



**“RECONOCIMIENTO E IMPORTANCIA DE
ASPECTOS CULTURALES QUE PERMITAN LA
OPTIMIZACIÓN DEL SAC, PARA ASÍ
GENERAR MAYORES VENTAJAS
COMPETITIVAS EN EL MERCADEO
TURÍSTICO DE PANAMÁ”
(ENSAYO)**

**POR:
ALVARO JAIR PATIÑO R.**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE MERCADEO
BOGOTÁ
2016**



Resumen del Ensayo

Dar una mirada al interior del servicio al cliente que nos muestra que tan valorado es el servicio turístico internacional de Panamá , teniendo como variables principales:

- Predisposición al servicio
- Amabilidad
- Satisfacción de las necesidades

De esta forma, llegar a una hipótesis que pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de diferentes comunidades culturales de Panamá.

Hipótesis = Profundizar en la capacitación de SAC e incentivar el aprendizaje de la lengua inglesa

1. Evaluar Servicio Al Cliente (SAC)



Ref. internal en satisfacción de SAC en turismo= 81%.

Pregunta	Porcentaje de respuestas de acuerdo
Panamá como país acogedor	84.3
Servicios e instalaciones en el Aeropuerto	72.8
Transporte público y selectivo	48.4
Transporte especializado	71.4
Experiencia en hospedajes en hoteles y pensiones	78.3
Experiencia en los restaurantes	72.3
Experiencias al hacer compras en Panamá	76.5
Experiencia en visitas a lugares turísticos	78.0
Experiencia en percibir aspectos culturales	72.8
Opinión sobre los servicios de telecomunicaciones	77.7
Opinión sobre las calles y transporte	44.5
Cumplimiento de los objetivos de negocios	63.6
Promedio	70.0

Cuadro 1. Servicio al cliente. Fuente Alzamora de Zárate, M. (2014)

Panamá país acogedor = 84,3%

Pregunta	Porcentaje de respuestas de acuerdo
Seguridad en la estadía	76.3
Me entienden lo que quiero decir	69.9
Entienden mis necesidades	64.5
Respeto en el trato	67.0
Interés en el servicio	64.0
Amabilidad de la gente	65.2
Atención a tiempo	65.8
Me han brindado un buen servicio	65.4
Cumplir con las expectativas del cliente	69.2
Confianza en Panamá	77.4
Infraestructuras para atender necesidades	72.4
Cuartos limpios y agradables	81.0
Opinión sobre las comidas	78.8
Promedio	70.5

Cuadro 2. Servicio al cliente. Fuente Alzamora de Zárate, M. (2014)

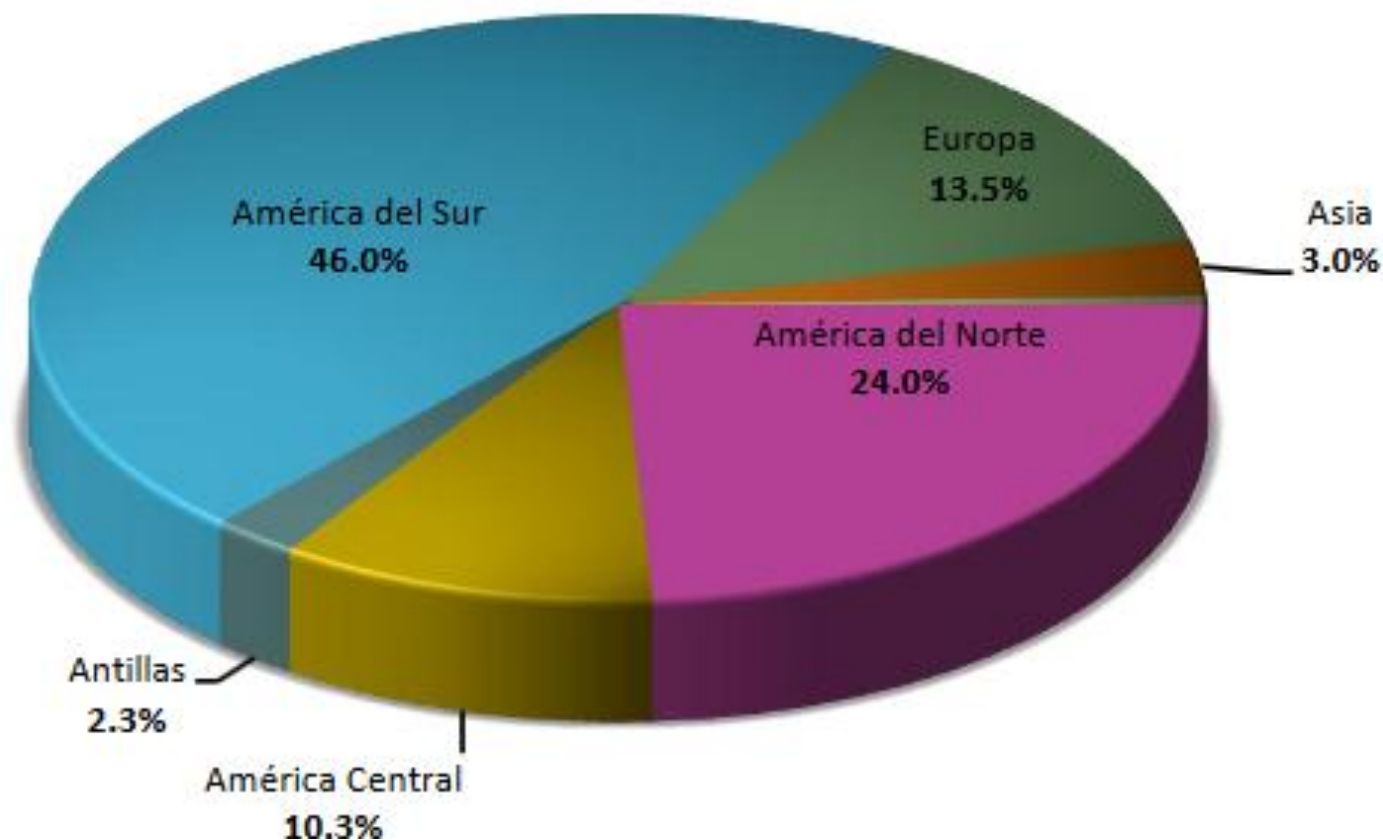
Cuartos limpios y agradables = 81%

2. Datos turismo Panamá



Punto Clave: “Países de habla diferente al español”.

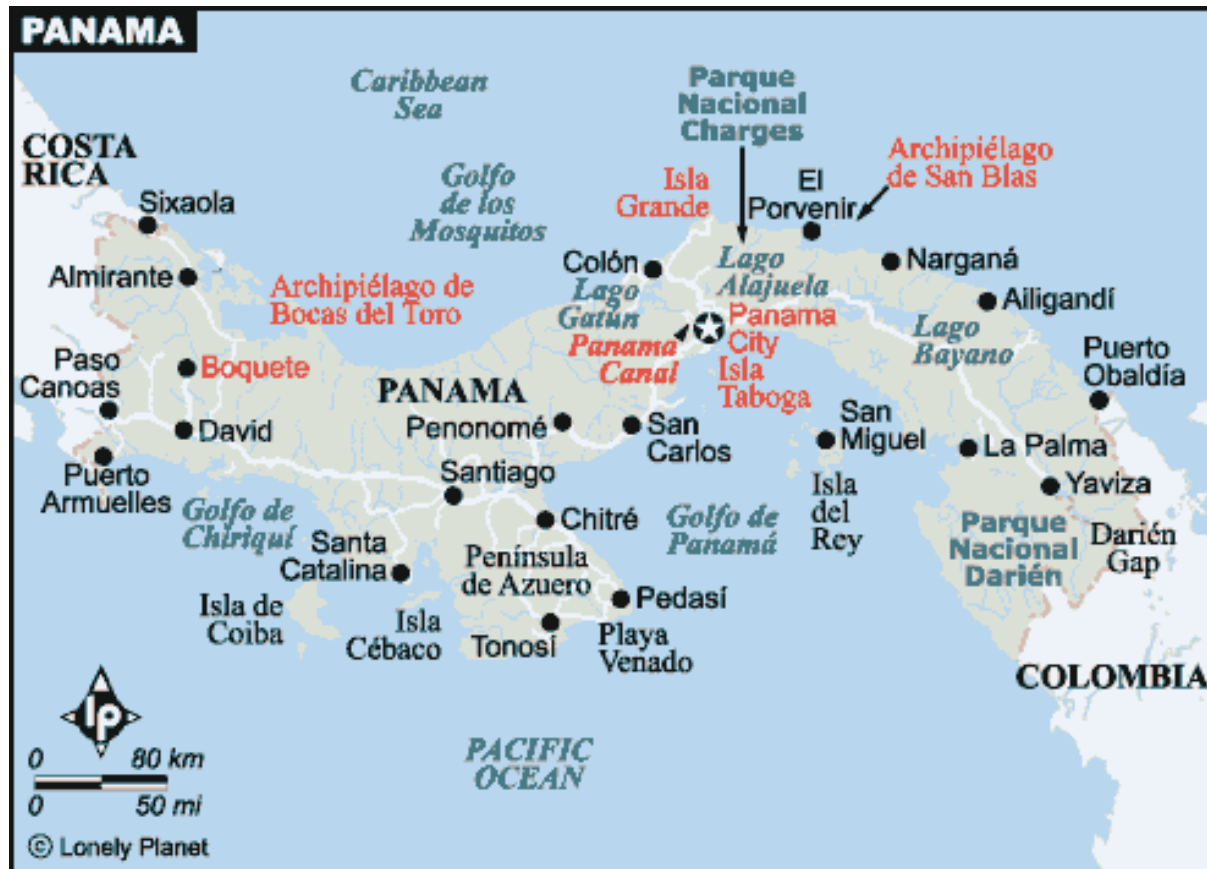
“RECONOCIMIENTO E IMPORTANCIA DE ASPECTOS CULTURALES QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DEL SAC,
PARA ASÍ GENERAR MAYORES VENTAJAS COMPETITIVAS EN EL MERCADEO TURÍSTICO DE PANAMÁ”



Participación porcentual del ingreso de visitantes
Enero a diciembre de 2015.
Fuente: ATP

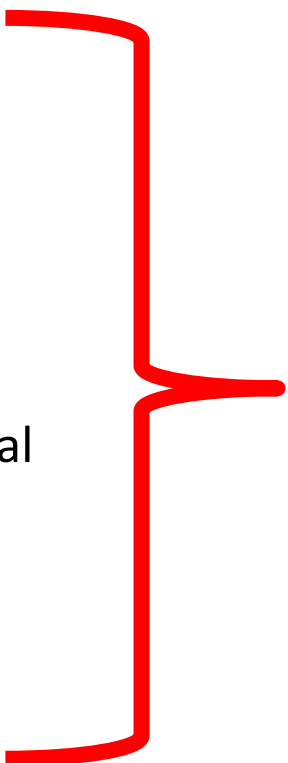
América del Norte y Europa suman = 37,5%

3. Ruta Turística Cultural



9 rutas culturales

1. Volcán – Cerro Punta
2. Las Tablas
3. Penonomé – El Copé – La Pintada – Natá
4. Ciudad de Panamá
5. Portobelo
6. La Palma (Río Tuira – El Real de Santa María – Yaviza)
7. Santa María
8. Parita
9. Chitré



Turismo cultural en torno al folklore (Carnavales, cerámica, polleras, Duelo del Tamarindo y Festival de Manito) y poblados tradicionales (Chitré, Pesé, Ocú y Las Minas), con alojamientos y actividades rurales de la zona.

Objetivo= Aumentar volumen de visitantes y tiempo de estadía de 2 a 3 días semanal

4. Ingresos Reales



BASE AÑO 2000

De acuerdo a los Censos Nacionales de 1990 y 2000
Los ingresos reales promedio anual por personas
fueron:

- 379 balboas para la Comarca Kuna Yala
- 387 para la Comarca Emberá
- 135 para la Comarca Ngobe Bugle
- 3,162 para la Provincia de Panamá
- 912 balboas Promedio rural

Salario Mínimo Anual (2000) = US\$3045.6

Pero...

¿Por qué es importante tener en cuenta esta información?

Porque se puede construir una ruta de capacitación en **SAC** a todas las comunidades que se encuentren presentes en estos territorios turísticos.

CONCLUSIÓN

Capacitar en SAC y promover el uso y aprendizaje de otra lengua como el inglés en estas zonas, puede aumentar el ingreso real de estas comunidades.

¡GRACIAS!



REFERENCIAS IMAGENES

Diapositiva 2

Foto tomada de: <http://mx.formula-history.tuhistory.com/etiquetas/canal-de-panam%C3%A1>

Diapositiva 5

Foto tomada de: <http://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli/>

Diapositiva 7

Foto tomada de: <https://24carat.co.uk/frame.php?url=panama20balboasilvercoins.html>