

**ANÁLISIS DE LAS FACILIDADES DEL TURISMO FRONTERIZO  
Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA**

**ANALYSIS OF THE BORDER TOURISM FACILITIES AND  
ITS RELATIONSHIP WITH TOURIST SATISFACTION**

Pablo M. Cañero Morales\*  
Salvador Moral Cuadra\*\*  
Francisco Orgaz Agüera\*\*\*  
Juan Antonio Jimber\*\*\*\*

---

\* Doctorando en Ciencias Sociales y Jurídicas. Universidad de Córdoba.  
Calle Adarve, 30 14071, Córdoba (España). u72camop@uco.es  
\*\* Universidad de Córdoba (España)  
\*\*\* Universidad Tecnológica de Santiago (República Dominicana)  
\*\*\*\* Universidad de Córdoba (España)

## RESUMEN

El turismo fronterizo es aquel que se realiza en zonas limítrofes entre países. Este tipo de turismo da lugar a un dinamismo económico y social que cada vez cobra más importancia en las zonas donde se desarrolla, especialmente en países en vías de desarrollo, y es por este motivo que empieza a gozar de un importante desarrollo en estos. En esta investigación se analizan las facilidades que ofrece la frontera entre la República Dominicana y Haití para el turista que la visita y se establecen relaciones con el nivel de satisfacción general que este tiene al final de su visita.

**PALABRAS CLAVE:** Turismo, frontera, República Dominicana, Haití.

**CLASIFICACIÓN JEL:** C16, L83, N36, O10, O15.

## ABSTRACT

Border tourism is one that is developed in border areas between countries. This type of tourism gives economic and social dynamism being an important engine in areas where this tourism exists, especially in developing countries. For this reason, it begins to be a significant emergent typology in these countries. In this research, the facilities offered by the border between the Dominican Republic and Haiti are analyzed for tourists visiting the zone and relations are established with the overall satisfaction that this is the end of their visit.

**KEYWORDS:** Tourism, border, Dominican Republic, Haiti..

**JEL CODES:** C16, L83, N36, O10, O15.

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo es un fenómeno que desde el siglo XIX se ha ido desarrollando de forma continuada hasta nuestros días y se ha configurado como una de las más importantes actividades económicas del mundo. La actividad turística desde hace tiempo ha adquirido la condición de imprescindible para prácticamente todos los destinos y pocos son los países que no reciben turistas en su territorio y que no aprovechan la presencia de estos para poder obtener un beneficio económico. De esta manera, el turismo produce una importante riqueza para la comunidad local, pues genera mano de obra (Brida et al., 2008), y esto, para zonas que tienen gran dependencia de otras fuentes de riqueza, constituye una gran oportunidad.

República Dominicana y Haití encajan dentro de este grupo de países en los que el turismo sin lugar a dudas es una importante fuente de riqueza – o la más importante – sin la que difícilmente se podrían ver los niveles de crecimiento económico con los que en la actualidad gozan, sobre todo República Dominicana, donde el turismo aporta alrededor de un 9 % del PIB según el Banco Central de la República Dominicana (BCRD, 2016), por lo que posee una economía que, en detrimento de la agricultura y la minería, cada vez depende más del sector turístico y de las actividades de su zona franca. (Moreno, Celis y Aguiar, 2002). De hecho, desde mediados de los noventa ha sido el principal generador de divisas del país, y ha contribuido, junto a otras actividades, a reemplazar la exportación de azúcar, que había entrado en una crisis irreversible, y transitar desde una economía agroexportadora hacia una más diversificada. (Isa, 2011).

La aparición de nuevas tipologías turísticas ha servido para diversificar la oferta y atraer un mayor número de turistas. De esta forma han surgido tipologías como el ecoturismo, el turismo gastronómico, el ornitológico, el turismo de compras o el turismo fronterizo, el cual se analiza en esta investigación. En el caso de República Dominicana y Haití, este tipo de turismo ofrece importantes ventajas a la población local de ambos países, ya que es un importante dinamizador de la economía y contribuye al desarrollo de comunidades con altos niveles de pobreza. Este artículo pretende analizar las facilidades e

infraestructura turística en la frontera norte dominico-haitiana, la información sobre el destino que existe y la satisfacción y valor que percibe el turista que visita este destino fronterizo. En relación con las facilidades e infraestructura turística, nos referimos a la adecuación de los hoteles, a la limpieza de los mismos, a la existencia de áreas de descanso en la región y al equipamiento adecuado de las mismas. Además, se establecen relaciones con las características sociodemográficas de los turistas.

Este artículo se compone de un primer apartado de introducción, seguido de la revisión de la literatura científica existente sobre turismo fronterizo; en un tercer apartado se realiza la descripción de área geográfica y a continuación se detalla la metodología seguida para esta investigación. Por último, finaliza con el análisis de resultados y las conclusiones del estudio.

## 2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

La frontera es una línea de separación y de contacto entre dos o más Estados, la cual se manifiesta ante la existencia de una evidente discontinuidad entre los espacios de cada país. (Lacoste, 1993). Esta discontinuidad puede no solamente ser territorial, sino que también puede deberse a una relevancia cultural, económica, religiosa, etc. Por tanto, estas culturas mencionadas no tienen por qué coincidir exactamente con las fronteras geográficas habituales. (Giménez, 2007). Al estudiar las fronteras es posible diferenciar entre dos actitudes claramente dispares: la primera de ellas hace referencia a fronteras cerradas, donde prima la seguridad y el control de los flujos de cara al refuerzo del territorio, y un segundo tipo, abiertas, que son fronteras más laxas, para la creación de un espacio de mutuo intercambio y entendimiento. En el primero de los casos suelen ser fronteras inhabitadas, desoladas, escasamente relacionadas con el interior y militarizada en algunos casos, mientras que en el otro lado encontramos fronteras urbanizadas a ambos lados de la zona fronteriza, conectándose entre sí y con las zonas de interior (Cimadomo, 2013).

La literatura científica existente en torno al turismo fronterizo tiene sus inicios en la década de los años 80, aunque no es hasta la

siguiente década cuando se impulsa de forma clara el estudio de estas localizaciones, destacando en los inicios una zona de estudio sobre el resto: la Frontera Norte de Estados Unidos y México (Martínez y Valdés, 1982; Bringas, 1991; Anguiano, 1991; Martínez, 1994; Verduzco, Bringas y Valenzuela, 1995; Bringas, 1997; Bringas y González, 2003; Gallegos y López, 2004; Bringas, 2004; Bringas, Lara-Valencia y Touder, 2008; Bringas y Verduzco, 2008; Sullivan et al., 2012; Cuevas-Contreras, Zizaldrá- Hernández y Bribiescas- Silva, 2013; Sener, Lorenzini y Aldrete, 2015). Con la entrada del nuevo siglo surgen diferentes estudios en otras zonas del mundo, analizando diferentes situaciones y acciones en torno a una zona fronteriza, por lo que podemos considerar los estudios de turismo fronterizo como trabajos con una reciente investigación en el tiempo.

En cuanto a la definición de turismo fronterizo, Bringas (2004, p. 8) concreta que es “el desplazamiento temporal de personas fuera de su lugar de residencia habitual hacia las ciudades contiguas a la línea divisoria entre dos países, originado por motivos de ocio, diversión, descanso, salud, negocios, visitas a familiares y/o amigos, religión, eventos sociales o realización de compras, entre otros, cuya estancia no exceda un año y que comprometa al menos una pernocta en el lugar visitado”. Este criterio temporal del turismo fronterizo queda reforzado a través de Valenzuela (2003), quien indica que para la Organización Mundial del Turismo son turistas fronterizos aquellos que permanecen en la frontera de 24 a 72 horas, si bien dentro de esta definición no deja claro si aquellos turistas que permanecen más de tres noches en la frontera son o no turistas, incluso no señala si, en el caso de que sobrepasaran esas 72 horas en la zona fronteriza, entrarían en la categoría de turismo receptivo o de internamiento. (Orgaz y Moral, 2014). Bringas y González (2003) identificaron dos tipos de turistas que visitan las zonas fronterizas: el primero de ellos hace referencia a un turista tradicional, el cual viaja para satisfacer sus necesidades de esparcimiento, y el segundo, aquel que viaja por motivos de negocio. Esto queda fundamentado en diversos estudios realizados en la frontera noroeste de México (Anguiano, 1991; Bringas, 1991; Ruiz, 1991; Woo, 1991; Verduzco et al., 1995 y Bringas y

González, 2003) basados en observaciones en dicha región donde se evidenciaba que aunque la mayoría permanecen menos de 24 horas, desarrollan comportamientos y ejercen bienes y servicios relacionados con la actividad turística, tales como restaurantes, souvenirs, hoteles de paso, entre otros servicios y productos turísticos. (Gallegos y López, 2004). En cuanto a la creación de zonas turísticas fronterizas y siguiendo a Orgaz y Moral (2014), el espacio turístico fronterizo no solo es concebido por sus atributos físicos, sino también a través de componentes simbólicos, surgiendo de esta manera el concepto de construcción social del espacio turístico, el cual es definido por las relaciones e interacciones que se generan entre turistas y anfitriones, teniendo también roles importantes otros actores como instituciones públicas y privadas, que posibilitan el desarrollo del turismo, y generan, por ende, relaciones entre el espacio donde se inserta la actividad turística y los diferentes stakeholders o grupos de interés. Lo anterior se sustenta en la Teoría del Intercambio Social. Como indica Orgaz (2014), en esta teoría se especifica el intercambio de recursos de índole tangible o intangible que se pueden dar recíprocamente entre los residentes y los turistas en un contexto turístico dado. Es por tanto que la Teoría del Intercambio Social implica, desde una perspectiva turística, que la actitud del individuo hacia la industria turística, y su consecuente apoyo a su desarrollo estará influenciado por el resultado de la evaluación de los costes y beneficios generados por la industria turística. (Andereck et al., 2005).

Siguiendo a Timothy y Tosun (2003), existen obstáculos en los límites internacionales que pueden afectar el flujo de turistas, diferencian entre dos tipos de barreras: la primera de ellas son las barreras físicas, siendo estas las típicas fortificaciones o alambradas; la segunda hace referencia a una barrera psicológica, que aunque la frontera existente entre dos países sea discreta y poco marcada, puede representar para los distintos habitantes de cada uno de los países un gran obstáculo; dichas barreras funcionales o psicológicas pueden formarse a través de diferentes circunstancias, tales como diferencias socioculturales a ambos lados de la frontera. Estas son, por tanto, diferentes posiciones, incluso opuestas, que han surgido

entre los viajeros acerca de la frontera, y se distinguen entre viajeros que abogan por la necesidad de una frontera de forma necesaria para una división y que de esa forma genere seguridad; y otra corriente de viajeros que defienden que las fronteras se han convertido en un problema para el tráfico y que tienden a generar cambios impredecibles. (Konrad, 2015).

Gelbman y Timothy (2011) señalan que las fronteras o límites fronterizos marcan los límites legales de la soberanía nacional de un determinado país o los límites donde un Estado puede ejercer su autoridad soberana. En relación con lo anterior existen matices que diferencian entre una frontera propiamente dicha y una zona fronteriza o límite fronterizo. De esta manera se evidencia una clara diferencia en la fuerte influencia socioeconómica, cultural y política que puede suponer encontrarse ante una zona fronteriza, y la escasa influencia producida en una frontera propiamente dicha. Muchas de esas zonas fronterizas están económicamente marginadas y aisladas geográficamente debido fundamentalmente a su distancia de las zonas centrales. (Wast-Walter, Varadi y Veider, 2003). Tal y como indican Rumley y Minghi (1991), las diferencias entre poblaciones fronterizas se hacen más que evidentes, y en ellas se desarrollan diferentes estilos de vida, economías, culturas, lo cual genera diferencias identitarias entre los países colindantes; si bien dichas diferencias pueden generar sinergias y complementariedad entre las zonas fronterizas, que generan beneficios que afectan el crecimiento fronterizo. (Koschatzky, 2000; Hoeckman, Frenken y Van Oort, 2008).

En relación con el turismo fronterizo en República Dominicana, este es muy poco prolífico en lo que a literatura científica se refiere si lo comparamos con otras tipologías turísticas del país, como el turismo de sol y playa en resort “todo incluido”. (López-Guzmán et al., 2016). República Dominicana, como isla, tiende a depender en mayor medida del turismo en lo que a generación de ingresos se refiere, en relación con otros países que no se ubican en islas. (Bojanic y Lo, 2016). Así, el turismo en las islas es un importante ejercicio desde el punto de vista comercial, que cumple las necesidades de sus participantes a través de recursos naturales y recursos fabricados los cuales se insertan en

un espacio geográfico específico (Yang et al., 2016). En este sentido, el turismo se configura como un motor potencial para el desarrollo económico de las fronteras ubicadas en países en vías de desarrollo. (Caro-González et al., 2015; Orgaz y Moral, 2016), como es el caso de la República Dominicana.

### 3. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA GEOGRÁFICA

El área territorial donde se desarrolla el estudio de esta investigación es la frontera norte dominico-haitiana, concretamente, la provincia de Dajabón (figura 1). Está localizada al noroeste de República Dominicana y es provincia fronteriza con la República de Haití. Dajabón es la provincia principal para el paso de un país a otro. (Orgaz y López-Guzmán, 2015).



Fuente: elaboración propia adaptado de Google Imágenes.

**Figura 1.** Localización de la provincia de Dajabón

Referente al turismo, la provincia de Dajabón no presenta un importante desarrollo en la actualidad, aunque sí dispone de un gran potencial para su desarrollo. Atendiendo a las potencialidades turísticas de la provincia, destaca la existencia de recursos turísticos de carácter cultural, patrimonial, gastronómico y natural, entre los que destacan:



- *Mercado binacional*: es un punto de encuentro entre los comerciantes dominicanos y haitianos y la población de ambos países. Todos los lunes y viernes de cada semana del año se realiza esta actividad comercial, siendo el principal negocio y comercio en la frontera norte de República Dominicana y de la República de Haití.
- *Cadena láctea colonia japonesa*: se localiza en la comunidad de la Vigía. Esta actividad del sector primario se dedica al procesamiento de leche bovina, así como a la venta de la propia leche y de productos derivados de esta (queso y yogur).
- *Monumento de los japoneses*: también ubicado en la comunidad de la Vigía. Se construyó en honor a una comunidad de japoneses que se asentaron en esta zona de la provincia de Dajabón a mediados del pasado siglo XX.
- *Calvario religioso Cristo del Perdón*: se localiza en el barrio de La Fe del municipio de Dajabón, y consiste en una figura religiosa, la cual es visitada durante la Semana Santa y demás fiesta religiosas y culturales que se celebran en otras fechas del año en este municipio.
- *Reserva forestal Cerro Juan Calvo*: este recurso natural se encuentra ubicado entre los municipios de Dajabón y Loma de Cabrera. En esta zona se puede disfrutar de diversas especies de fauna y flora en estado silvestre, así como realizar caminatas en contacto con la naturaleza.
- *Patrimonio arquitectónico El Arco de Dajabón*: es un monumento que se encuentra a la entrada de la del municipio de Dajabón, y que fue parte de los regalos que el dictador Rafael Leónidas Trujillo ofreció a la provincia después del genocidio de 1937 contra la población haitiana establecida en el país.
- *Aduana y Puente Río Masacre*: se localiza en la frontera dominico-haitiana, y era el antiguo puente por el que se pasaba de un país a otro. Este puente se alzó sobre el río Masacre, que es el río que separa ambos países. Actualmente existe un nuevo puente, que sirve como principal vía de acceso entre República Dominicana y la República de Haití.

- *Monumento Beller*: este recurso patrimonial se localiza en el barrio Beller del municipio de Dajabón, y conmemora la batalla que se produjo el 27 de octubre de 1845 con el objetivo de defender la independencia nacional de República Dominicana.
- *Iglesia Nuestra Señora del Rosario*: se localiza en el centro del municipio de Dajabón, siendo la principal parroquia de la provincia. En ella se celebran las principales actividades religiosas durante el año.

Además de estos recursos, también son destacables el Monumento Grito de Capotillo, el balneario de Loma, los burenes artesanales de casabe, el santuario mágico-religioso Virgen de la Altagracia en La Garrapata, el proyecto agroecológico en El Carrizal, el balneario Río Gurabo, el Cristo de Palo, el Monumento a la Restauración, la Ermita de Caoba en Villa Anacaona, Fortines de la época de Trujillo, el Campamento Ecológico Sabana Clara, el Cerro de Las Mercedes, la Plaza Ceremonial de Chacuey en Los Indios, el Monumento al Trabajo en La Gorra, el Monumento a los Héroes de Sabana Larga, la Planta Industria Láctea Rodríguez Estévez, el apiario de abejas en Clavellina y el aeropuerto doméstico en Sabana Santiago.

La provincia de Dajabón cuenta con otros recursos relacionados con la infraestructura de alojamiento y los servicios públicos y privados, y destacan los hoteles, los medios de transporte públicos, los comercios, las agencias de viajes y las zonas de ocio y recreación. También se localizan en la ciudad diversos restaurantes y puestos de comida rápida-callejera, donde se pueden consumir algunos de los platos típicos de este país, como la bandera (plato nacional compuesto por arroz, habichuelas y carne), sancocho, chivo guisado, pica pollo con tostones, mondongo, asopado, moro o locrio, entre otros. Es posible también consumir frutas caribeñas, así como el agua de coco o la caña de azúcar.

En términos económicos, en la provincia de Dajabón tiene especial protagonismo el comercio en el Mercado Binacional. Este se desarrolla todos los lunes y viernes del año y consiste en la compra-venta de productos por parte de la población haitiana y dominicana. La economía de la zona se sustenta en la venta de productos alimenticios (arroz, maíz, guandule, batata, habichuela, caña de azúcar, entre otros), en

la ganadería (pollo, vaca, cabra, oveja y cerdo), el sector financiero (bancos, casas de cambio, cooperativas, entre otros) y la industria de la zona franca.

#### 4. METODOLOGÍA

La metodología ha consistido en la técnica cuantitativa del cuestionario, utilizada para conocer las opiniones, percepciones, valoraciones y el perfil sociodemográfico de las personas que visitan la frontera norte dominico-haitiana. Esta técnica se ha realizado en la provincia dominicana de Dajabón. El cuestionario fue presentado en español, francés e inglés. Se utilizó un muestreo de conveniencia, comúnmente utilizado en este tipo de investigaciones en las que, los encuestados están disponibles para ser encuestados en un espacio y tiempo determinado (Finn et al., 2000). Con el fin de garantizar la validez del cuestionario, la estructura seguida se ha basado en estudios previos realizados (Turner, 2008; Gelbman y Timothy, 2010; Yoon, Lee y Lee, 2010; Martín-Ruiz et al., 2010; Sullivan et al., 2012; Zhang y Lai Lei, 2012) y responde a tres grupos de variables analizadas durante la visita del turista: características sociodemográficas del turista encuestado, valoración de diferentes atributos de la zona geográfica y percepción por parte de los turistas de las infraestructuras turísticas. A partir de este conjunto inicial de ítems se siguió un proceso de depuración en dos fases. Primero, un investigador especializado en turismo analizó los ítems propuestos; segundo, el cuestionario resultante fue revisado por un responsable de la actividad turística de la región fronteriza. De esta forma, se comprobó dos veces la validez de los ítems.

El trabajo de campo, basado en la realización de encuestas, se desarrolló entre julio y agosto de 2015. El cuestionario, que era totalmente anónimo, fue contestado siempre bajo la supervisión de los responsables de la investigación, que además tenía como misión explicar el propósito de la misma y responder las posibles preguntas del cuestionario que no resultaran de fácil comprensión por parte del encuestado. Aunque el cuestionario más aplicado fue el de lengua inglesa, debido a que la mayor parte de los turistas de origen no latinoamericano o de España lo preferían para responder las preguntas,

si bien, y por otro lado, algunos turistas no respondieron porque no conocían perfectamente ninguno de los tres idiomas, y por tanto, a estos visitantes no se le aplicaba la encuesta. Los participantes rellenaron la encuesta con total independencia. Previamente se efectuó un pretest de 20 cuestionarios para detectar posibles desviaciones y errores. El número total de encuestas obtenidas fue de 583.

El cuestionario responde a cuatro partes claramente diferenciadas: primera, los conocimientos y las actitudes del turista hacia el turismo en zonas fronterizas; segunda, valoración de los visitantes hacia el destino y algunos aspectos del viaje; tercera, la motivación del viaje para los visitantes; y cuarta, las características sociodemográficas de los turistas. De esta manera, el número total de ítems fue de 23 y se obtuvo un nivel de confianza del 95%. En el cuadro 1 se muestra la ficha técnica de la investigación.

**Tabla 1.** Ficha técnica de la investigación

Población	Turistas internacionales
Área geográfica	Provincia de Dajabón (Frontera norte dominico-haitiana)
Temporalidad	Julio, agosto y septiembre, 2015
Procedimiento	Muestreo Aleatorio Simple
Nivel de confianza	95%
Cuestionarios válidos	583

Fuente: elaboración propia.

Las preguntas de la primera, segunda y tercera parte del cuestionario fueron respondidas a través de una escala de Likert de cinco puntos. Por su parte, algunos ítems relacionados con el perfil sociodemográfico del turista eran cerrados, aunque había tres preguntas que se respondía abiertamente. El índice *Alfa de Cronbach* es de 0,911 y, por tanto, es aceptable, puesto que Nunally y Berstein (1994) consideran aceptable una escala si su *Alfa de Cronbach* está por encima de 0,7. Los datos de esta investigación se han tabulado y analizado utilizando el sistema estadístico IBM SPSS 19.

## 5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el cuadro 2 se observan las principales características sociodemográficas de los turistas encuestados en la frontera. De esta se desprende que la distribución por sexo es homogénea, si bien el porcentaje de hombres (52,5 %) es ligeramente superior al de mujeres (47,5 %). En cuanto a la edad del turista que practica este tipo de turismo, más del 70 % de personas están entre las edades de 26 y 44 años. En lo que respecta al nivel de formación se puede afirmar que se trata de un turista con estudios a nivel bachillerato (57,1 %). Este tipo de turista además es trabajador por cuenta propia (41,3 %), procedente de República Dominicana (35,6%) y de estado civil soltero (56,3 %). Más de la mitad de los turistas no han visitado con anterioridad esta zona fronteriza (61,2 %) y la mayoría toman a República Dominicana como país de alojamiento (84,3 %) en lugar de Haití. Por último, es un turista que viaja con compañeros de trabajo o amigos (45,5 %) y permanece dos días en el destino (32,9 %).

**Tabla 2.** Características sociodemográficas

Variabes		Porcentaje	Variabes		Porcentaje
Sexo (N=571)	Hombre	52,5%	Nivel estudios (N=521)	Bachiller o inferior	57,1%
	Mujer	47,5%		Licenciado	34,5%
Edad (N=532)	18 a 25 años	23,7%		Máster	6,3%
	26 a 34 años	35,5%		Doctorado	2,1%
	35 a 44 años	32,4%	País de origen (N=554)	Rep. Dominicana	35,6%
	45 a 54 años	6%		EE. UU	24,7%
	55 a 64 años	0%		Rep. Haití	14,8%
65 años o más	2,4%	México		6,1%	
Estado Civil (N=531)	Soltero	56,3%	Actividad laboral (N=506)	Puerto Rico	4,2%
	Casado	43,7%		Otros	14,6%
				Estudiante	29,4%
				Trabajador cuenta propia	41,3%
				Trabajador cuenta ajena	19,2%
				Desempleado	3,8%
			Jubilado	1,4%	
			Ama de casa	4,9%	

*Continúa...*

Variables		Porcentaje	Variables		Porcentaje
País de alojamiento (N=541)	Rep. Dominicana	84,3%	Primera vez en destino (N=531)	Sí	38,8%
	Rep. Haití	15,7%		No	61,2%
¿Cómo viaja? (N=525)	Solo	29,1%	Duración del viaje (N=507)	1 día, 0 noches	18,9%
	Compañeros trabajo/amigos	45,5%		2 días, 1 noche	32,9%
	Pareja	14,9%		3 a 7 días	19,5%
	Pareja e hijos	10,5%		8 o más días	28,7%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las facilidades que ofrece el destino al turista (cuadro 3), el elemento más valorado es la adecuación de los hoteles, con un valor de 3,70 puntos sobre un total de 5 en la escala de Likert. Relacionando este elemento con el sexo, se evidencia que ambas variables no están relacionadas (coeficiente de contingencia= 0,072  $p=0,575$ ), aunque sí lo está con la edad (coeficiente de contingencia=0,290  $p=0,000$ ), con la procedencia (coeficiente de contingencia=0,290  $p=0,000$ ) y con la ocupación laboral del turista (coeficiente de contingencia=0,430  $p=0,000$ ). La limpieza de las habitaciones y su equipamiento con un valor de 3,61 y 3,57, puntos respectivamente, son las siguientes variables en valoración por parte del turista. Yoon et al. (2010) afirma que la limpieza es un elemento para que los visitantes perciban una mejor calidad del destino turístico.

**Tabla 3.** Facilidades en destino

Elemento por valorar		N	Media	Desviación típica	Varianza
FA1	Los hoteles son adecuados	566	3,70	1,163	1,352
FA2	Las habitaciones de los hoteles están limpias	538	3,61	1,166	1,359
FA3	Los hoteles están bien equipados	572	3,57	1,310	1,716
FA4	Existen áreas de descanso equipadas en esta región fronteriza	555	3,22	1,361	1,1852

Fuente: elaboración propia.

Atendiendo a la información sobre el destino turístico (cuadro 4), los turistas dan un valor de 3,81 puntos sobre 5 cuando son cuestionados sobre si consultan información previa sobre el lugar antes de visitar la región. Esta variable no evidencia relación con el sexo del turista (coeficiente de contingencia=0,097 p=0,258), sin embargo, sí muestra relación con la edad (coeficiente de contingencia=0,496 p=0,000), con la procedencia (coeficiente de contingencia 0,497 p=0,000) y con la ocupación laboral (coeficiente de contingencia 0,525 p=0,000). Los turistas piensan que hay poca información turística sobre el destino fronterizo en internet/folletos, a lo cual dan un valor de 3,14 puntos. En ese sentido, según Yoon et al. (2010), se deben evaluar aspectos como el estacionamiento, área de descanso, la limpieza, la comida, la información del recurso (tanto en Internet como a la hora de llegar en medios de transporte), los folletos informativos y los *souvenirs* de los destinos, puesto que hay que conocer la percepción de los visitantes ante estos elementos, debido a que a partir de sus percepciones se puede determinar la calidad y el valor de la experiencia en el destino (Monroe, 1990; Dodds, Monroe y Grewal, 1991).

**Tabla 4.** Información sobre el destino

Elemento por valorar		N	Media	Desviación típica	Varianza
IS1	Consulta información previa sobre el lugar antes de visitar esta región	565	3,81	1,385	1,917
IS2	Hay poca información turística sobre este destino fronterizo en internet/folletos	541	3,14	1,281	1,642

Fuente: elaboración propia.

Por último, se analiza el valor que el turista percibe del destino fronterizo (cuadro 5). Los visitantes perciben que este destino fronterizo ofrece más valor que otras áreas fronterizas visitadas, y le dan 3,70 puntos de un total de 5 posibles. Esta valoración guarda relación con el sexo del turista (coeficiente de contingencia=0,157 p=0,011), con la procedencia (coeficiente de contingencia=0,584 p=0,000) y con

la edad (coeficiente de contingencia=0,418 p=0,000). A la variable analizada le sigue la que cuestiona sobre si el destino ofrece más valor de lo esperado, con 3,45 puntos. Esto se ve reforzado con la baja valoración que el turista da cuando es cuestionado sobre si el destino es peor de lo esperado (2,63 puntos). De esta manera, el valor hace referencia a la evaluación global del consumidor sobre la utilidad de un producto basado en la percepción de lo que se recibe y lo que se ofrece (Zeithaml, 1988). Este elemento ha sido relacionado positivamente con la satisfacción del visitante. (McDougall y Levesque, 2000; Lee, Yoon y Lee, 2007).

**Tabla 5.** Valor percibido

Elemento por valorar		N	Media	Desviación típica	Varianza
VA1	Este destino de turismo fronterizo es peor de lo que yo me esperaba	538	2,63	1,269	1,612
VA2	Este destino ofrece más valor de lo esperado	537	3,45	1,194	1,427
VA3	Este destino me ofrece más valor que otras áreas fronterizas visitadas	525	3,70	1,110	1,231

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la satisfacción del turista en destino (cuadro 6), la variable referente a la satisfacción causada por visitar la República Dominicana es la más valorada, con 4,12 puntos sobre 5. Esto se relaciona con el hecho de ser República Dominicana el país de procedencia de la mayoría de turistas (coeficiente de contingencia=0,535 p=0,000). La siguiente variable más valorada es aquella que se refiere a la felicidad por visitar esta región fronteriza, la cual obtiene una valoración de 4,03 puntos en la escala de Likert de 5 puntos utilizada en el cuestionario. En este caso, esta variable no se relaciona con el sexo del turista (coeficiente de contingencia=0,110 p=0,175), pero sí guarda relación con el lugar donde se aloja (coeficiente de contingencia=0,306 p=0,000). La satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad del servicio percibida por la demanda (Alén y Fraiz, 2006), aunque para McAlexander, Kaldenberg y Koenig (1994) es



imposible concluir cuál de ellas antecede a la otra. Según Mazanec, Woeber y Zins (2007), mientras el destino sea competitivo, la satisfacción de los turistas será más alta, y por tanto, ello puede ayudar a aumentar el número de visitantes y de ingresos al destino. Para Yoon y Uysal (2005), la comercialización exitosa del destino ayuda a que los turistas lo elijan y a que, una vez haya disfrutado de los productos y/o servicios, si la satisfacción ha sido buena, puedan regresar.

**Tabla 6.** Satisfacción con el destino

Elemento por valorar		N	Media	Desviación típica	Varianza
SA1	Estoy satisfecho con mi visita a la frontera dominico-haitiana	540	3,86	1,086	1,179
SA2	Estoy feliz por visitar esta región fronteriza	524	4,03	0,959	0,919
SA3	Estoy satisfecho con mi visita a República Dominicana	519	4,12	1,020	1,040
SA4	Estoy satisfecho con mi visita a Haití	501	3,69	1,102	1,215

Fuente: elaboración propia.

Según se muestra en el cuadro 7, todas las variables analizadas sobre las facilidades que ofrece el destino fronterizo muestran una significativa correlación con el nivel de satisfacción del turista que visita la zona objeto de la investigación. Esto se ha comprobado a través de un análisis con el estadístico de *Spearman*, en el que se relacionan todos los ítems del constructo facilidades del destino con los del constructo satisfacción del turista. Estos resultados están de acuerdo con los obtenidos por Yoon et al. (2010), quienes afirman que se valora mejor al destino turístico cuando los visitantes perciben más calidad que sacrificio, calidad que se obtiene de aspectos como las facilidades percibidas en el destino y que le generan beneficios (Monroe, 1979).

**Tabla 7.** Correlación entre información del servicio y facilidades del destino con la satisfacción del visitante. Estadístico de Spearman

	SA1	SA2	SA3	SA4
IS1	0,327**	0,213**	0,190**	0,066
IS2	0,027	0,235**	0,079	0,157**
FA1	0,195**	0,263**	0,102*	0,168**
FA2	0,447**	0,348**	0,232**	0,319**
FA3	0,303**	0,224**	0,291**	0,405**
FA4	0,117**	0,235**	0,022	0,450**

Fuente: elaboración propia.

\*\*Correlación significativa al nivel 0,01

\*Correlación significativa al nivel 0,05

Siguiendo a Yoon et al. (2010), el efecto positivo del valor en la satisfacción puede ser interpretada desde la lógica de que el valor del destino turístico desencadena la satisfacción del visitante.

## 6. CONCLUSIONES

Las nuevas tipologías de turismo cobran cada día más fuerza dentro de la oferta turística. Esto se debe a la mayor exigencia por parte de la demanda de nuevas experiencias que puedan complementar a las ya tradicionales y en proceso de declive una vez alcanzada su madurez dentro del proceso de vida. El turismo fronterizo se conforma como una importante alternativa capaz de proporcionar experiencias mucho más completas y desconocidas que las tipologías más tradicionales. En este estudio hemos desarrollado un análisis del perfil del turista que visita la frontera norte dominico-haitiana en la provincia de Dajabón y podemos afirmar que es una tipología de turismo dinámica, con clara vocación social y, sobre todo, con gran potencial de desarrollo en la región y en otras zonas fronterizas de ambos países.

El rango de edad que mayoritariamente visita estos lugares está entre 26 y 44 años si bien, hay que señalar que el rango de 18 a 25 años también tiene una presencia destacable en el destino, lo cual hace

que sea un turismo de gran interés por parte de los jóvenes. Por otro lado, hay que destacar también la procedencia del turista que visita esta zona fronteriza. La mitad de los visitantes proceden de países extranjeros, mientras que el otro 50 % de estos son dominicanos o haitianos. Esto significa que es una zona fronteriza de gran interés por parte de la comunidad internacional y donde se desarrollan importantes proyectos de desarrollo y cooperación internacional.

En cuanto a la infraestructura hotelera, el turista considera que está a la altura, ofrece buen equipamiento y correctas calidades, si bien son mejorables las zonas de descanso y esparcimiento.

Al preguntarse por la información sobre el destino fronterizo y sus preparativos para el viaje, los turistas se preocupan por encontrar información sobre el destino, aunque señalaron que la información disponible sobre el mismo es insuficiente y de poca calidad.

En líneas generales, el nivel de satisfacción con la zona fronteriza norte entre República Dominicana y Haití es alto, especialmente en el lado dominicano, donde existen mejores infraestructuras y oferta turística a disposición del visitante. Esto viene corroborado por la opinión de los turistas de que este destino fronterizo ofrece más valor que otras zonas fronterizas que hayan visitado con anterioridad.

En nuestra opinión, el turismo fronterizo aún debe ser protagonista de una importante promoción por parte de entes públicos con la colaboración privada, favoreciendo el desarrollo de proyectos de cooperación internacional. Es una tipología muy poco desarrollada, con poca promoción y que aún carece de organismos que se encarguen de su regulación. Tampoco existen datos sobre número de visitas que reciben las instalaciones turísticas relacionadas con este tipo de turismo.

En cuanto a las limitaciones de la investigación, cabe destacar la imposibilidad de poder establecer una población objetivo, debido a la falta de datos estadísticos en materia de turismo fronterizo. Además de esto, la dificultad de establecer diferencias entre turistas y trabajadores, ya que en su gran mayoría son empleados de ONG y trabajadores públicos de cooperación al desarrollo los que visitan a este tipo de destinos en países subdesarrollados, lo que provoca cierto sesgo en los resultados. Es importante destacar que el estudio se realizó en el lado dominicano de la frontera, lo cual incide en que los

resultados puedan mostrar diferencias con los del lado haitiano. Por este motivo, la investigación debería ser desarrollada en una segunda fase en esa parte de la frontera, para esta manera obtener resultados más ajustados a la realidad de la zona fronteriza.

Como futuras líneas de investigación consideramos que se deben estudiar otras zonas geográficas fronterizas en países en desarrollo donde se realice esta tipología turística para poder comparar perfiles y comportamientos de la demanda según destinos.

## REFERENCIAS

- Alén González, M. E. y Fraiz Brea, J.A. (2006). Evaluación de la relación existente entre la calidad de servicio, la satisfacción y las intenciones de comportamiento en el ámbito del turismo termal. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 15(3), 171-184.
- Andereck, K.L., Valentine, K. M., Knopf, R. C. y Vogt, C.A. (2005). Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056-1076.
- Anguiano, E. (1991). Tijuana: migración indocumentada y servicios turísticos. En N. Bringas y J. Carrillo (Ed.), *Grupos de visitantes y actividades turísticas en Tijuana* (pp. 107-122). Tijuana, México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Banco Central de la República Dominicana (2016). Recuperado de [http://www.bancentral.gov.do/estadisticas\\_economicas/turismo/](http://www.bancentral.gov.do/estadisticas_economicas/turismo/).
- Bojanic, D. C. y Lo, M. (2016). A comparison of the moderating effect of tourism reliance on the economic development for islands and other countries. *Tourism Management*, 53, 207-214.
- Brida, J. G., Pereira, J. S., Such, M. J. y Zapata, S. (2008). La contribución del Turismo al crecimiento económico. *Cuadernos de Turismo*, 22, 35-46.
- Bringas, N. (1991). Diagnóstico del sector turístico en Tijuana y la participación de la población estadounidense de origen mexicano y anglosajón en la composición de los grupos de visitantes a Tijuana. En N. Bringas y J. Carrillo (Ed.), *Grupos de visitantes y actividades turísticas en Tijuana* (pp. 17-68). Tijuana, México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Bringas, N. (1997). El turismo fronterizo en el marco de la integración comercial con Norteamérica. En *Desarrollo fronterizo y Globalización* (pp. 59-76). México: ANUIES.

- Bringas, N. y González A., J. (2003). Algunos aspectos sobre el turismo en la frontera norte de México. En *Por las Fronteras del Norte. Una aproximación cultural a la frontera México-Estados Unidos* (pp. 272-301). México: Consejo Nacional para la Cultura y las Artes-El Colegio de la Frontera Norte.
- Bringas, N. (2004). *Turismo fronterizo: caracterización y posibilidades de desarrollo*. Tijuana, México: COLEF-CESTUR.
- Bringas, N., Lara-Valencia, F. y Toudert, D. (2008). Exploración de los factores que influyen en la competitividad de la actividad turística en las principales ciudades de la frontera norte. En *Análisis del Turismo 3* (pp. 32-52). México: Secretaría de Turismo (SECTUR).
- Bringas, N. y Verduzco, B. (2008). La construcción de la frontera norte como destino turístico en un contexto de alertas de seguridad, *Región y Sociedad*, 20(42), 3-36.
- Caro-González, F. J., Acosta Guzmán, J. A., Orgaz-Agüera, F. y 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.
- Cimadomo, G. (2013). *Las transformaciones de los espacios fronterizos. Influencia de las fronteras sobre el territorio*. (Tesis doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Cuevas-Contreras, T. J., Zizaldra-Hernández, I. y Bribiescas-Silva, F. (2013). Turismo industrial en la Frontera Norte. Una expectativa de desarrollo para Ciudad Juárez, Chihuahua. *Teoría y Praxis*, 13, 34-58.
- Dodds, W. B., Monroe, K. B. y Grewal, D. (1991): Effects of price, brand, and store information on buyers' product evaluations. *Journal of Marketing Research*, 28(2), 307-319.
- Finn, M., Elliott-White, M., & Walton, M. (2000). *Tourism and leisure research methods*. Essex, Pearson Education Limited.
- Gallegos, O. y López L. A. (2004). Turismo y estructura territorial en Ciudad Juárez, México, Investigaciones Geográficas (*Boletín del Instituto de Geografía, UNAM*), 53, 141-162.
- Gelbman, A. y Timothy, D.J. (2010). From hostile boundaries to tourist attractions. *Current Issues in Tourism*, 13(3), 239-259.
- Gelbman, A. y Timothy, D.J. (2011). Border complexity, tourism and international enclaves: a case study, *Annals of Tourism Research*, 38(1), 110-131.

- Giménez, G. (2007). La frontera norte como representación y referente cultural en México. *Cultura y Representaciones Sociales*, 2(3), 17-34.
- Hoekman, J., Frenken K. y Van Oort, F. (2008). The geography of collaborative knowledge production in Europe. *Annals of Regional Science*, 43, 721-738.
- Isa Contreras, P. (2011). Expansión y agotamiento del modelo turístico dominicano. El turismo en los informes de Desarrollo Humano en la República Dominicana. En Turismo Placebo. *Nueva colonización turística: Del Mediterráneo a Mesoamérica y el Caribe. Lógicas espaciales del capital turístico* (pp. 11-27).
- Konrad, V. (2015). Evolving Canada-United States cross-border mobility in the Cascade Gateway. *Research in Transportation Business & Management*, 16, 121-130.
- Koschatzky, K. (2000). A River is a River – Cross-border Networking between Baden and Alsace. *European Planning Studies*, 8, 429-449.
- Lacoste, Y. (1993). *Dictionnaire de géopolitique*. Paris: Flammarion
- Lee, C.K.; Yoon, Y.S. y Lee, S.K. (2007): Investigating the relationships among perceived value, satisfaction, and recommendations: the case of the Korean DMZ. *Tourism Management*, 28(1), 204-214.
- López-Guzmán, T., Orgaz-Agüera, F., Alector Ribeiro, M. y Domínguez Estrada, J. F. (2016). Turismo all-inclusive en República Dominicana. Un análisis desde la perspectiva de la demanda turística. *Revista de Economía del Caribe*, 17, 125-142.
- Martínez, O. y Valdés, C. (1982). *Ciudad Juárez: el auge de una ciudad fronteriza a partir de 1848*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Martinez, O. J. (1994). *Border people: Life and society in the US–Mexico borderlands*. Tucson, EE.UU.: University of Arizona Press.
- Mazanec, J.A.; Woeber, K. y Zins, A.H. (2007): Tourism destination competitiveness: from definition to explanation?. *Journal of Travel Research*, 46, 86-95.
- McAlexander, J.H., Kaldenberg, D. O. y Koenig, H. F. (1994): Service quality measurement. *Journal of Health Care Marketing*, 14(3), 34-44.
- McDougall, G. y Levesque, T. (2000). Customer satisfaction and future intentions: the role of perceived value and service quality. *Journal of Services Marketing*, 14(5), 392-410.
- Monroe, K.B. (1979). *Pricing: Making Profitable Decisions*. New York: McGraw-Hill.

- Moreno, S., Celis, D. F. y Aguiar, T. (2002): Análisis de la satisfacción del turista de paquetes turísticos respecto a las actividades de ocio en el destino: El caso de República Dominicana. *Cuadernos de Turismo*, 9, 67-84.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Orgaz Agüera, F. y López-Guzmán, T. (2015). Análisis del perfil, motivaciones y valoraciones de los turistas gastronómicos. El caso de la República Dominicana. *ARA Journal*, 5(1), 43-52.
- Orgaz Agüera, F. y Moral Cuadra, S. (2014). El mercado binacional como recurso turístico en la frontera dominico-haitiana. Un análisis cuantitativo. *Investigaciones Turísticas*, 8, 46-62.
- Orgaz Agüera, F. y Moral Cuadra, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El Periplo Sustentable*, 31.
- Orgaz Agüera, F. (2014). *Análisis del ecoturismo en República Dominicana: Desarrollo sostenible. El caso del Monumento Natural Saltos de la Damajagua*. (Tesis Doctoral). Universidad de Sevilla, Sevilla, España.
- Ruiz, O. (1991). De regreso a la periferia: los motivos de las visitas de los mexicanoamericanos. En N. Bringas y J. Carrillo (Ed.), *Grupos de visitantes y actividades turísticas en Tijuana* (pp. 69-80). Tijuana, México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Rumley, D. y Minghi, J. V. (1991). *The geography of border landscapes*. New York: Routledge.
- Sener, I.N., Lorenzini, K.M. y Aldrete, R.M. (2015). A synthesis on cross-border travel: focus on El Paso, Texas, retail sales, and pedestrian's travels. *Research in Transportation Business & Management*, 16, 102-111.
- Sullivan, P., Bonn, M. A., Bhardwaj, V. y DuPont, A. (2012). Mexican national cross-border shopping: Exploration of retail tourism. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19(6), 596-604.
- Timothy, D. J. y Tosun, C. (2003). Tourists' perceptions of the Canada-USA border as a barrier to tourism at the International Peace Garden. *Tourism Management*, 24, 411-421.
- Turner, L. (2008). Cross-border dental care: dental tourism and patient mobility. *British Dental Journal*, 204(10), 553-554.
- Valenzuela Arce, J.M. (2003). *Por las fronteras del norte. Una aproximación cultural a la frontera México-Estados Unidos*. México: Fondo de Cultura Económico.

- Verduzco, B., Bringas, N. y Valenzuela, M. (1995). *La ciudad compartida. Desarrollo urbano, comercio y turismo en la región Tijuana-San Diego*. Tijuana, México: Universidad de Guadalajara y El Colegio de la Frontera Norte.
- Wastl-Walter, D., Varadi, M. M. y Veider, F. (2003). Coping with marginality: To stay or to go. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, 29(5), 797-817.
- Woo, O. (1991). La migración de indocumentados hacia Estados Unidos: población potencial en el uso de servicios del sector turismo. En N. Bringas y J. Carrillo (Ed.), *Grupos de visitantes y actividades turísticas en Tijuana* (pp. 97-106). Tijuana, México: El Colegio de la Frontera Norte.
- Yang, J., Ge, Y., Ge, Q., Xi, J. y Li, X. (2016). Determinants of island tourism development: the example of Dachangshan Island. *Tourism Management*, 55, 261-271.
- Yoon, Y. S. y Uysal, M. (2005): An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model. *Tourism Management*, 26, 45-56.
- Yoon, Y. S.; Lee, J. S y Lee, C. K. (2010). Measuring festival quality and value affecting visitors' satisfaction and loyalty using a structural approach. *International Journal of Hospitality Management*, 29(2), 335-342.
- Zeithaml, V. A. (1988): Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zhang, H. y Lei, S. L. (2012). A structural model of residents' intention to participate in ecotourism: *The case of a wetland community*. *Tourism Management*, 33(4), 916-925.