que si bien el turismo mueve una importante suma de dinero en el país, el Estado no ha sido capaz de gestionar eficientemente sus recursos y fomentar un reparto equitativo de los beneficios (Baez & Ana, 2013; Pardavila & Navarro, 2014), tal y como ocurre en otros destinos en los que no existen iniciativas de apoyo (Briedenhann & Wickens, 2004; Coque & Stalin, 2016).

DESARROLLO DEL TRABAJO DE CAMPO

El objetivo de esta investigación es analizar la opinión que los residentes dominicanos, concretamente los estudiantes universitarios, tienen sobre las características y el desarrollo del producto turístico que oferta su país, teniendo en cuenta su perfil sociodemográfico para mayor profundidad. Para realizar dicho análisis, la metodología que se ha empleado en esta investigación ha combinado fuentes de información tanto primarias como secundarias. Dentro de las secundarias, destaca una profunda revisión de la literatura científica sobre temas relacionados con el turismo dominicano, con la formación universitaria y su repercusión en el desarrollo económico, y con República Dominicana. Cabe mencionar que este estudio se ha llevado como parte de una investigación más amplia que se está desarrollando sobre el turismo comunitario en República Dominicana.

Por su parte, la obtención de datos a partir de fuentes de información primaria se ha realizado durante la estancia en República Dominicana, entre el 26 de octubre de 2015 y el 5 de enero de 2016. Durante este periodo, se han empleado principalmente técnicas cuantitativas [cuestionarios realizados a estudiantes de UNIBE en su sede de Cap Cana], pero además se han empleado algunas técnicas de carácter cualitativo, con las que se buscaba comprender mejor los resultados obtenidos de las encuestas. Cabe añadir que se contó con el apoyo de la directora

de la institución y de varios docentes. Se consideró la selección de estudiantes de la universidad mencionada por estar estudiando en un centro ubicado en la zona más turística del país, tal y como se observa en la Figura 3, y por ser la única universidad que ofrece estudios de turismo en la zona.

El instrumento utilizado para la recolección de información ha sido un cuestionario estructurado en dos partes y, previamente a su distribución, se presentó la investigación y su finalidad a los estudiantes de varios cursos de la carrera de turismo, a quienes se animó a participar por su relevancia para el sector. El cuestionario utilizado para analizar la opinión de este sector de la comunidad dominicana se diseñó en base a estudios en los que se analizan la percepción y actitudes del residente acerca de los impactos del turismo en su comunidad (Castillo, Osuna & López-Guzmán, 2012; Coque & Stalin, 2016; Kim *et al.*, 2013) y al utilizado por Núñez, Fuentes & Sánchez (2015), y fue redactado en español, por ser éste el idioma oficial del país. La encuesta cuenta con dos partes fundamentales que se analizan en la presente investigación: perfil sociodemográfico, que consta de 12 preguntas; y opinión sobre las características y desarrollo del producto turístico, con 7 preguntas. El total de ítems analizados es 47, ya que en las cuestiones de opinión se solicita la valoración de diferentes aspectos en una escala *Likert* de 5 puntos. El número de cuestionarios válidos conseguido fue de 51, siendo todos ellos estudiantes del Grado de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Los datos de esta investigación se han procesado utilizando el software estadístico IBM SPSS 22.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La primera parte del cuestionario estaba dirigida a conocer el perfil sociodemográfico de los estudiantes del Grado de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en Cap Cana, y se recogen en la Tabla 3.

Tabla 3 - Perfil sociodemográfico de los estudiantes universitarios

Variable	Valores	Porcentaje (%)
Sexo	Hombre	32%
	Mujer	68%
Edad	Entre 18 y 29	94%
	Entre 30 y 44	4%
	Entre 45 y 64	2%
Estado civil	Casado o en unión de hecho	7,8%
	Soltero	90,2%
	Divorciado	2%
Situación Laboral	Desempleado	10%
	Trabajador por cuenta ajena	16%
	Funcionario público	2%

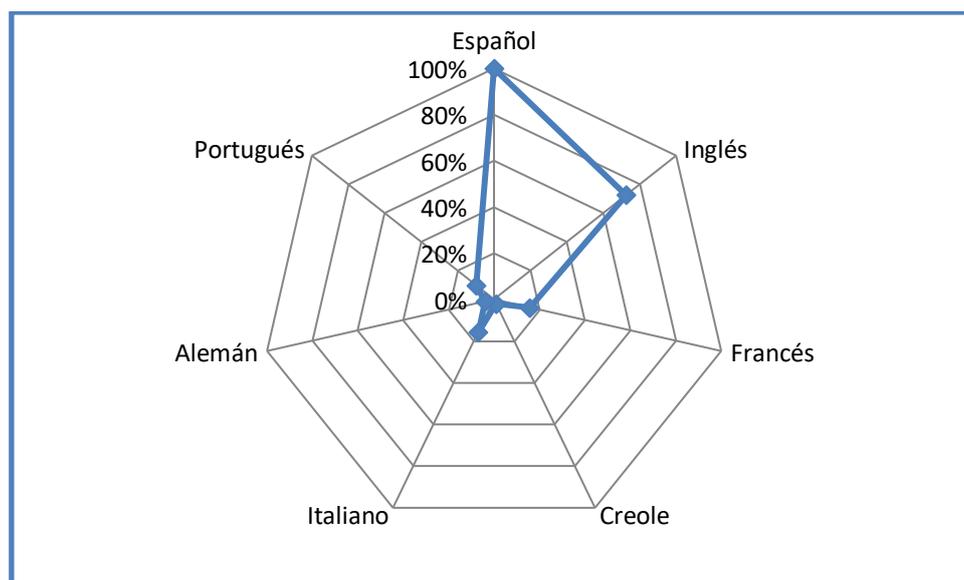
	Estudiante	72%
Lugar de residencia	Bávaro	39,2%
	Cap Cana	7,8%
	Cocotal	2,3%
	Costa Bávaro	2,3%
	Higüey	2,3%
	La Altagracia	2,3%
	Pueblo Bávaro	3,9%
	Punta Cana	27,5%
	Punta Cana Village	2,3%
	Santo Domingo	2,3%
	Verón	7,8%
Años que lleva residiendo	Menos de 2	40%
	De 2 a 6 años	22%
	De 7 a 10 años	20%
	De 11 a 20 años	16%
	Más de 20 años	2%

Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar que en el grupo hay una mayor representación de mujeres (68%), y que el 94% de los estudiantes tiene menos de 29 años. Así mismo, el 90% de los encuestados dijo estar soltero, y solamente el 16% de ellos dijo ser trabajador por cuenta ajena además de estudiante. En cuanto al lugar de residencia, se puede ver que solamente el 2,3% viajan desde Santo Domingo para formarse en el recinto que UNIBE tiene en Cap Cana, que es donde se imparte el grado relacionado con turismo. El resto de estudiantes dijo residir en localidades próximas a Cap Cana, concentrándose la mayoría de ellos en Bávaro (39,2%). Así mismo, el 62% de los alumnos dijo llevar residiendo menos de 6 años en la zona.

Otra cuestión que se planteó a los encuestados, como parte de la comunidad y futuros empresarios turísticos, es acerca de los idiomas que dominan. A pesar de la puntuación presentada con respecto a la educación por el World Travel and Tourism Council (2015), en la figura 4 se puede apreciar cómo cerca del 80% de los estudiantes encuestados dominan el inglés como segundo idioma, siendo el francés y el italiano los idiomas que le siguen, habiéndolo señalado un 10% en ambos casos. Estos datos también se muestran en línea con la procedencia de la demanda turística en República Dominicana.

Figura 4 - Idiomas que dominan los estudiantes universitarios



Fuente: Elaboración propia

El turismo estimula una vasta cadena productiva (Pantojas, 2012), y con la intención de indagar un poco más en el perfil de los encuestados, se presenta en la tabla 4 los resultados obtenidos en cuanto a su relación con el sector turístico. Se observa que, acorde con los estudios que están realizando, el 81,6% dijo que le gustaría trabajar en el sector turístico, y que más del 60% de ellos tiene familiares vinculados al sector turístico.

Tabla 4 - Relación de los encuestados con el sector turístico

Cuestión planteada	Alternativas	Porcentaje
Le gustaría trabajar en el sector turístico	Sí	81,6%
	No	18,4%
Está su trabajo relacionado con la actividad turística	Sí	39,1%
	No	60,9%
Tiene familiares vinculados al sector turístico	Sí	61,8%
	No	38,2%

Fuente: Elaboración propia

Las siguientes cuestiones de la encuesta se dirigen a conocer la opinión de este sector de la comunidad sobre las características y desarrollo del producto turístico. En la Tabla 5 se recogen las valoraciones medias alcanzadas para cada uno de los aspectos relacionados con su localidad, en este caso ubicada en la zona este del país, con un nivel de desarrollo turístico destacable como se ha visto en los apartados anteriores. Los aspectos han sido valorados en una escala *Likert* de 5 puntos, y se observa que los que mejor puntuación han obtenido son los aeropuertos, el suministro de electricidad y agua, y el suministro y servicios de Internet. En el lado opuesto, con las puntuaciones más bajas, se encuentran la situación económica de la zona, los servicios públicos, y la cohesión social y las oportunidades.

Tabla 5 - Nivel de satisfacción con los aspectos de su localidad

Aspectos de su localidad	Media
Satisfacción con los aeropuertos	4,26
Satisfacción con el suministro de electricidad y agua	4,1
Satisfacción con el suministro y servicios de Internet	3,74
Satisfacción con la oferta de ocio	3,53
Satisfacción con el transporte terrestre	3,31
Satisfacción con los puertos	3,3
Satisfacción con el sistema educativo	3,22
Satisfacción con el medio ambiente	3,22
Satisfacción con la cohesión social y las oportunidades sociales	3,06
Satisfacción con los servicios públicos	3,02
Satisfacción con la economía	2,92

Fuente: Elaboración propia

Así mismo, se les cuestionó acerca del desarrollo turístico del país, preguntando si están a favor de su incremento. El 97,7% de los encuestados dijo estar ‘bastante’ o ‘muy’ a favor del mismo. El Banco Centran de la República Dominicana (2016a) señala que los turistas que llegan al país lo hacen, en primer lugar, desde Estados Unidos, seguidos de Europa (entre quienes destacan Alemania, Francia, y España), de América del Sur (destacando Venezuela, Brasil y Argentina), y de América Central y el Caribe (siendo el principal emisor de turistas Puerto Rico, que no lo consideran en los datos como parte de Estados Unidos). La participación de Asia, África y el resto del mundo fue resulta insignificante en base a esta publicación para el turismo dominicano. Sin embargo, se le cuestionó a los universitarios dominicanos acerca de los países de los que prefieren recibir turistas, obteniendo como resultado que de los europeos en primer lugar (56,90%), de los asiáticos en segundo lugar (39,2%), y de los de América del Norte (35,3%). El hecho del posicionamiento de los países asiáticos desde su perspectiva es la visión que tienen de los turistas de estos países, quienes son percibidos por contar con un poder adquisitivo al de los países de América del Norte.

Los residentes encuestados consideran además en un 79,2% de los casos que República Dominicana no es suficientemente conocido como destino turístico en el mundo, y teniendo en cuenta que la promoción turística puede definirse como el conjunto de acciones para el desarrollo e incremento de las corrientes de visitantes efectuada tanto por instituciones privadas como públicas (Franco, 2003), se preguntó por los reclamos turísticos del país que, en su opinión, deberían promocionarse con mayor intensidad para atraer un número superior de turistas. De los aspectos mencionados, hubo un mayor número de estudiantes que indicó que la cultura dominicana debía ser mejor publicitada. Además, hablaron del hecho de que se promociona Punta Cana por encima de República Dominicana, lo que hace que no se conozca el país realmente.

Tabla 6 - Valoración de aspectos relacionados con la oferta turística de República Dominicana

Aspecto	Media
Sol y playa	4,75
Hospitalidad	4,49
Flora y fauna	4,31
Alojamiento	4,18
Zonas comerciales	3,94
Alimentación	3,92
Restauración	3,75
Comunicaciones	3,72
Telecomunicaciones	3,69
Conservación local	3,67
Actividades culturales	3,59
Ecología	3,56
Información y señalización	3,55
Precio del viaje	3,49
Seguridad ciudadana	3,00
Limpieza	2,73

Fuente: Elaboración propia

La opinión de los futuros empresarios turísticos dominicanos, como parte fundamental de la comunidad, con respecto a los aspectos relacionados con la oferta turística del país estará en función de la percepción que tengan de los impactos sociales positivos del turismo (Kim *et al.*, 2013), y en base a la teoría del intercambio social se puede establecer que quienes se beneficien de esta industria harán una evaluación positiva de la misma, ocurriendo lo contrario con quienes incurren en costes generados por ésta (Andereck, Valentines, Knopf & Vogt, 2005). En la Tabla 6 se recogen las valoraciones medias otorgadas a cada uno de los aspectos relacionados con el destino propuestos, siendo los mejores puntuados el ‘sol y playa’, la ‘hospitalidad’, la ‘flora y fauna’ y el ‘alojamiento’, coincidiendo con algunas de las puntuaciones del destino del World

Economic Forum (2015) y del Banco Central de la República Dominicana (BCRD, 2016). Por su parte, los encuestados consideran que el destino necesita mejorar principalmente la ‘limpieza’ y la ‘seguridad ciudadana’, siendo éstas algunas de las características que llevan a los turistas a demandar turismo ‘todo incluido’ (Chow, Garretson & Kurtz, 1994; Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1998; Taninecz, 1990). República Dominicana es un destino con muchos puntos fuertes, tal y como muestra la comunidad con sus puntuaciones, pero que en algunas ocasiones puede ver dañada su imagen como producto turístico debido a aspectos como los mencionados.

La última pregunta del cuestionario iba orientada a conocer el beneficio que perciben que puede suponer el desarrollo turístico a nivel personal. Los estudiantes, como parte de la comunidad dominicana, consideran en un 87,7% que se verían beneficiados “bastante” o “mucho” por un mayor desarrollo turístico. Coque y Stalin (2016) obtuvieron resultados similares en el estudio del turismo sostenible en Ecuador, y se corrobora que la comunidad dominicana tienen una percepción positiva del turismo.

CONCLUSIONES

El turismo tiene un enorme peso directo e indirecto en la economía mundial, y sus expectativas de crecimiento indefinido en el marco de un planeta en grave peligro ambiental por la hegemonía de las empresas transnacionales y su sinergia con un capitalismo financiero ajeno a todo lo que no sea el beneficio privado rápido, así como su falta de resultados en la mejora del desarrollo humano de las sociedades más afectadas, constituyen un eslabón importante en la tarea de avanzar hacia un mundo ecológicamente con futuro, donde las comunidades cuenten y la democracia sea una realidad cotidiana (Buades, 2010). Por ello, se considera que entender y evaluar los impactos que el turismo tiene en las comunidades es esencial para mantener la sostenibilidad y el éxito de la industria turística a largo plazo, ya que, una vez que la economía se vuelve altamente dependiente del turismo, una decaída en el mercado turístico puede ser devastadora (Diedrich & García-Buades, 2009). República Dominicana es un país cuya economía depende en gran medida del turismo, y en el que la zona este se encuentra especialmente desarrollada en este sentido, por lo que se ha querido estudiar la percepción de la comunidad dominicana respecto a los servicios en su localidad, al posicionamiento del país en el mercado mundial, y a la opinión sobre diversos aspectos relacionados con la oferta turística.

Los paquetes ‘todo incluido’ fueron populares desde el principio del turismo de ‘resorts’ en República Dominicana, lo que trae como consecuencia un desarrollo limitado de los proveedores de servicios independientes que aunque estimula el desarrollo de la infraestructura local, en muchos casos la mayor parte de ésta no se extiende hacia la comunidad local (Bishop, 2010; Vial *et al.*, 2004). No obstante, ha contribuido en las últimas décadas al crecimiento del empleo, siendo la mayor fuente de trabajo directo e indirecto, al fortalecimiento de otros sectores económicos, a generar ingresos en divisas, a la mejora de las infraestructuras y a la reducción del déficit fiscal (López, 2007). Esto influye en que la opinión de los encuestados respecto a los aspectos de su localidad, siendo la mayoría de ellos residentes en la zona este del país, y la puntuación positiva de los aeropuertos, el suministro de electricidad y agua, y el suministro y servicios de Internet. Así mismo, también está acorde a que las puntuaciones más bajas se las

hayán asignado a la situación económica de la zona, los servicios públicos, y la cohesión social y las oportunidades. Cabe destacar, además, que la propia comunidad considera como puntos fuertes del destino la hospitalidad y el sol y la playa, entre otros, mientras que entienden que el país tiene que seguir trabajando en aspectos como la limpieza o la seguridad ciudadana. Son conscientes, además, de la importancia del desarrollo de la industria para el crecimiento de la economía y, por tanto, para su beneficio personal.

Como principal limitación de la presente investigación se destaca haber contado únicamente con alumnos de la Universidad Iberoamericana, ya que podría haber aportado relevancia a los resultados contar con las aportaciones de alumnos de otras instituciones. Y se considera que una posible línea de investigación podría ser la ampliación de este estudio a nivel nacional en República Dominicana, ya que éste se ha limitado a la opinión de residentes de la zona este. Así mismo, se podría llevar a cabo este estudio en países de características similares a nivel de desarrollo económico y de industria turística, como puede ser Cuba, Costa Rica y otras islas del Caribe, para poder establecer comparaciones.

REFERENCIAS

- Agosín, M., Manzano, D., Rodríguez-Balsa, R. & Stein, E. (2010). La ruta hacia el crecimiento sostenible en la República Dominicana: fiscalidad, competitividad, institucionalidad y electricidad. **IDB Publications (Books)**.
- Agüero, A. (2014). **Espacios de actuación de la Cooperación Internacional al Desarrollo en la mejora de la Educación en Barrios pobres de Dominicana**. [Trabajo Final de Máster]. Máster en Cooperación Internacional para el Desarrollo, Universidad de Valladolid, España.
- Alegre, J. & Pou, L. (2006). The length of stay in the demand for tourism. **Tourism management**, **27**(6), 1343-1355.
- Andereck, K., Valentines, K., Knopf, R. & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. **Annals of Tourism Research**, **32**(4), 1056-1076.
- Baez, S. & Ana, A. (2013). Regional Planning Initiative for the Province of Puerto Plata in the Dominican Republic: A Tourism Planning Framework for the Towns of San Felipe de Puerto Plata and Sosua. **All Graduate Plan B and other Reports**. Paper 295.
- BCRD - Banco Central de la República Dominicana. (2016). **Encuesta de opinión, actitud y motivación a extranjeros no residentes de 2015**. Santo Domingo: BCRD.
- BCRD - Banco Central de la República Dominicana. (2016a). **Estadísticas turísticas 2015**. Santo Domingo: BCRD.
- Bauman, Z. (2005). **Modernidad líquida**. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Bishop, M. (2010). Tourism as a small-state development strategy: pier pressure in the Eastern Caribbean?. **Progress in Development Studies**, 10(2), 99-114.
- Brida, J., Pereyra, J., Such, M., & Zapata, S. (2008). La contribución del turismo al crecimiento económico. **Cuadernos de Turismo**, 22, 35-46.
- Briedenhann, J. & Wickens, E. (2004). Tourism routes as a tool for the economic development of rural areas: vibrant hope or impossible dream?. **Tourism management**, 25(1), 71-79.
- Buades, J. (2010). Turismo y bien común: De la Irresponsabilidad Corporativa a la Responsabilidad Comunitaria. **Alba Sud, Revista de investigación y comunicación para el desarrollo**, 7.
- Cànoves, G., Forga, J. & Romero, A. (2016). Turismo en España, más allá del sol y la playa. Evolución reciente y cambios en los destinos de litoral hacia un turismo cultural. **Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles**, 71, 431-454.
- Caro-González, F., Acosta, J., Orgaz-Agüera, F. & Castellanos-Verdugo, M. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders. Un estudio de caso en República Dominicana. **Revista de Economía del Caribe**, 15, 153-182.
- Castillo, A., Osuna, M. & López-Guzmán, T. (2012). Percepción y actitudes del residente acerca del impacto del turismo en la Isla de Santiago (Cape Verde). **Turydes**, 5 (12), 1-23.
- Chow, K., Garretson, J. & Kurtz, D. L. (1994). An exploratory study into the purchase decision process used by leisure travellers in hotel selection. **Journal of Hospitality & Leisure Marketing**, 2(4), 53-72.
- CNC - Consejo Nacional de Competitividad de la República Dominicana. (2015). **Informe Nacional de Competitividad 2014-2015**.
- Coque, V. & Stalin, B. (2016). **El turismo comunitario como factor preponderante en la economía popular y solidaria de la comunidad San Diego Rodeopamba, parroquia de Mulalillo, cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi** (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y Hotelería).
- De la Oz, M. (2014). **Predicting tourist inflows to Punta Cana, Dominican Republic, using Google Trends** (All Graduate Plan B and other Reports, Utah State University).
- Diedrich, A. & García-Buades, E. (2009). Local perceptions of tourism as indicators of destination decline. **Tourism Management**, 30, 512-521.
- Ernst & Young (2015). **Indicadores Económicos de los hoteles del Caribe**. Madrid: Ernst & Young Spain.

- Franco, F. (2003). **Turismo rural en Castilla y León**. Castilla y León, presente y futuro del turismo. Madrid: Fundación Encuentro y Caja España.
- Julca Meza, E. (2012). **Evaluación de factores básicos de competencia de emprendimiento empresarial en los estudiantes de turismo: El caso de la Universidad San Martín de Porres, Lima (Perú)**.
- Kim, K., Uysal, M. & Sirgy, M. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of a community residents?. **Tourism Management** **36**, 527-540.
- León, Y. (2007). The impacts of tourism on rural livelihoods in the Dominican Republic's coastal areas. **Journal of Development Studies**, **43**(2), 340-359.
- Lo, A. & Lam, T. (2004). Long-haul and short-haul outbound all-inclusive package tours. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, **9**(2), 161-176.
- López, M. (2007). **Turismo sin desarrollo. Informe de Investigación de Intermón Oxfam**, Agosto 2007.
- Mitur - Ministerio de Turismo de la República Dominicana. (2015). **La Romana - Bayahibe. Guía Oficial**. República Dominicana: Mitur.
- Núñez, J., Fuentes, F. & Sánchez, S. (2015). Actitudes del residente hacia el impacto del desarrollo turístico: estudio empírico. **Revista Venezolana de Gerencia**, **19**(66), 210-227.
- Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Santo Domingo (2016). **República Dominicana: Guía País**. España: Ices.
- OMT - Organización Mundial del Turismo. (2015). Tourism in numbers. **UNWTO Annual Report 2014**.
- Orgaz-Agüera, F. & López-Guzmán, T. (2015). Potencialidades del turismo ornitológico en El Caribe. Un análisis de República Dominicana. **Revista Pasos**, **13**(1), 43-55.
- Pantojas, E. (2012). Turismo y desarrollo económico en el Caribe: El auge de las 'Industrias del Pecado'. **Investigaciones Turísticas**, **4**, 49-76.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual. **Journal of retailing**, **64**(1), 12-40.
- Pardavila, F. & Navarro, J. (2014). Turismo y desarrollo sostenible en la provincia de Samaná, República Dominicana. **Investigaciones Turísticas**, **8**, 112-139.
- Rey, R. (2017). **Atracciones turísticas de La Altagracia, la Tierra del Sol**. Conéctate.
- SECTUR - Secretaría de Estado de Turismo de la República Dominicana. (2003). **Guía Legal de Turismo de República Dominicana**. Santo Domingo: SECTUR.

- Taninecz, G. (1990). 1990 business traveler survey. **Hotel and Motel Management**, 205, 29-32.
- Técnico en Proyectos Pilotos (2008). **Levantamiento Contenido Ruta Artesanal Arte Cuseco**. Clúster Turístico de la Romana-Bayahíbe
- Troncoso, B. (2012). **Geografía del Turismo en República Dominicana**. Sección Nacional Dominicana IPGH.
- Vial, J. *et al.* (2004). **República Dominicana: Estrategia Nacional de Desarrollo y Competitividad**. Santo Domingo: Fundación Global Democracia y Desarrollo.
- World Economic Forum (2015). **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015**. World Economic Forum.
- WTTC - World Travel and Tourism Council. (2016). **Travel & Tourism Economic Impact 2016 World**. WTTC.
- Yusuf, S. (2014). **'No tourists, no life': The perceived socio-economic benefits of resort work in Puerto Plata, Domin** **REFERENCIAS**
- Agosín, M., Manzano, D., Rodríguez-Balsa, R. & Stein, E. (2010). La ruta hacia el crecimiento sostenible en la República Dominicana: fiscalidad, competitividad, institucionalidad y electricidad. **IDB Publications (Books)**.
- Agüero, A. (2014). **Espacios de actuación de la Cooperación Internacional al Desarrollo en la mejora de la Educación en Barrios pobres de Dominicana**. [Trabajo Final de Máster]. Máster en Cooperación Internacional para el Desarrollo, Universidad de Valladolid, España.
- Alegre, J. & Pou, L. (2006). The length of stay in the demand for tourism. **Tourism management**, 27(6), 1343-1355.
- Andereck, K., Valentines, K., Knopf, R. & Vogt, C. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. **Annals of Tourism Research**, 32(4), 1056-1076.
- Baez, S. & Ana, A. (2013). Regional Planning Initiative for the Province of Puerto Plata in the Dominican Republic: A Tourism Planning Framework for the Towns of San Felipe de Puerto Plata and Sosua. **All Graduate Plan B and other Reports**. Paper 295.
- BCRD - Banco Central de la República Dominicana. (2016). **Encuesta de opinión, actitud y motivación a extranjeros no residentes de 2015**. Santo Domingo: BCRD.
- BCRD - Banco Central de la República Dominicana. (2016a). **Estadísticas turísticas 2015**. Santo Domingo: BCRD.
- Bauman, Z. (2005). **Modernidad líquida**. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

- Bishop, M. (2010). Tourism as a small-state development strategy: pier pressure in the Eastern Caribbean?. **Progress in Development Studies**, 10(2), 99-114.
- Brida, J., Pereyra, J., Such, M., & Zapata, S. (2008). La contribución del turismo al crecimiento económico. **Cuadernos de Turismo**, 22, 35-46.
- Briedenhann, J. & Wickens, E. (2004). Tourism routes as a tool for the economic development of rural areas: vibrant hope or impossible dream?. **Tourism management**, 25(1), 71-79.
- Buades, J. (2010). Turismo y bien común: De la Irresponsabilidad Corporativa a la Responsabilidad Comunitaria. **Alba Sud, Revista de investigación y comunicación para el desarrollo**, 7.
- Cànoves, G., Forga, J. & Romero, A. (2016). Turismo en España, más allá del sol y la playa. Evolución reciente y cambios en los destinos de litoral hacia un turismo cultural. **Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles**, 71, 431-454.
- Caro-González, F., Acosta, J., Orgaz-Agüera, F. & Castellanos-Verdugo, M. (2015). Turismo, desarrollo sostenible y percepción de los stakeholders. Un estudio de caso en República Dominicana. **Revista de Economía del Caribe**, 15, 153-182.
- Castillo, A., Osuna, M. & López-Guzmán, T. (2012). Percepción y actitudes del residente acerca del impacto del turismo en la Isla de Santiago (Cape Verde). **Turydes**, 5 (12), 1-23.
- Chow, K., Garretson, J. & Kurtz, D. L. (1994). An exploratory study into the purchase decision process used by leisure travellers in hotel selection. **Journal of Hospitality & Leisure Marketing**, 2(4), 53-72.
- CNC - Consejo Nacional de Competitividad de la República Dominicana. (2015). **Informe Nacional de Competitividad 2014-2015**.
- Coque, V. & Stalin, B. (2016). **El turismo comunitario como factor preponderante en la economía popular y solidaria de la comunidad San Diego Rodeopamba, parroquia de Mulalillo, cantón Salcedo, provincia de Cotopaxi** (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y Hotelería).
- De la Oz, M. (2014). **Predicting tourist inflows to Punta Cana, Dominican Republic, using Google Trends** (All Graduate Plan B and other Reports, Utah State University).
- Diedrich, A. & García-Buades, E. (2009). Local perceptions of tourism as indicators of destination decline. **Tourism Management**, 30, 512-521.
- Ernst & Young (2015). **Indicadores Económicos de los hoteles del Caribe**. Madrid: Ernst & Young Spain.

- Franco, F. (2003). **Turismo rural en Castilla y León**. Castilla y León, presente y futuro del turismo. Madrid: Fundación Encuentro y Caja España.
- Julca Meza, E. (2012). **Evaluación de factores básicos de competencia de emprendimiento empresarial en los estudiantes de turismo: El caso de la Universidad San Martín de Porres, Lima (Perú)**.
- Kim, K., Uysal, M. & Sirgy, M. (2013). How does tourism in a community impact the quality of life of a community residents?. **Tourism Management** **36**, 527-540.
- León, Y. (2007). The impacts of tourism on rural livelihoods in the Dominican Republic's coastal areas. **Journal of Development Studies**, **43**(2), 340-359.
- Lo, A. & Lam, T. (2004). Long-haul and short-haul outbound all-inclusive package tours. **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, **9**(2), 161-176.
- López, M. (2007). **Turismo sin desarrollo. Informe de Investigación de Intermón Oxfam**, Agosto 2007.
- Mitur - Ministerio de Turismo de la República Dominicana. (2015). **La Romana - Bayahibe. Guía Oficial**. República Dominicana: Mitur.
- Núñez, J., Fuentes, F. & Sánchez, S. (2015). Actitudes del residente hacia el impacto del desarrollo turístico: estudio empírico. **Revista Venezolana de Gerencia**, **19**(66), 210-227.
- Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Santo Domingo (2016). **República Dominicana: Guía País**. España: Ices.
- OMT - Organización Mundial del Turismo. (2015). Tourism in numbers. **UNWTO Annual Report 2014**.
- Orgaz-Agüera, F. & López-Guzmán, T. (2015). Potencialidades del turismo ornitológico en El Caribe. Un análisis de República Dominicana. **Revista Pasos**, **13**(1), 43-55.
- Pantojas, E. (2012). Turismo y desarrollo económico en el Caribe: El auge de las 'Industrias del Pecado'. **Investigaciones Turísticas**, **4**, 49-76.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). Servqual. **Journal of retailing**, **64**(1), 12-40.
- Pardavila, F. & Navarro, J. (2014). Turismo y desarrollo sostenible en la provincia de Samaná, República Dominicana. **Investigaciones Turísticas**, **8**, 112-139.
- Rey, R. (2017). **Atracciones turísticas de La Altagracia, la Tierra del Sol**. Conéctate.
- SECTUR - Secretaría de Estado de Turismo de la República Dominicana. (2003). **Guía Legal de Turismo de República Dominicana**. Santo Domingo: SECTUR.

- Taninecz, G. (1990). 1990 business traveler survey. **Hotel and Motel Management**, 205, 29-32.
- Técnico en Proyectos Pilotos (2008). **Levantamiento Contenido Ruta Artesanal Arte Cuseco**. Clúster Turístico de la Romana-Bayahíbe
- Troncoso, B. (2012). **Geografía del Turismo en República Dominicana**. Sección Nacional Dominicana IPGH.
- Vial, J. *et al.* (2004). **República Dominicana: Estrategia Nacional de Desarrollo y Competitividad**. Santo Domingo: Fundación Global Democracia y Desarrollo.
- World Economic Forum (2015). **The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015**. World Economic Forum.
- WTTC - World Travel and Tourism Council. (2016). **Travel & Tourism Economic Impact 2016 World**. WTTC.
- Yusuf, S. (2014). **'No tourists, no life': The perceived socio-economic benefits of resort work in Puerto Plata, Dominican Republic** (Doctoral dissertation). University of Guelph.
- ican Republic (Doctoral dissertation). University of Guelph.