

## EVOLUCIÓN DE LA DEMANDA TURÍSTICA DE PANAMÁ DURANTE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

## EVOLUTION OF THE TOURIST DEMAND OF PANAMA DURING THE LAST 5 YEARS.

---

Autora: Estefany Elizabeth Cortez<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Americana, Panamá

Correo: [sthephanye\\_2119@hotmail.com](mailto:sthephanye_2119@hotmail.com)

---

Fecha de recibido: 1Dic17

Fecha de aceptado: 15Jun18

Fecha de publicación: 10Jun19

### Resumen

Panamá con la operación de la Zona Libre de Colón, el Canal de Panamá, y la industria del turismo, posee una de las economías más ricas de la región Centroamericana, por lo tanto, es necesario conocer los factores que han influido en las variaciones de la demanda turística durante los últimos 5 años y proponer estrategias de desarrollo para el turismo. Metodológicamente el estudio integró la investigación documental, la investigación de campo y la investigación de tipo descriptivo. Se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de información a una muestra conformada por 60 turistas escogidos al azar que visitaron el Aeropuerto Internacional de Tocumen. En cuanto a los resultados obtenidos se tiene que los últimos cinco años cada vez son más las personas que visitan Panamá las razones son cultura, diversión, turismo ecológico y negocios.

**Palabras Clave:** Turismo, Servicio turístico, Demanda turística.

### Abstract:

Panama, with the operation of the Colon Free Zone, the Panama Canal, and the tourism industry, has one of the richest economies in the Central American region, so it is necessary to know the factors that have influenced the variations of the tourist demand during the last 5 years and propose development strategies for tourism. Methodologically integrated study documentary research, field research and descriptive research. A survey was applied as a tool for collecting information on a sample consisted of 60 randomly selected tourists who visited the Tocumen International Airport. As for the results obtained must be the last five years more and more people visiting Panama the reasons are culture, fun, ecological tourism and business.

Keywords: Tourism, tourist service, tourist demand.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Panamá es uno de los países Latinoamericanos que posee una de las economías más atractivas para vivir. Esa conclusión es basada en el hecho de que Panamá cuenta con una de las economías más ricas de la región Centroamericana, debido a que opera dos grandes empresas de prestigio como lo es La Zona Libre de Colón y el Canal de Panamá. Además, posee otra que va creciendo con pasos agigantados como lo es la industria del Turismo.

La industria turística a nuestras fechas había venido presentándoles a los visitantes en la red cibernética una gama de destinos atractivos. Son muchos los países desarrollados en los cuales se puede observar la gran cantidad de empresas que ofertan sus servicios por medio del internet y las redes sociales. Es por esto que se pueden observar los catálogos de cada una de las compañías y el usuario tiene la capacidad de hacer la compra por medio de tarjetas de crédito o acreditando directamente a sus cuentas bancarias, facilitándole la compra desde su propia casa.

Con la llegada de las redes sociales han mejorado estos sistemas, debido a su forma interactiva de publicidad para llegar al turista, pudiendo este escoger su destino dependiendo de su interés y actividad que desea realizar de manera inmediata.

En los últimos cinco años, el sector turismo ha aportado en tres renglones grandes calificaciones en lo que se refiere a materia de competitividad en el mundo: conectividad, infraestructura y producto. El moderno Aeropuerto Internacional de Tocumen recibe 1174 vuelos semanales de todas partes del mundo. De Suramérica 609, de los Estados Unidos 245 y de Europa 17. Es importante destacar que los turistas representados por los 119 países que no necesitan visa para entrar a Panamá harán que Tocumen se convierta en el sexto (centro de operaciones, conexiones y distribución, HUB) del mundo. Se espera que en 2016 existan 18 puertas de embarques y se recibirán 54 millones de pasajeros al año. Además, con otros aeropuertos internacionales, como el de Colón, Río Hato, David y el de Howard, Panamá

abrirá sus oportunidades a una mayor conexión aérea. Las conexiones internas estarán fundamentadas en carreteras modernas, como las de Divisa-Las Tablas, David-Boquete y la carretera Panamericana, que permitirán velocidades de 80 a 100 Km y cuatro vías, la ampliación Santiago-David, lo que ayudará al turista a viajar internamente con mayor comodidad y rapidez, beneficiando de esta manera la economía del país. La ruta de la carretera Cuango-Santa Isabel proporcionará muchas oportunidades de inversión al Caribe. Se tiene previsto que se invertirán en el Decameron 30 millones en un mejorado resort. Panamá posee una buena infraestructura, la segunda Zona Libre más importante del mundo, 100 bancos internacionales y 300 hoteles de las cadenas mundiales más renombradas. El tercer renglón que aporta al alto grado de competitividad del turismo y a la economía panameña son los productos que se agrupan alrededor de la marca “País Panamá The Way”. Entre estos logros, destacan el Centro de Convenciones de Amador, con 53.000 metros cuadrados, el museo Ghery, los grupos indígenas del Canal y su centro de visitantes en Miraflores, con alrededor de 780.000 visitantes al año, el folklore, la gastronomía y el seguro al turista.

Panamá es una ruta de turismo que obtiene un destino seguro y muy variado, que creció un 40%, de 1.5 millones de visitantes en 2008 a 2.2 millones en 2012. Panamá ha sido catalogado por el World Economic Forum en el sector turismo como el cuarto país en América en el listado de competitividad.

Actualmente, las empresas de turismo no están preparándose, tampoco tienen conocimiento sobre cuáles son las razones principales por las cuales los turistas han visitado nuestro país en los últimos cinco años.

### **Objetivo general**

Describir los factores que han influido en la demanda turística de Panamá durante los últimos 5 años. **Objetivos específicos**

1. Identificar los tipos de turismo que se desarrollan en Panamá y las políticas que se implementan para impulsarlos.

2. Comparar los tipos de turismo que se desarrollan en Panamá en base a su crecimiento o decrecimiento en los últimos años.
3. Proponer estrategias de desarrollo para el turismo en Panamá en base a la naturaleza de los cambios que se han operado en el mismo en los últimos años.

### **Tipo de investigación**

La investigación descriptiva, también conocida como investigación estadística, describe los datos y estos deben tener un impacto en las vidas de la gente que los rodea. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

### **Población y muestra**

La población de clientes para esta investigación estará compuesta por los turistas visitantes del Aeropuerto Internacional de Tocumen

Nuestra muestra utilizada es la aleatoria al azar, que será a 60 turistas escogidos al azar que visiten el Aeropuerto Internacional de Tocumen, de 25 a 70 años, de ambos sexos.

### **Instrumentación**

Los instrumentos que nos ayudan a evaluar el problema y a recopilar datos para obtener la información necesaria para esta investigación son:

La encuesta: Las encuestas sirven para conocer la opinión de los ciudadanos o su comportamiento declarado. Un buen diseño de muestra, es decir, siguiendo las reglas de la estadística, permite elegir un número relativamente pequeño de turistas y que estos

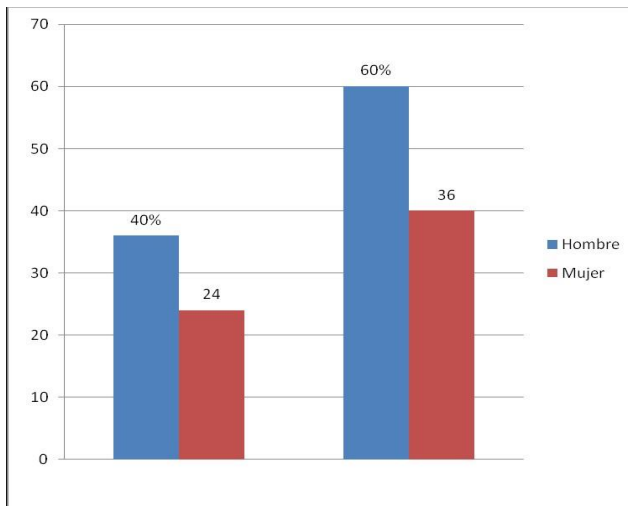
representen la opinión de la totalidad con un pequeño margen de error, el cual normalmente en las ciencias sociales se estima entre el tres y el cinco por ciento.

### Presentación y análisis de los resultados

Mediante los procesos y técnicas mencionadas anteriormente, se presentarán los resultados y análisis de las respuestas a las preguntas establecidas en las encuestas aplicadas a la población objeto de estudio, comprendida por sesenta personas de 25 a 74 años de edad, de ambos sexos, seleccionadas de forma aleatoria.

La encuesta fue aplicada a los turistas que llegaron de distintos países al aeropuerto de Tocumen desde Brasil, España, Líbano, Rusia, México, Chile, República Dominicana, Argentina, Colombia, El Salvador, Ecuador, Venezuela, Canadá, Costa Rica, Uruguay y Vietnam, para obtener una muestra de varias partes del mundo y conocer los motivos por los que visitan nuestro país y la percepción del mismo. Fueron encuestadas 60 personas: 36 hombres y 24 mujeres.

**Gráfica 1 Población**

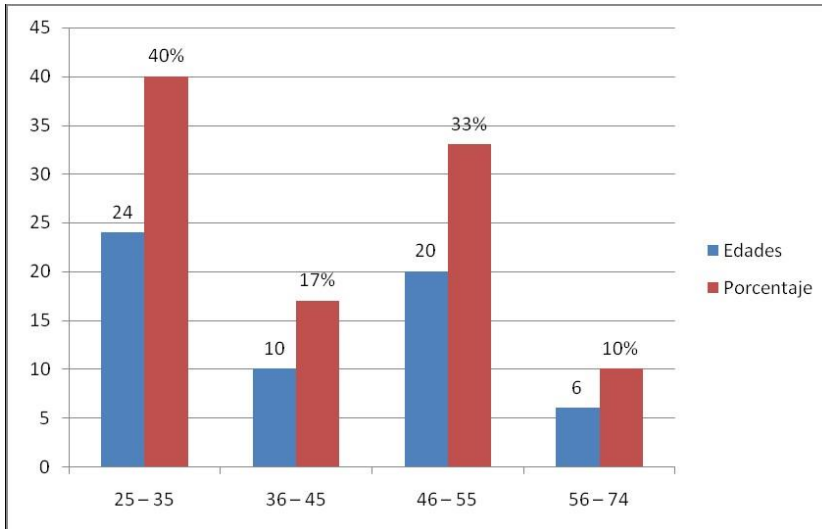


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 1.** La encuesta aplicada por género indicó que un 60 % son hombres y a un 40 % mujeres.

Gráfica 2

Encuesta aplicada por grupo etario

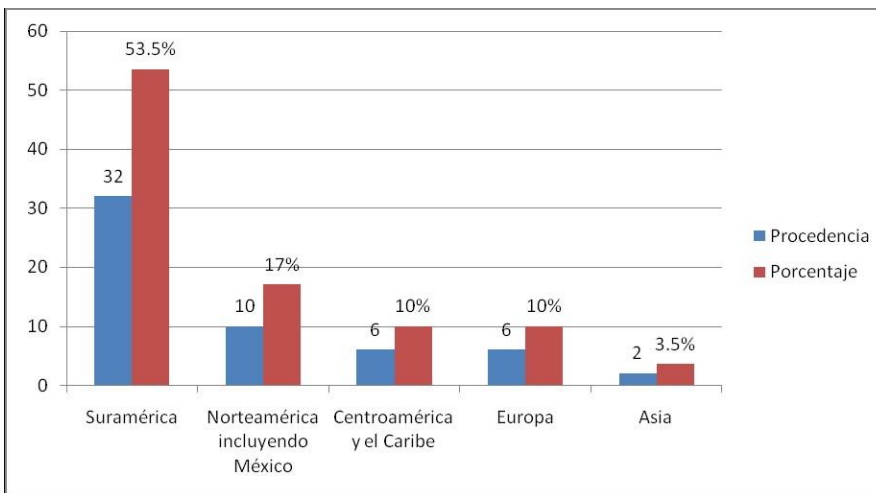


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 2.** La encuesta aplicada por grupo etario indicó que 40 %, tiene de 25 a 35 años de edad, el 33 % tiene de 46 a 55 años de edad, el 17 % tiene de 36 a 45 años de edad y el 10 % tiene de 56 a 74 años de edad.

Gráfica 3

Encuesta sobre el origen de los turistas

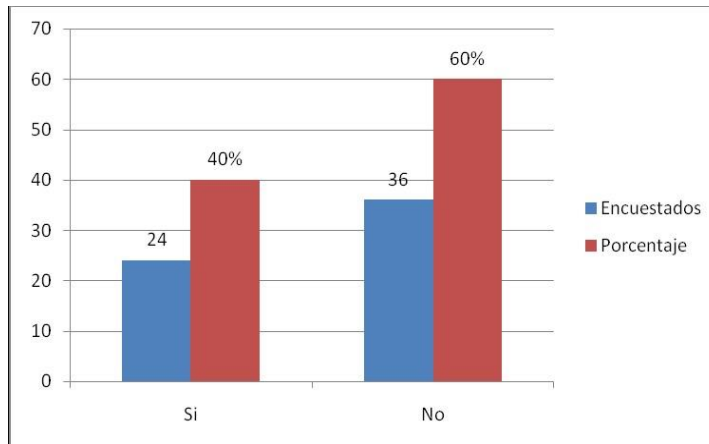


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 3.** La encuesta sobre el origen de los 60 turistas encuestados indicó que la mayoría, 53.5 %, proceden de Suramérica, un 17 % de Norteamérica, un 10 % de Centroamérica, un 10 % Europa y un 3.5 % de Asia.

**Gráfica 4**

Visita a Panamá

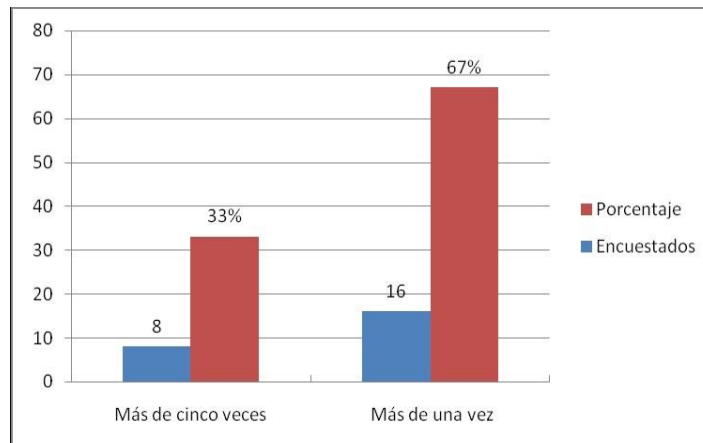


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 4.** Sobre las visitas a Panamá, los resultados indicaron que la mayoría de los encuestados, un 60 %, respondió que no había visitado nunca el país, y un 40 % respondió que sí.

**Gráfica 5**

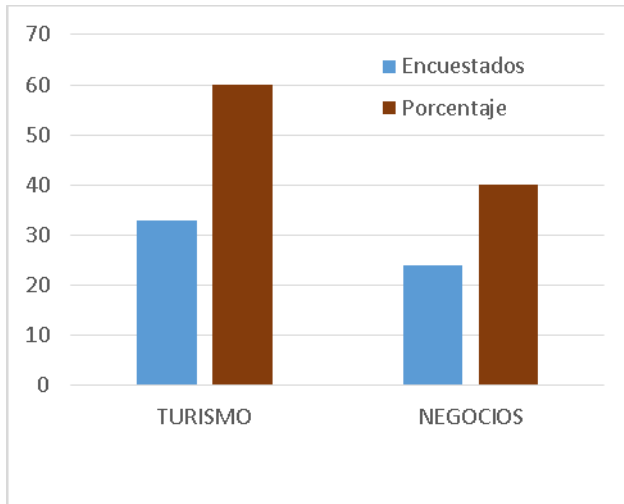
Turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen



Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 5.** De los 24 turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen y que respondieron que ya habían visitado Panamá, 67 % respondieron que lo habían visitado más de una vez, mientras que el 33% respondió que lo habían visitado más de cinco veces.

Gráfica 6  
Razón de visita

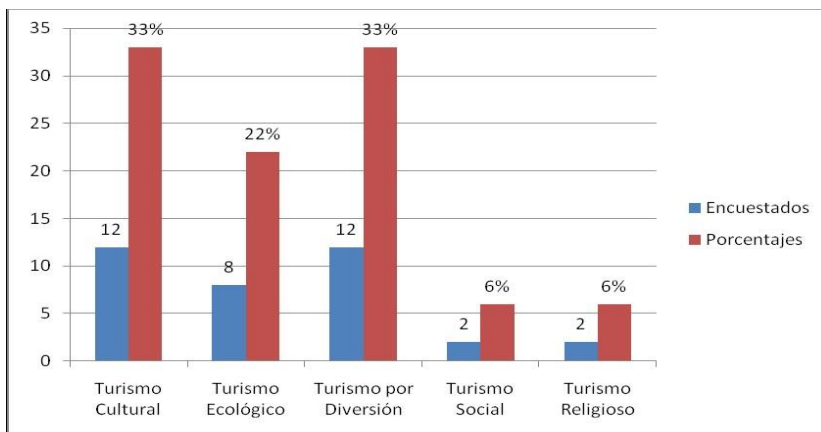


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 6.** La encuesta sobre la razón de visita al país indicó que la mayoría de los encuestados, un 60 %, visitaron nuestro país por turismo, y un 40 % lo hicieron por negocios

Gráfica 7

Turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen por turismo



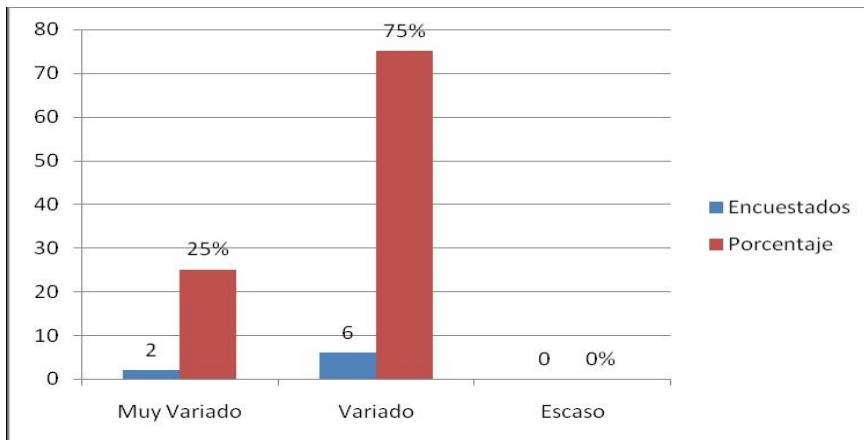
Fuente: Elaboración propia (2017)



**Gráfico n° 7.** De los 36 turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen por turismo, los resultados indicaron que un 33 %, vinieron por turismo cultural, otro 33 % por turismo de diversión, un 22 % por turismo ecológico, un 6 % por turismo social y 6 %, por turismo religioso.

### Gráfica 8

Turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen por turismo ecológico

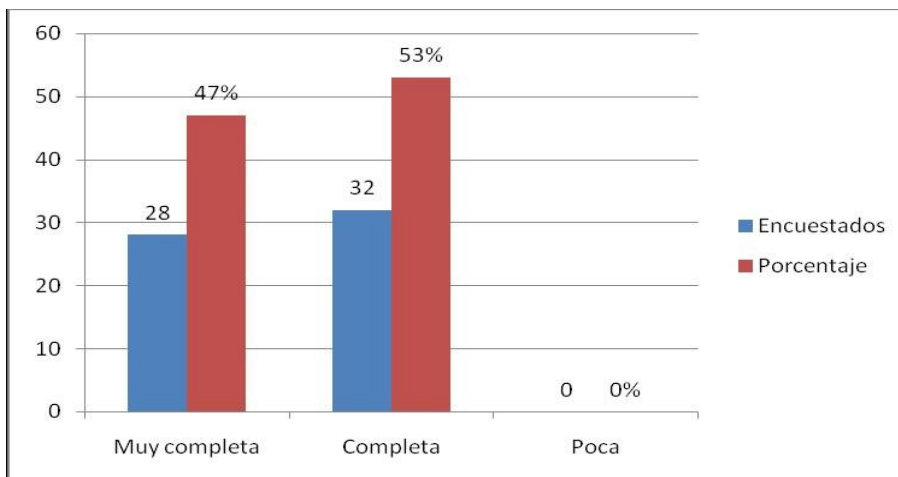


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 8.** De los 8 turistas que estuvieron en el Aeropuerto Internacional de Tocumen por turismo ecológico, 75 % respondieron que los destinos eran variados y un 25% que eran muy variados, ninguno respondió que los destinos eran escasos

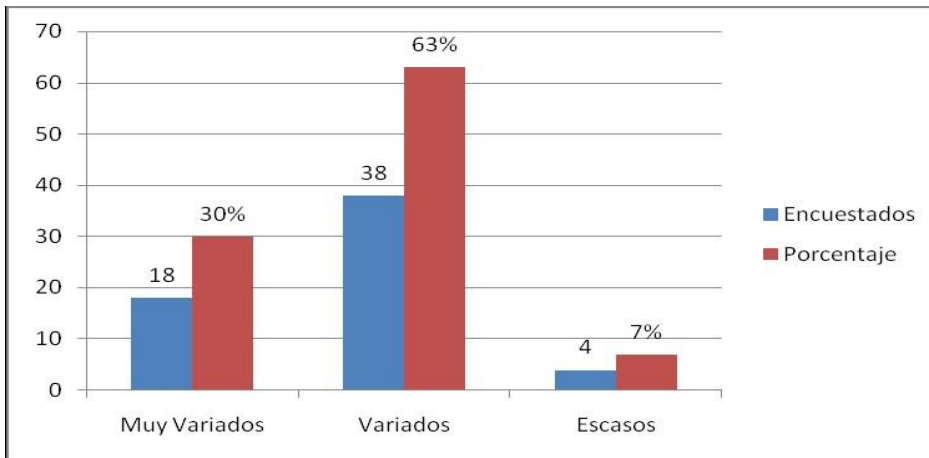
### Gráfica 9

Información que recibieron del país



Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 9.** La encuesta sobre la información que recibieron del país indicó que la mayoría de los encuestados, un 53 %, contestaron que la información brindada fue completa, un 47 % dijo que la información fue muy completa, y un 0% contestó que la información fue poca **Gráfica 10** variedad de hoteles

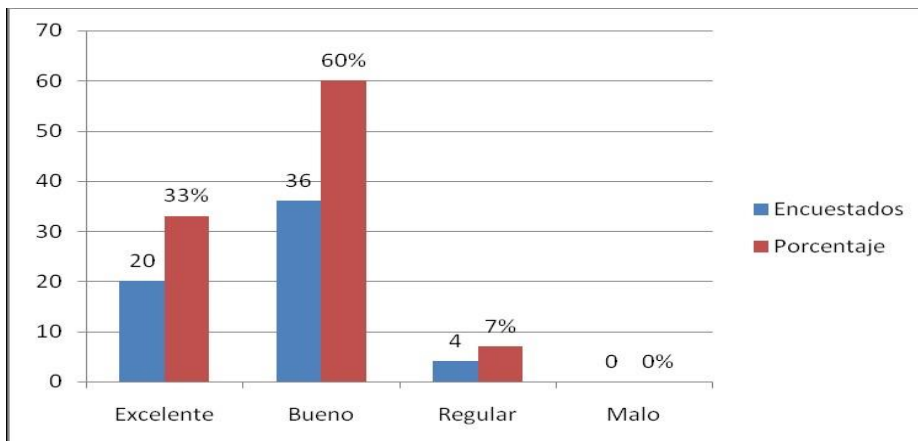


Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 10.** La encuesta aplicada sobre la variedad de hoteles en el país, los resultados indicaron que la mayoría de los encuestados, 63 %, contestaron que eran variados, un 30 % eran muy variados, y un 7% contestó que eran escasos.

### Gráfica 11

La calidad del servicio de los hoteles



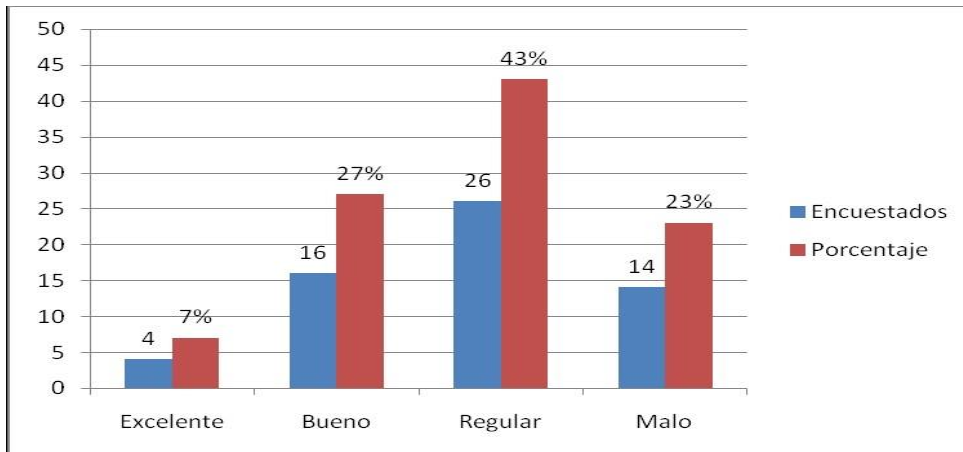
Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n° 11.** Los resultados de la encuesta sobre la calidad del servicio de los hoteles en el país indicaron que la mayoría de los encuestados, 60 %, contestaron que la calidad del

servicio es buena, un 33 % dijo que la calidad del servicio es excelente, un 7% contestó que es regular y ninguno contestó que es mala.

**Gráfica 12**

Calidad del servicio de transporte



Fuente: Elaboración propia (2017)

**Gráfico n.º 12.** La encuesta aplicada sobre la calidad del servicio de transporte en nuestro país, indica que la mayoría de los encuestados, un 43%, contestaron que la calidad del servicio es regular, un 27% dijo la calidad del servicio es bueno, un 23% contestó que es malo y un 7% contestó que es excelente.

### Análisis de resultados.

De acuerdo al trabajo realizado podemos efectuar el siguiente análisis:

- a) En los últimos cinco años cada vez son más las personas que visitan nuestro país, estos turistas provienen de diferentes partes del mundo y son de edades variadas.
- b) La mayoría de los turistas que han visitado a Panamá en los últimos cinco años han viajado a nuestro país más de una vez, los datos arrojaron que más de la mitad han visitado nuestro país un número mayor de cinco veces, esto indica una cifra positiva pues se considera que el turista al regresar encontró un atractivo en nuestro istmo.
- c) Existe un balance en las razones de quienes visitan nuestro país en los últimos cinco años, puesto que poco más de la mitad lo hace por turismo y el resto por motivos de negocios. Estos últimos pueden ser explicados por el crecimiento económico del país, un pago moderado de impuestos y aunado a las crisis que existe en otros países, Panamá resulta atractivo para los inversionistas extranjeros.

- d) Los datos estadísticos arrojados por las encuestas, sugieren que los turistas visitan principalmente Panamá por cultura, diversión y turismo ecológico; un bajo porcentaje visita nuestro país por turismo social o religioso.
- e) De las encuestas realizadas, la información recopilada es que los destinos en nuestro país son variados, dándole un potencial diverso a nuestro atractivo turístico.
- f) La mayoría de los turistas que visitaron nuestro país nos transmiten que la información recibida sobre los atractivos turísticos de Panamá es completa; esto quiere decir que ha habido una buena labor en cuanto a comunicación y mejora de la imagen de nuestro país.
- g) La mayoría de los turistas encuestados dicen que hay una gran variedad de hoteles en nuestro país con una buena calidad en el servicio.
- h) Un punto débil aún en nuestro país es el transporte, calificado de regular en su servicio por los turistas.

### **Conclusiones**

1. En los últimos años la población turística ha crecido notablemente, tenemos un gran potencial que aún no se ha explotado al cien por ciento, y debemos estar preparados. En estos últimos años, el turismo en nuestro país ha tomado uno de los atractivos más rentables.
2. El potencial de crecimiento de esta industria debe ser acorde con la calidad del servicio en que brindemos desde una simple información proporcionada o un servicio de transporte, hasta la calidad del servicio en el hospedaje, así hemos visto el esfuerzo de la ATP a través de programas novedosos que han logrado fusionar elementos favorables para la industria turística.
3. El turismo se ha convertido en uno de los ingresos más importantes en Panamá y aún está por desarrollarse en su totalidad, y cada panameño debe ser parte de este desarrollo.

### **Recomendaciones**

1. Elaborar proyectos de leyes, reglamentos y demás disposiciones que permitan llevar a cabo un plan de conservación y aprovechamiento de los lugares rurales con turismo ecológico.
2. Vigilar el cumplimiento del control y manejo de problemas de cada comunidad desde el turismo ecológico como un recurso valioso.
3. Recopilar información sobre los usos y cuidado de las áreas, con el apoyo de los residentes y las organizaciones gubernamentales pertinentes.
4. Solicitar apoyo con asesoría técnica y capacitación en las comunidades rurales para el desarrollo de actividades de conservación y aprovechamiento sustentable.

5. Elaborar planes de manejo y desarrollo de estudio de poblaciones para lograr un buen aprovechamiento de estos recursos.
6. Integrar a cada uno de los ciudadanos de los lugares con turismo ecológico.
7. Elaborar un programa de reglamentación sobre el transporte a los turistas.
8. Crear una conciencia cívica en los que prestan servicios, especialmente en los taxistas.
9. Elaborar un plan de integración a los ciudadanos a nivel nacional, para concienciar a todos los panameños, empezando con los sectores que tienen mayor auge turístico, desde las comunidades indígenas, las comunidades rurales cerca de playas y sitios ecológicos hasta las grandes urbes. El plan consta primero de una capacitación en cada comunidad anteriormente mencionada, donde se concienciará sobre la importancia del turismo, el buen servicio y la historia en los diversos sectores donde se necesiten. Nombrar jefes de turismo que se encarguen de supervisar el avance en cada sector anteriormente mencionado.
10. Los datos indican que existe un descontento por el sistema de transporte. En este aspecto proponemos a las pequeñas agencias para que se encarguen de transportar al turista de manera que se le brinde un trato de mayor calidad. Capacitar a los transportistas, especialmente al servicio de taxi a nivel nacional, en la atención al cliente, capacitar guías turísticos en cada comunidad.

## Referencias

- Cabanilla Vargas Janina Rocío. Mendoza Pin Stalin Abraham. (2011). Tesis Análisis De Factibilidad Operador El Desarrollo Socio Económico Del Cantón Milagro. Milagro – Ecuador.
- Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. (1981). Estrategia de la Investigación Descriptiva. Barcelona. PAIDOS IBERICA.
- PHILLIP Kotler. (2004). Administración Turística. España. Pearson Schambia.
- Roberto Hernández Sampieri. Carlos Hernández Collado. Pilar Baptista Lucio. (2012). Metodología de la Investigación. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Segura Gustavo Segura e Inman Crist. (1998). Tesis. Turismo en Panamá: El reto de la Competitividad. CLACDS/INCAE