

DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Un estudio en la ciudad de Guarujá-Brasil

Braulio Oliveira
Fundación Educacional Inaciana
São Paulo - Brasil

La atracción y el mantenimiento de un flujo específico de turistas hacia un destino depende fuertemente de la satisfacción que se les de. Además de la revisión bibliográfica del tema "satisfacción", se realizó un estudio de campo en dos etapas: la primera, de carácter exploratorio, se propuso relevar factores importantes para la determinación de la satisfacción; y la segunda, de carácter descriptivo-conclusivo, intentó definir cuáles de los factores relevados en la primera etapa contribuyen más a discriminar la satisfacción. De los cinco factores considerados, dos (acceso y atractivos naturales) se presentaron como los más discriminatorios. Se espera contribuir al debate sobre el tema en cuestión, con el objetivo de desarrollar el conocimiento y la práctica de la gestión del turismo. La muestra no-probabilística es la principal limitación de este estudio. Investigaciones futuras pueden buscar la verificación de la aplicabilidad de los factores considerados en este trabajo, en otras localidades y a otro perfil de turistas.

PALABRAS CLAVE: *satisfacción, análisis discriminante, turista, turismo receptivo, turismo recreativo.*