



LA SATISFACCIÓN DEL VISITANTE Y DE LOS SERVICIOS OFERTADOS EN EL BALNEARIO ECOTURÍSTICO Y AGUAS TERMALES DE HORCASITAS, DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS ACATLAN, GRO.

Monserrat Santos Raamos¹, Fernando Ramírez Mayo¹ y Cutberto Pacheco Flores¹

¹ Universidad Intercultural del Estado de Guerrero. monse_sara08@hotmail.com

Con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción del visitante en el balneario ecoturístico y aguas termales de Horcasitas, municipio de San Luis Acatlán, Guerrero, se aplicó una encuesta a 46 visitantes en el periodo vacacional de diciembre de 2016. El registro de información consistió de un inventario de los servicios turísticos ofertados en el balneario, la satisfacción del visitante mediante encuesta dirigida y el análisis descriptivo de los datos, realizado en los programas: Microsoft Excel (versión 2010), SAS (Statistical Analysis System) y SigmaPlot (versión 10); a partir de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados: El atractivo con mayor demanda del balneario fue la alberca de aguas termales (91.3%) y la alberca ecológica (8.7%). El nivel de satisfacción del visitante fue buena, con una valoración promedio de 7.8 ± 1.04 . Con las expectativas por los servicios de atención e información, alimentación, hospedaje, acceso y horarios de servicio, se determinó que no se está cumpliendo como empresa turística para los visitantes. En cuanto a la lealtad, seis de cada 10 visitantes vuelven, lo que representa un número de retornos alto y al mismo tiempo indica que los visitantes son leales al servicio. Con estos resultados, se concluye que a pesar de que no se están cumpliendo con las expectativas de los visitantes, estos están satisfechos con lo recibido y al mismo tiempo mostraron lealtad a los servicios del balneario.

Palabras claves: Satisfacción, visitante, servicio, balneario, expectativas y lealtad.