

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “El perfil del turista y la experiencia turística caso Tulcán”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Turismo y Ecoturismo

AUTOR: Coral Hernández Brayan Germán

TUTOR: Dra. Hada Solórzano Robinson, MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Brayan Germán Coral Hernández con el número de cédula 0401913900 ha elaborado bajo mi dirección el TIC titulado: “El perfil del turista y la experiencia turística caso Tulcán”. Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación, por lo tanto, autorizo la sustentación de la presentación para la calificación respectiva.

f.....

Hada Solórzano Robinson, MSc.

TUTOR

Tulcán, septiembre de 2021

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente TIC constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Yo, Brayan Germán Coral Hernández con cédula de identidad número 0401913900 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



f.....

Coral Hernández Brayan Germán

AUTOR

Tulcán, septiembre del 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Brayan Germán Coral Hernández declaro ser autor de los criterios emitidos en el TIC: “El perfil del turista y la experiencia turística caso Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Coral Hernández Brayan Germán

AUTOR

Tulcán, septiembre del 2021

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer infinitamente al Creador por brindarme la sabiduría necesaria para encaminar mis pasos en el día a día de mi vida universitaria. En segundo lugar, manifiesto mi eterna gratitud a la gloriosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por abrirme las puertas y encaminarme hacia mi vida profesional.

Por otra parte quiero expresar mi eterno agradecimiento a mis maestros, quienes con entusiasmo, firmeza, y sobre todo disciplina, pudieron brindarme una formación basada en el conocimiento académico, y la formación social para la vida.

En especial agradezco a mi tutora de tesis la MSc. Hada Solórzano Robinson por permitirme sus consejos, conocimientos y sobre todo por la paciencia tan necesaria para saberme acompañar durante el transcurso de la investigación, y al MSc. Jaime Iturralde, por su acompañamiento y dirección.

Finalmente, expreso mi más sentido agradecimiento a las personas que hicieron posible este logro en mi vida, como son: mis padres Jaqueline Hernández y Germán Coral, mis hermanas Nataly y Melissa, y a mi tío Marcelo Hernández.

DEDICATORIA

Con todo el cariño y amor más profundo, dedico esta tesis a mis padres, quienes con trabajo duro, amor y paciencia han sabido ser mi apoyo incondicional en cada reto asumido y gracias a ello me han permitido culminar mi formación académica.

A mis hermanas, por ser una inspiración, un soporte y una guía durante muchos tramos de mi vida universitaria.

A mis compañeros, y amigos incondicionales, gracias a quienes con un poco de buen humor pudimos sobrellevar las arduas tareas encomendadas en el día a día de nuestra formación profesional.

Y en general a todos aquellos que de forma directa o no, aportaron durante estos años para cumplir esta meta en mi vida.

Brayan Germán Coral Hernández

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3 JUSTIFICACIÓN	15
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
1.4.1. Objetivo General	16
1.4.2. Objetivos Específicos	16
1.4.3. Preguntas de Investigación	16
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	17
2.2. MARCO TEÓRICO	18
2.2.1. Definición de turismo	18
2.2.2. Definición de Turista	18
2.2.3. Definición de perfil turístico	19
2.2.4. Tipos o tipología de los viajeros	19
2.2.5. Variables socioeconómicas	20
2.2.6. Variables psicográficas	20
2.2.7. Motivación de la visita	20
2.2.8. Variables demográficas	20
2.2.9. Nivel de ingresos	20
2.2.10. Frecuencia de viaje	20
2.2.11. Motivación de viaje	20
2.2.12. Experiencia turística	21
2.2.13. Cómo medir la experiencia turística	21
2.2.14. Revisión de la experiencia por redes sociales	23
III. METODOLOGÍA	25
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	25
3.1.1. Enfoque	25
3.1.2. Diseño	25
3.1.3. Tipo de Investigación	25

3.2. IDEA A DEFENDER.....	26
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	26
3.3.1. Definición de las variables.....	26
3.3.2. Operacionalización de Variables.....	26
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	30
3.4.1. Métodos.....	30
3.4.2. Técnicas.....	30
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	30
3.5.1. Población y muestra.....	30
3.5.2. Instrumentos de investigación.....	31
3.6. RECURSOS.....	31
3.6.1. Humanos.....	31
3.6.2. Materiales.....	31
3.6.3. Físicos.....	31
3.6.4. Económicos.....	31
IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	32
4.1. HALLAZGOS.....	32
4.1.1. Perfil del turista.....	32
4.1.2. Tablada de resumen del perfil del turista.....	38
4.1.3. Experiencia turística.....	40
4.1.4. Relación entre variables.....	55
4.2. DISCUSIÓN.....	56
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
5.1. CONCLUSIONES.....	59
5.2. RECOMENDACIONES.....	60
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
VII. ANEXOS.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cuadro de variable independiente.	27
Tabla 2. Cuadro de variable dependiente.	28
Tabla 3. Perfil del turista	38
Tabla 4. Resultados del análisis de redes sociales.....	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Muestra el modelo conceptual del destino de Murphy, Pritchard, y Smith (2000) ..	22
Figura 2. Muestra el modelo de afecto de Watson y Tellegen.	23
Figura 3. Muestra los indicadores utilizados dentro de las entrevistas para caracterizar el perfil del turista.	32
Figura 4. Muestra la ciudad de origen de los entrevistados.....	33
Figura 5. Muestra la compañía de viaje de los entrevistados.	33
Figura 6. Muestra la edad de los entrevistados.....	34
Figura 7. Muestra etnia de los entrevistados.	34
Figura 8. Muestra la frecuencia de viaje de los entrevistados.	35
Figura 9. Muestra el género con el que se identifican de los entrevistados.	35
Figura 10. Muestra el motivo de visita de los entrevistados.	36
Figura 11. Muestra la nacionalidad de los entrevistados.....	36
Figura 12. Muestra el nivel de estudios de los entrevistados.	37
Figura 13. Muestra el nivel de ingresos de los entrevistados.....	37
Figura 14. Muestra la ocupación o profesión de los entrevistados.....	38
Figura 15. Muestra el perfil del turista de forma clara.	40
Figura 16. Muestra las dimensiones para el estudio de la experiencia turística.....	41
Figura 17. Muestra la dimensión de comunicación social y sus indicadores.....	41
Figura 18. Muestra las dimensiones de desarrollo personal y capacidad lúdica y sus indicadores.	42
Figura 19. Muestra la dimensión de desarrollo relacional y su indicador.....	43
Figura 20. Muestra la dimensión de responsabilidad y sus indicadores.....	43
Figura 21. Muestra la dimensión de calidad racional.....	44
Figura 22. Muestra las dimensiones de multisensorialidad y co-creación.....	45
Figura 23. Muestra la dimensión de unicidad y sus indicadores.....	46
Figura 24. Muestra la dimensión de capacidad lúdica de las entrevistas a los GADS.	47
.....	47
Figura 25. Muestra las dimensiones de desarrollo personal y calidad racional GADS.....	47

Figura 26. Muestra la dimensión de multisensorialidad y sus indicadores GADS.....	48
Figura 27. Muestra la dimensión de unicidad GADS	49
Figura 28. Muestra la valoración de la experiencia turística en la ciudad de Tulcán.	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de predefensa del TIC.....	65
Anexo 2. Certificado de validación del abstract	66
Anexo 3. Entrevista 1.....	68
Anexo 4. Entrevista 2.....	75
Anexo 5. Entrevista 3.....	81
Anexo 6. Entrevista 4.....	86
Anexo 7. Entrevista 5.....	91
Anexo 8. Entrevista 6.....	98
Anexo 9. Entrevista 7.....	98
Anexo 10. Entrevista 8.....	99
Anexo 11. Entrevista 9.....	100
Anexo 12. Entrevista 10.....	101
Anexo 13. Entrevista 11.....	101
Anexo 14. Entrevista 12.....	102
Anexo 15. Entrevista 13.....	103
Anexo 16. Entrevista 14.....	103
Anexo 17. Entrevista 15.....	104
Anexo 18. Entrevista 16.....	105
Anexo 19. Entrevista 17.....	109
Anexo 20. Entrevista 18.....	113
Anexo 21. Entrevista 19.....	116
Anexo 22. Entrevista 20.....	120
Anexo 23. Entrevista 21.....	125
Anexo 24. Entrevista 22.....	129
Anexo 25. Entrevista 23.....	133
Anexo 26. Entrevista 24.....	137
Anexo 27. Entrevista 25.....	140
Anexo 28. Entrevista 26.....	145

RESUMEN

La presente investigación se desarrolla con la finalidad de describir el perfil de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, y el estado actual de la experiencia turística, para actualizar dicha información, para su uso en cualquier campo del sector turístico o afín al mismo.

Esto en vista de que existe una limitada información relacionada al perfil del turista que visita la ciudad, ocasionando que sea mucho más difícil poder generar mejores interacciones sociales, además de rutas, o paquetes turísticos que realmente puedan generar la mejor de las experiencias en los turistas.

Además de ello se presenta una revisión de redes sociales sobre el contenido relacionado al turismo en el cantón Tulcán, en busca de indicios que puedan aportar a la descripción del perfil del turista y la experiencia que los mismos se llevan luego de visitar la ciudad.

Para poder cumplir con el objetivo propuesto se optó por una metodología con un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, además del uso de un muestreo no probabilístico (por conveniencia, tipo bola de nieve y a través de la aplicación de entrevistas y ficha de trabajo).

Las entrevistas estuvieron dirigidas a cuatro áreas: a turistas (entrevistas vía online), a puntos clave de la ciudad, a profesionales encargados de jefaturas y departamentos de turismo del GAD provincial y municipal y a dueños y funcionarios del sector hotelero. Finalmente, se utilizó la ficha de trabajo que permitió la revisión de información relacionada con la variable dependiente.

Palabras Claves: Perfil del turista, experiencia turística, revisión.

ABSTRACT

The present research has been developed in order to describe besides the profile of tourists who visit Tulcán city, province of Carchi, the current state about the tourism experience, so as to update said information for using it in any field of the tourism sector or akin to it.

This is because the fact that there is limited information related to the profile of the tourist who visits the city. Consequently, it makes much more difficult to generate better social interactions and routes or tourist packages that can really yield the best experiences for tourists.

Furthermore, it is presented a review of social networks about the content related to the tourism in the Tulcán canton in pursuit of evidence which can provide a description of the profile of the tourist and the experience that they have had after visiting the city.

In order to accomplish the target objective, it was chosen a methodology based on a qualitative approach with a non-experimental design and also it was used a non-probabilistic sampling (for convenience, snowball-type and through the use of interviews and worksheets).

The interviews were addressed to four areas: tourists (online interviews), key points of the city, professionals in charge of headquarters and the tourism departments of the provincial and municipal GAD, as well as owners and officials of the hotel sector. Finally, it was used the worksheet that allowed the review of information related to the dependent variable.

Key words: Tourist profile, tourist experience, review.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objeto de estudio la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi, aspirando caracterizar el perfil del turista y la experiencia turística que se genera en la misma.

Desde el punto de vista social el turismo presenta hoy en día muchas aristas desde el cual se puede y se debe abordar. De este modo es importante comprender que para que el mismo se genere es fundamental que la experiencia que un determinado turista vive en un destino sea la más óptima. Misma que se encuentra formada por factores internos del turista y externos como los sociales, económicos, políticos, etc. Y que son propios de cada turista.

El documento está constituido por siete capítulos, en donde se puede encontrar en cada uno de ellos las etapas por las cuales se desarrolló la investigación.

En el capítulo I, se aborda el problema de la investigación, mismo que se plantea desde el punto de vista actual del turismo, en base al cual se genera la formulación de problema concreto y su correspondiente justificación. En este capítulo a su vez se plantean los objetivos y preguntas de investigación que servirán como directrices para la solución de la problemática planteada.

En el capítulo II, se desarrolla la fundamentación teórica mediante la cual se muestran los antecedentes investigativos, basados en investigaciones de carácter profesional que tienen relación o que aportan al desarrollo de la investigación. Además de ello también se plantea el marco teórico en donde se detallan los lineamientos para la caracterización del perfil y la experiencia turística.

En el capítulo III, se aborda la metodología aplicada en la investigación, detallando la modalidad, el tipo de investigación, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de información, la operacionalización de variables y el método utilizado.

En el capítulo IV, se relata los hallazgos de la investigación obtenidos a través de las entrevistas y la ficha de trabajo, para proceder al correspondiente análisis e interpretación de la información recabada. A su vez para cumplimiento de los objetivos propuestos se realiza la discusión en donde se compara los resultados obtenidos con los de otras investigaciones similares.

En el capítulo V, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones con los que se puede concretar la investigación.

En el capítulo VI y VII, se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos derivados de la investigación.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto de las sociedades actuales, el sector turístico ha ido creciendo de forma exponencial hasta convertirse de a poco, en una de las “industrias” más representativas a nivel global, generando no solo fuentes de empleo y recursos económicos, sino también sirviendo como un instrumento de cohesión social y cultural en cualquier lugar. Aquí y allá, la gente viaja con motivos distintos, y es esta precisamente la razón por la que se desarrolla el turismo. La pluriculturalidad es uno de los pilares en los cuales se fundamenta el turismo. De esta manera hasta aquí podría decirse que el turismo es una rama fundamental para generar ingresos económicos, lo cual para el caso de la ciudad de Tulcán, es fundamental. La ciudad de Tulcán, situada en la parte norte del Ecuador, frontera con la República de Colombia, desde hace ya tiempo que se encuentra en graves dificultades económicas, que no parecen tener solución aparente.

Como lo menciona (Figueroa, 2018). Uno de los principales problemas para la ciudad es precisamente su ubicación geográfica, puesto que al estar en la zona de frontera se ve afectada de forma directa por la depreciación del peso colombiano. Y sin duda este factor acarrea una serie de dificultades que inciden de forma directa en el turismo local. Muchos de los turistas tanto nacionales como extranjeros, prefieren viajar hacia la vecina ciudad de Ipiales sobre todo en búsqueda de artículos varios, factor que a su vez ocasiona que a veces los viajeros requieran servicios adicionales tales como alimentación, alojamiento, transporte entre otros servicios, que se pueden adquirir gracias al cambio, a un menor costo. Ocasionando así que el turismo en la localidad sea escaso.

A pesar de que los atractivos culturales y naturales, existentes en el cantón Tulcán presenten gran relevancia como el caso del Cementerio José María Azael Franco, las autoridades de los GAD de turno, se han preocupado escasamente por llevar a cabo un desarrollo del sector turístico de forma adecuada en la ciudad de Tulcán (Urresta, 2013). A tal punto de que no existe un registro de turistas o de personas que visitan la ciudad de Tulcán, y se desconoce la experiencia turística que los mismos se llevan de vuelta a sus ciudades de origen, lo cual por supuesto deriva en problemáticas como: el desconocimiento de un mercado meta al que venderle un paquete turístico por ejemplo, y la calidad en los servicios brindados por los actores turísticos locales.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La limitada información del perfil de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán genera un desconocimiento de este, dando como resultado una mala experiencia turística en la ciudad en el año 2021.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, se encuentra fundamentada en la latente necesidad que existe en la ciudad de Tulcán, de conocer el tipo de turistas que visitan la urbe y los diversos aspectos que derivan de las características de los mismos. Así como también se busca investigar la experiencia turística que se llevan después de visitar la ciudad de Tulcán. Todo esto con el fin de entender cuál es el posible mercado meta al cual se deben dirigir los programas turísticos que actualmente se ofertan en las diversas agencias de viajes locales, o también para que el GAD del cantón Tulcán en conjunto con el departamento de turismo mejoren las estrategias para brindar un mejor servicio y se preocupen por generar una mejor planta turística para la ciudad. Y quizá de esta manera aportar al mejoramiento de un desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán.

Razón por la cual la importancia de elaborar una investigación que permita conocer el perfil del turista que visita la ciudad es de vital importancia, no solo para las agencias como se mencionó anteriormente, sino también para que los actores turísticos que se encuentran integrando la superestructura turística, es decir dueños o trabajadores de hoteles, restaurantes, y centros de diversión de toda clase. Se puedan beneficiar al momento de entender a qué tipo de personas deberían estar orientados sus productos o servicios, y la importancia competitiva que tiene el hecho de aportar a la generación de buenas experiencias para el turista.

Primero encontramos a los beneficiarios directos que son los estudiantes de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, puesto que se enriquecen con la información presentada en la investigación, sus resultados y metodología. En vista de que las investigaciones deben aportar como referente académico y constancia del aprendizaje adquirido en las aulas de clase para después aprovechar ese conocimiento en el ámbito laboral.

Por otra parte y como beneficiarios indirectos encontramos a los habitantes de la ciudad de Tulcán, y sobre todo aquellos que están empezando a desarrollar pequeños emprendimientos o proyectos enfocados al desarrollo económico local, es decir los actores turísticos que articulan el sector turístico como; hoteles, restaurantes, agencias de viajes, entre otros.

Finalmente la viabilidad del proyecto es adecuada en razón de que los recursos necesarios para la investigación se encuentran al alcance del investigador y no suponen un obstáculo significativo que pudiera retrasar o impedir el normal desarrollo de la investigación.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Explicar cómo la información del perfil del turista ayudará a la mejora de la experiencia turística en la ciudad de Tulcán.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables investigativas, para la definición de indicadores.
- Caracterizar el perfil del turista que visita la ciudad de Tulcán, para su descripción.
- Valorar la experiencia turística que tiene el turista al visitar la ciudad de Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el perfil de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán?
- ¿Cuál es la experiencia turística que tiene el turista al visitar Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Es necesario para entender los antecedentes que preceden a la investigación hablar un poco sobre la forma en la que el turista como tal, aporta a las economías de los destinos. Desde que el boom del turismo como actividad económica surgió, y gracias a que el señor Thomas Cook, quien realizó el primer viaje turístico en el año de 1841. El sector turístico comenzó a crecer de forma exponencial a nivel mundial, y los actores turísticos, principales involucrados en el mismo, tales como; dueños de hoteles, restaurantes, y lugares destinados a la recreación, empezaron a buscar los patrones de comportamiento y sobre todo la clase de turistas, a las cuales debían enfocar sus estrategias de marketing, sus productos y servicios.

Como lo menciona (Arroyo, 2015) en su tesis; “Perfil del turista que visita la isla Santay”. La importancia que tiene conocer el perfil del turista, en una ubicación geográfica determinada permite crear las herramientas adecuadas para que los actores turísticos puedan enfocar sus productos y servicios de una forma canalizada y específica, a sus consumidores potenciales o mercado meta, en donde satisfacer las necesidades del turista y aportar a su experiencia turística de forma óptima es un trabajo un poco más sencillo y adecuado.

Por otra parte también según (Ramírez & Astudillo, 2016) en sus investigación; “Análisis del perfil del turista que visita la comuna Montañita, provincia de Santa Elena”. Un estudio del perfil del visitante o del turista, también le permite a los GADS por ejemplo, actuar de forma ordenada. En este caso gracias a la delimitación del tipo de turista, se puede actuar en base a sus características presentes en la investigación, en donde se delimita de forma clara la estacionalidad de los viajeros y sus países o lugares de origen. Parte fundamental a la hora de por ejemplo; desarrollar emprendimientos de turismo comunitario, en donde la cultura local se reinventa gracias a las culturas que arriban a un destino desde países extranjeros.

Según (Espinoza, 2016) en su tesis; “Estudios del perfil del visitante potencial que consume productos y servicios turísticos de la Ruta del Cacao de Pichincha”. Afirma que: Es fundamental para llevar a cabo encuestas o entrevistas, en donde se puedan determinar los aspectos básicos necesarios para la caracterización del perfil del turista. Tomando en cuenta aspectos tales como gustos, nacionalidades, género, ideología, nivel o capacidad adquisitiva, entre otros. Y en base a la información recabada se dice que es mucho más fácil delimitar cual es el mercado objetivo, al que deben apuntar los productos y servicios de hoteles, restaurantes, o negocios en general, inmersos dentro del sector turístico.

Por otra parte, la experiencia turística es un punto base de la presente investigación en donde (Gama & Favila, 2018) en su investigación; “Una aproximación a la experiencia turística desde la Antropología del Turismo: una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales”. Mencionan que: La experiencia turística debe ser parte fundamental para un paquete turístico, entendiéndose a este como un todo, en donde no solo la percepción del turista debe importar, sino también la experiencia del receptor turístico del destino.

Podría decirse entonces que, si la experiencia es un hecho relegado únicamente al turista, tarde o temprano, declinará, puesto que se hace necesario que el aporte económico e intercambio cultural que un turista puede generar en un destino, sea también una oportunidad de desarrollo para los habitantes de una localidad o destino turístico, en donde la experiencia como tal, es una consecuencia positiva que afecta de forma directa tanto a turistas como a receptores.

Por otra parte (Mylonakis, 2013). Menciona que: La experiencia del turista se ve directamente reflejada a través de medios sociales o social media (SM). Hoy en día el mundo globalizado exige que los destinos, cambien y se reinventen por lo que utilizar las redes sociales como un indicador de la calidad de la experiencia en un viaje puede arrojar resultados significantes.

La metodología, aplicación y resultados, obtenidos y planteados en la presente investigación se encuentran basados en el modelo de investigación cualitativa presente dentro de la investigación de (Ossa & Muñoz, 2015). Publicada en la revista digital “Scielo”. Esto con la finalidad de que el enfoque cualitativo presente pueda cumplirse con claridad y objetividad.

2.2. MARCO TEÓRICO

Para poder comprender el contexto dentro del cual se desarrolla la presente investigación, es importante conocer algunos términos afines, que se detallan a continuación.

2.2.1. Definición de turismo

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo se define como un conjunto de acciones, o viajes que se realizan fuera de su lugar de residencia habitual, por periodos menores a un año, por fines de ocio, negocio u otros.

Por otra parte (Cordova, 2014). Manifiesta que el turismo, es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de las personas fuera de su lugar de residencia; en tanto esto no este motivado por una actividad lucrativa principal.

2.2.2. Definición de Turista

La Real Academia Española de la Lengua y la Academia Internacional de Turismo de Montecarlo, coinciden en que el vocablo turista está referido a cualquier persona natural que visita, durante un período superior a 24 horas, una localidad o país distinto a aquel en que reside. (López, 1994).

2.2.3. Definición de perfil turístico

El perfil turístico con frecuencia hace referencia a la caracterización de un turista en un destino turístico, en donde dicha caracterización hace alusión o se encuentra basada en las llamadas variables socioeconómicas, psicográficas, y demográficas de los turistas. Según (Pat & Calderón, 2012). El perfil nos permite conocer por ejemplo las preferencias, gustos, necesidades y expectativas que tienen los turistas con la finalidad de mejorar la gestión de empresas y destinos para que se adapten a esas necesidades, deseos expectativas, etc. Y así completar por completo una exitosa experiencia turística.

2.2.4. Tipos o tipología de los viajeros

Según (Almeida, 2006). Se pueden diferenciar de forma clara a nivel global básicamente tres tipos de turistas que no precisamente viajan por motivaciones netamente turísticas, sino con diversas índoles. Así que dentro de este contexto encontramos: los excursionistas, los peregrinos y los turistas propiamente dichos.

Sin embargo otras investigaciones sugieren que existen otros tipos de turistas, de forma tal que (Martínez, 2012), afirma que: Los turistas se clasifican así: Exploradores, élite, excéntricos, inusuales, chárter, turistas de masa incipiente, turistas masa, psicocéntricos, alocéntricos, mediocéntricos, turistas de placer, y peregrinos.

Conocer estas tipologías será de gran utilidad para la interpretación y análisis de resultados que arroje el presente proyecto de investigación, puesto que nos permitirá caracterizar de mejor manera el perfil del turista.

2.2.5. Variables socioeconómicas

Las variables socioeconómicas básicamente indican el estado o situación del cliente o consumidor, como por ejemplo el nivel de ingresos, la ocupación, o el nivel de estudios. Y permiten obtener criterios objetivos a la hora de clasificar o dividir los mercados. (González, 2016)

2.2.6. Variables psicográficas

Dentro de las variables psicográficas se evalúan aspectos del consumidor tales como; valores, actitudes, deseos, opiniones, personalidad o estilo de vida. (Ciribeli & Miquelito, 2015)

2.2.7. Motivación de la visita

La motivación puede definirse como el resultado de la interacción de varios factores, que incluyen los componentes intelectual, social, de la competitividad y del proceso de estímulo y fuga. (Lopes, 2006)

2.2.8. Variables demográficas

Las variables demográficas por su parte se refieren o tienen que ver de forma directa con; etnia, la edad, el género, grado de instrucción, ingresos, estado civil, religión, profesión, etc. (Ciribeli & Miquelito, 2015)

2.2.9. Nivel de ingresos

Para entender que es el nivel de ingresos hay que dividirlos en su clasificación e donde se encuentran nivel alto, medio y bajo, y dentro de las cuales una familia puede ser ubicada dentro de un contexto social. (Alvarado & Pinos, 2017)

2.2.10. Frecuencia de viaje

Una frecuencia según la Real Academia de la Lengua, es la repetición mayor o menor de un acto o de un suceso, lo cual para el turismo se puede definir como el número de veces que un turista visita un destino al año. (RAE, 2020)

2.2.11. Motivación de viaje

“Estímulos que mueven a un viajero a realizar diversas acciones”. (Forteza, Lam González, & Ledesma, 2017). Lo cual para el turismo se define como la razón u objeto por el cual una persona decide trasladarse de un lugar a otro.

2.2.12. Experiencia turística

Según (Carballo, 2014). “La experiencia turística corresponde a una evaluación de carácter subjetivo inherente al individuo y las expectativas del mismo con respecto de un lugar turístico en el campo cognitivo, afectivo y de comportamiento”.

2.2.13. Cómo medir la experiencia turística

Como lo mencionan (Pulido & Navarro, 2014). Existen una serie de ítems que nos permiten medir la experiencia turística propiamente dicha, estos ítems se explican a continuación:

- Unicidad: Nos permite saber que tan único es el destino.
- Motivación personal para su comunicación social: Se refiere al intercambio de opiniones y emociones de parte del viajero hacia otras personas.
- Co-creación: Es el grado de involucramiento del viajero o su grado de participación con las actividades del viaje.
- Multisensorialidad: Se refiere a los sentidos (olores, sabores, tacto, seguridad, tranquilidad, bienestar, gusto, etc.)
- Entretenimiento y capacidad lúdica: Se refiere a cuanto un turista disfruta de la experiencia y se expresa a través de: alegría, risa, baile. Se enfoca en los momentos únicos y de mayor excitación del viaje.
- Desarrollo personal: Grado de interés por la cultura.
- Desarrollo relacional: Grado de relación con las personas locales y el trato de los mismos.
- Calidad relacional: Abarca aspectos relacionados con: precios, alojamientos, transportes, seguridad, infraestructura de uso turístico, limpieza u orden del lugar, etc.
- Responsabilidad: Hace referencia a la perspectiva y deseos o metas personales alcanzadas con el viaje, y sus compromisos con el medio ambiente y la sociedad.

Es importante entender que la experiencia es un cúmulo de sensaciones, olores, colores, etc. Que llevan al turista a generar en sí la experiencia. Y esta tiene que ver con una construcción social de los recursos presentes en el entorno del destino. De esta forma es importante entender que para un estudio de la experiencia como tal hay que tener en cuenta todo lo que engloba a la misma. Para ello se ha tomado como parte de las directrices de la investigación dentro de las entrevistas, al modelo conceptual del destino propuesto por Murphy, Pritchard, y Smith (2000). Este modelo se platea a continuación, y permite entender los puntos clave en el destino en donde la experiencia puede darse.

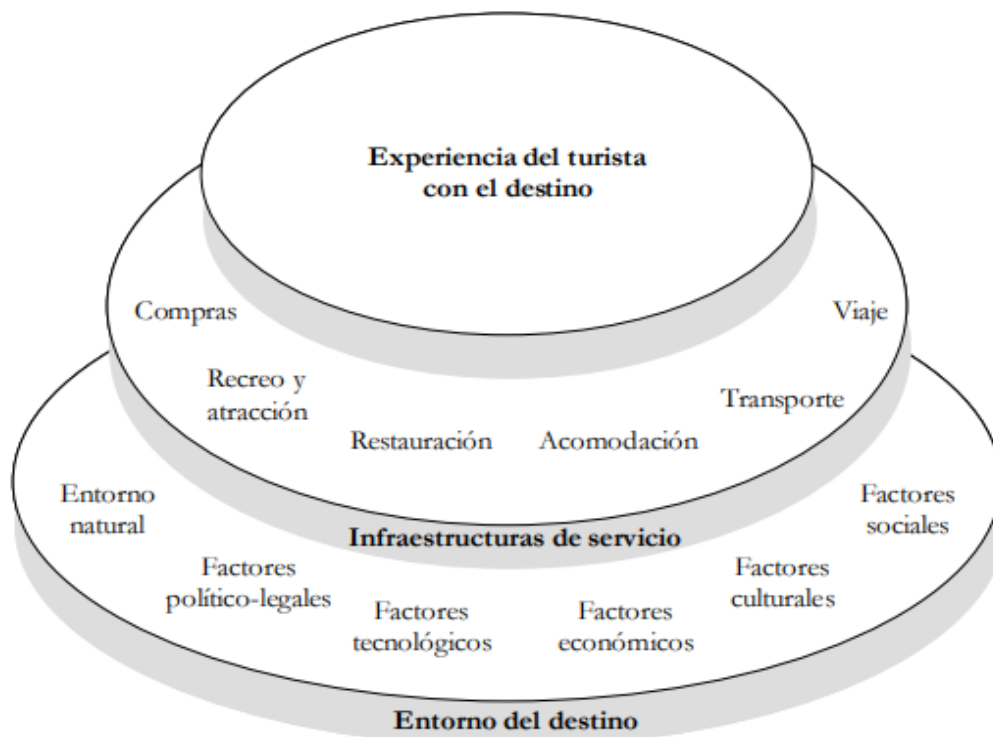


Figura 1. Muestra el modelo conceptual del destino de Murphy, Pritchard, y Smith (2000)
Fuente: (Gutiérrez, 2005)

A su vez para poder interpretar los resultados que se puedan obtener del análisis de redes sociales se utilizará el modelo de afecto propuesto por Watson y Tellegen. Mismo que se muestra a continuación.

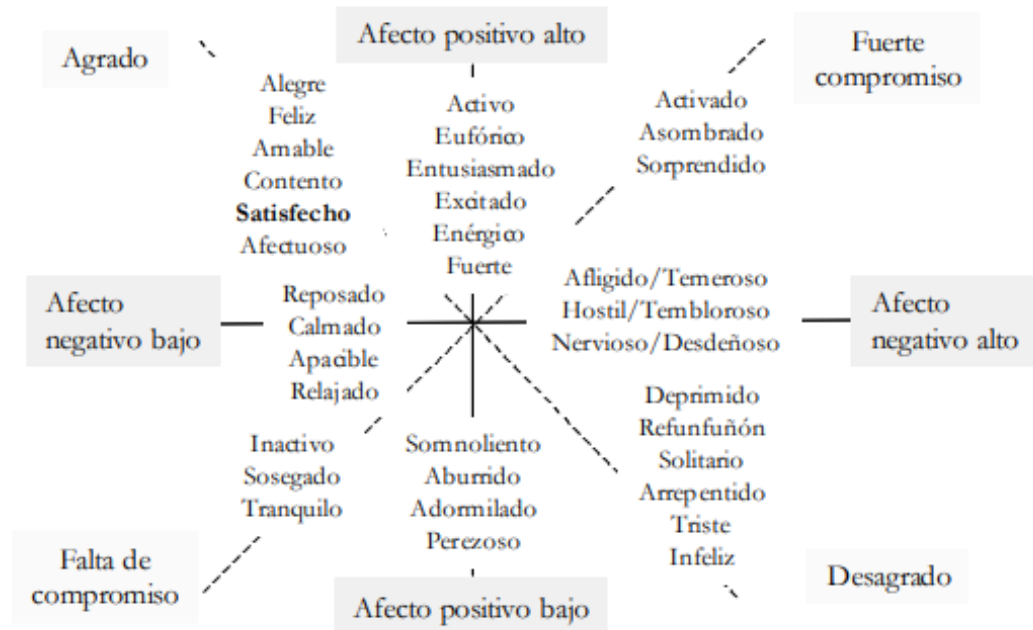


Figura 2. Muestra el modelo de afecto de Watson y Tellegen.

Fuente: (Gutiérrez, 2005)

2.2.14. Revisión de la experiencia por redes sociales

Es necesario revisar también el grado de actividad relacionada con las redes sociales, pues son una herramienta que de forma indirecta permiten el análisis de cuan satisfecho estuvo un turista en el destino. Para lo cual se toma como ejemplo al modelo PRGS (Presencia, Respuesta, Generación y Sugerencia), propuesto por IAB Spain Research para el estudio de marcas y posicionamiento en redes sociales. Este modelo se encuentra basado principalmente en 4 variables (Presencia, Respuesta, Generación y Sugerencia) para medir la actividad y la efectividad de las marcas en redes sociales. (Guillermo Gutiérrez, 2018)

- P (Presencia): Esta se encuentra reflejada en la cantidad o número de seguidores y fans de una marca o destino, y el número de publicaciones realizadas en donde es necesario medir: seguidores y número de post.

- R (Respuesta): La respuesta se refleja en el número de respuestas de las personas en redes sociales en donde los likes o “me gustas” en publicaciones de las redes son el principal medio de análisis.
- G (Generación): Se presenta a través de la cantidad o número de comentarios en cada post o publicaciones.
- S (Sugerencia) Se ve reflejada por la cantidad o número de veces que una publicación es compartida.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque de una investigación, es la forma mediante la cual, un investigador recolecta los datos o la información del objeto de estudio (Sampieri R. , 2014). En otras palabras podemos decir que es la perspectiva desde la cual se trata el tema de investigación, y delimitará el tipo de información que se espera encontrar.

Una investigación cualitativa según (Niño Rojas, 2011). Se encarga de recolectar y analizar la información de todas las formas posibles dejando de lado el aspecto numérico, buscando siempre profundidad y no amplitud.

Por tal motivo para la realización de la presente investigación se ha optado por llevar a cabo su realización a través del enfoque cualitativo, en vista de que la recolección de los datos se realizará dentro de un nivel o contexto social.

3.1.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es; no experimental, porque su estudio se encuentra dentro de un contexto social, y también transversal, en vista de que la recolección de información solo se realizará una vez dentro de un tiempo determinado.

3.1.3. Tipo de Investigación

Se utilizarán cuatro tipos de investigación:

3.1.3.1. Investigación bibliográfica

Como lo menciona (Fidias, 2006). La investigación bibliográfica se sustenta en la búsqueda y recopilación de datos o resultados obtenidos por otros investigadores”. Este tipo de investigación nos permite identificar cuáles serán los posibles resultados o los obstáculos que pudiera tener la investigación en cuantos a carencia o fiabilidad del proceso metodológico.

3.1.3.2. Investigación de campo

Según (Fidias, 2006). La investigación de campo está fundamentada en la obtención de datos e información de forma directa de la fuente, es decir de los sujetos investigados o también del contexto en donde se desarrolla la investigación. Este tipo de investigación

permite que la presente investigación pueda obtener datos de fuentes primarias y objetivas, reduciendo en gran medida el error que pudiese conllevar el no hacerla.

3.1.3.3. Investigación explicativa

La investigación explicativa misma que; “consiste en búsqueda de las causas y efectos de un hecho, fenómeno, individuo o grupo”. (Fidias, 2006)

3.1.3.4. Investigación exploratoria

La investigación de tipo exploratoria; “se lleva a cabo sobre un tema de estudio poco estudiado o desconocido, y permite llegar a una visión superficial de conocimientos”. (Fidias, 2006)

3.2. IDEA A DEFENDER

Explicando el perfil de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán se podrá mejorar la experiencia turística.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

3.3.1.1. Variable Independiente

El perfil turístico hace referencia a la caracterización de un turista, en un destino turístico, en donde dicha caracterización se encuentra basada en las llamadas variables socioeconómicas, psicográficas, y demográficas de los turistas.

3.3.1.2. Variable Dependiente

La experiencia turística es el conjunto de sensaciones, percepciones y emociones que se producen en un turista luego de visitar un atractivo o lugar turístico, pero que empieza mucho antes de que el viaje se realice.

3.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Cuadro de variable independiente.

Variable	Conceptualización de la variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante
Perfil del Turista (Independiente)	El perfil turístico hace referencia a la caracterización de un turista, en un destino turístico, en donde dicha caracterización se encuentra basada en las llamadas variables socioeconómicas, psicográficas, y demográficas de los turistas.	Variables Socioeconómicas Variables psicográficas Variables demográficas	Nivel de ingresos Ocupación Frecuencia de viajes Motivación de viaje Etnia y nacionalidad Edad Profesión Orientación sexual	Cuál es su cantidad de ingresos mensual Ocupación Cuántas veces al año realiza usted viajes - Cuál es su principal motivación para viajar - Acompañantes De qué pueblo, o nacionalidad se considera usted Cuál es su edad A qué se dedica Sexo	Entrevista	Cuestionario	<ul style="list-style-type: none"> Turistas que visitan o que han visitado la ciudad de Tulcán provincia del Carchi. Dueños de hoteles de la ciudad de Tulcán

Tabla 2. Cuadro de variable dependiente.

Variable	Conceptualización de la variable	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante
Experiencia del turista (dependiente)	La experiencia turística es el conjunto de sensaciones, percepciones y emociones que se producen en un turista luego de visitar un atractivo o lugar turístico.	Ítems globales para medición de la experiencia turística	Unicidad	Ha visitado usted otros lugares con atractivos turísticos parecidos a la ciudad de Tulcán.	Entrevista Fichaje	Cuestionario Ficha	<ul style="list-style-type: none"> • Turistas que visitan o que han visitado la ciudad de Tulcán. • Departamento de turismo del GAD del cantón Tulcán. • Departamento de turismo del GAD de la provincia del Carchi. • Investigador.
			Motivación personal y comunicación social Co-creación	Se sintió usted involucrado con la comunidad local. Durante su estadía en la ciudad usted participó en las fiestas locales o disfruto de la gastronomía.			
			Multisensorialidad	Que sensaciones usted experimento durante su estadía en la ciudad o en alguno de sus atractivos o puntos de interés.			
			Entretenimiento y capacidad lúdica	Qué es lo que más le gusto o que recordaría siempre de su visita a la ciudad.			
			Desarrollo personal	Las personas locales fueron amigables y le cobraron precios justos			
			Desarrollo relacional	Cómo definiría la calidad en el servicio y la amabilidad			
			Calidad relacional	<ul style="list-style-type: none"> • Qué opina usted sobre la seguridad social • Qué tal le pareció el transporte público •Cuál es su opinión del hotel en el cual se alojó. 			

Responsabilidad

- Qué piensa usted sobre los restaurantes donde le brindaron servicio
 - Qué piensa usted de la infraestructura local
 - Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad o de la infraestructura de los proveedores de servicios
- Se sintió usted comprometido con el cuidado y preservación de los atractivos turísticos locales que visitó
-

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

El método de la investigación es cualitativo, en vista de que lo que se busca investigar es las características de un conglomerado humano en el ámbito del sector turístico. Desde este punto los resultados que se podrá obtener de la presente investigación serán de carácter informativo y no de datos numéricos, como sucede en las investigaciones basadas en metodología cuantitativa. (Sampieri H. , 2014)

3.4.2. Técnicas

Para la presente investigación se ha optado por utilizar la técnica de entrevista por conveniencia. Este tipo de muestra se selecciona el número de casos disponibles a los cuales se puede tener acceso. (Sampieri H. , 2014). Y de tipo no probabilístico y no aleatorio, que permite llegar a la información según la facilidad de acceso a la misma. Como lo menciona (Del Prado, 2021). “Una entrevista puede definirse como una charla planificada con antelación y que usa en su proceder una metodología de preguntas organizadas”.

Del mismo modo se optó por la realización de la técnica de fichaje a través de una ficha de trabajo, en donde se pudo analizar las redes sociales de: instagram, facebook, youtube, y tik tok. En búsqueda de la calidad de la experiencia que percibe el turista cuando llega a la ciudad de Tulcán. Como lo menciona (Berrocal, 2017). La ficha es una herramienta de gran importancia para un estudio, en donde se facilita la recolección de datos e información específica y con ítems relacionados a una misma temática, con el fin de poder ahorrar tiempo, y esfuerzo y así poder facilitar el trabajo investigativo.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

Para la elección de la muestra se ha optado por realizar el muestreo no probabilístico por conveniencia tipo bola de nieve, en donde la muestra es seleccionada con base en el acceso y la disponibilidad de las personas para formar parte de la muestra. Misma que se utiliza en casos donde los participantes de la muestra son difíciles de encontrar. El muestreo por conveniencia tipo bola de nieve permite a su vez un encadenamiento de los participantes, dando mayor relevancia a los datos obtenidos. (Ochoa, 2015)

3.5.2. Instrumentos de investigación

Por una parte la entrevista es de hecho, un instrumento de gran utilidad al momento de levantar información, puesto que en ocasiones permite relacionarse de forma directa con la fuente de información y mediante un proceso objetivo poder analizar el contexto y datos más reales, aunque en ocasiones sean escasos.

Por otra parte la realización de una ficha de trabajo nos permitirá obtener resultados de la revisión de las redes sociales en busca de información que nos permita caracterizar al turista o bien poder acceder al estado de la experiencia que los mismos se llevan luego de visitar la ciudad de Tulcán.

3.6. RECURSOS

3.6.1. Humanos

- Investigador
- Lector
- Asesor designado
- Apoyo adicional fuera de la universidad

3.6.2. Materiales

- Computador
- Celular
- Impresora
- Tablet

3.6.3. Físicos

- Sala de estudio

3.6.4. Económicos

- Dinero para impresión

IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. HALLAZGOS

4.1.1. Perfil del turista

Para la caracterización del perfil del turista se consideran las dimensiones: socioeconómicas, psicográficas, y demográficas. Dentro de las cuales se ha optado por el estudio de los siguientes indicadores: Nivel de estudios, compañía de viaje, residencia actual, frecuencia de viaje, género, ocupación, etnia, motivo de visita, edad, nivel de ingresos, y ciudad de origen.



Figura 3. Muestra los indicadores utilizados dentro de las entrevistas para caracterizar el perfil del turista.

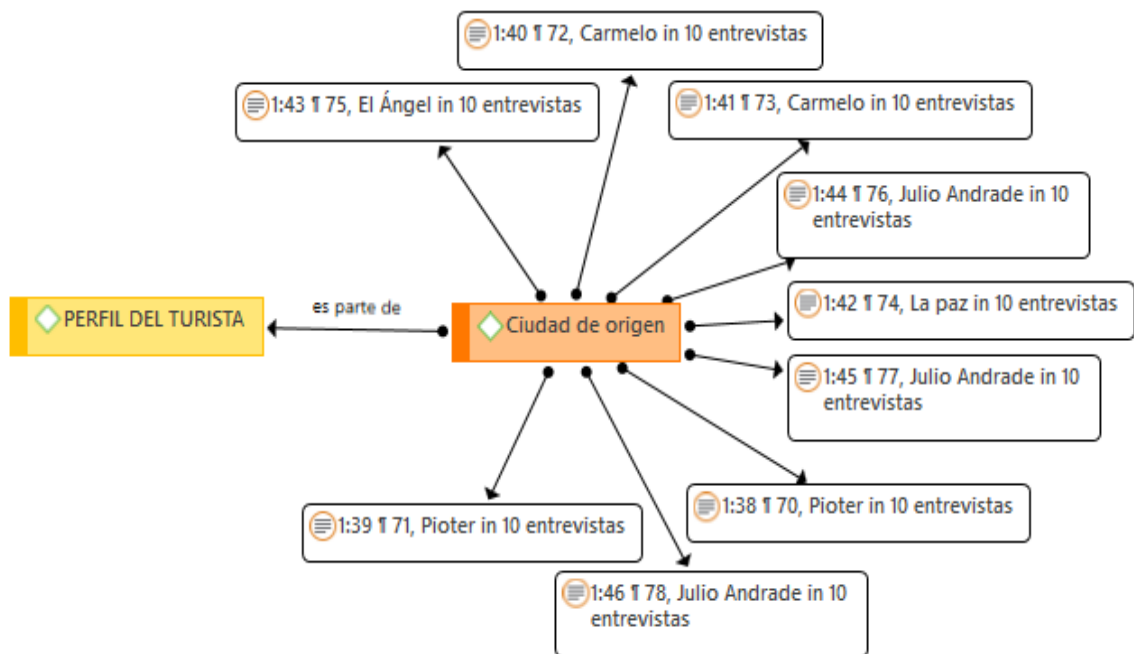


Figura 4. Muestra la ciudad de origen de los entrevistados.

4.1.1.1. Análisis de la ciudad de origen.

Como se evidencia en la figura 4, se podría decir que la ciudad de origen de los participantes es la ciudad de Julio Andrade, esto con respecto del turismo interno presente en la provincia del Carchi. Sin embargo a su vez se evaneció la presencia de turistas procedentes de las ciudades de Quito, Ibarra y del departamento de Nariño (Colombia)

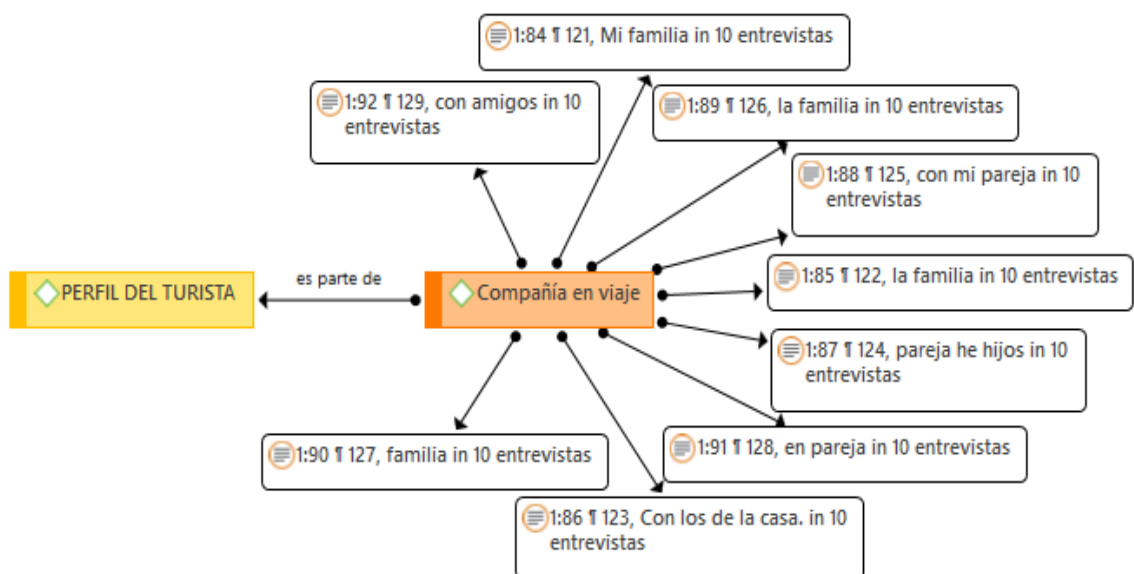


Figura 5. Muestra la compañía de viaje de los entrevistados.

4.1.1.2. Análisis de la compañía de viaje

Como se puede ver en la figura 5, los acompañantes con los que usualmente prefieren viajar los participantes es con la familia, principalmente con el núcleo familiar, es decir: pareja, padres, hermanos o hijos.

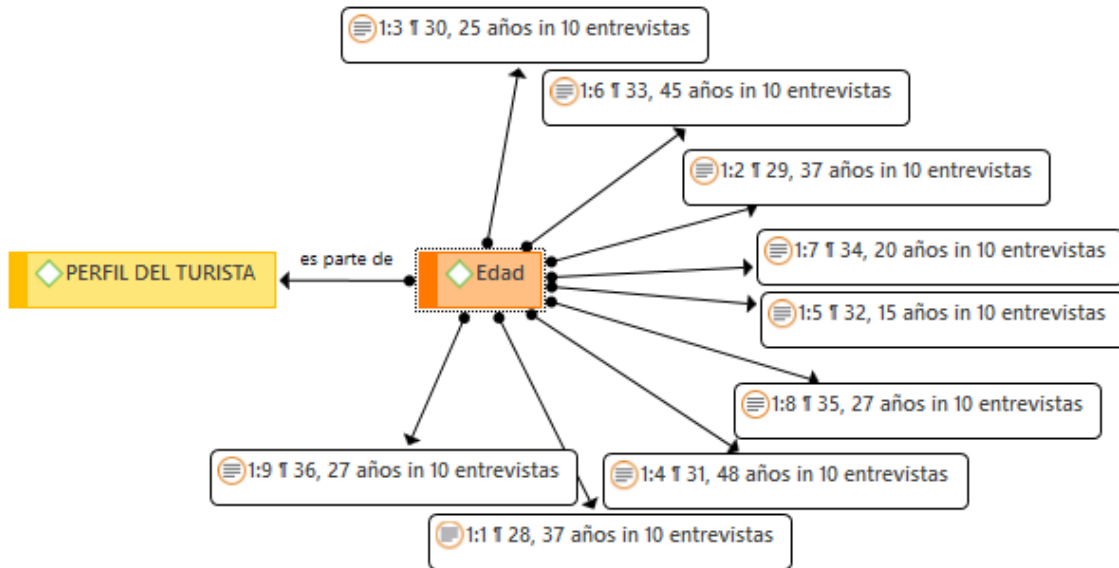


Figura 6. Muestra la edad de los entrevistados.

4.1.1.3. Análisis de la edad.

Como se puede evidenciar en la figura 6, las edades de los participantes del estudio varían, pero en su mayoría se encuentran entre las edades comprendidas de entre 20 a 30 años.

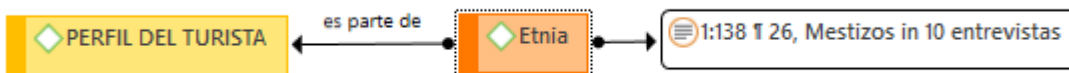


Figura 7. Muestra etnia de los entrevistados.

4.1.1.4. Análisis de la etnia.

Como se puede apreciar claramente en la figura 7, los participantes del estudio se identificaron en su totalidad como mestizos.

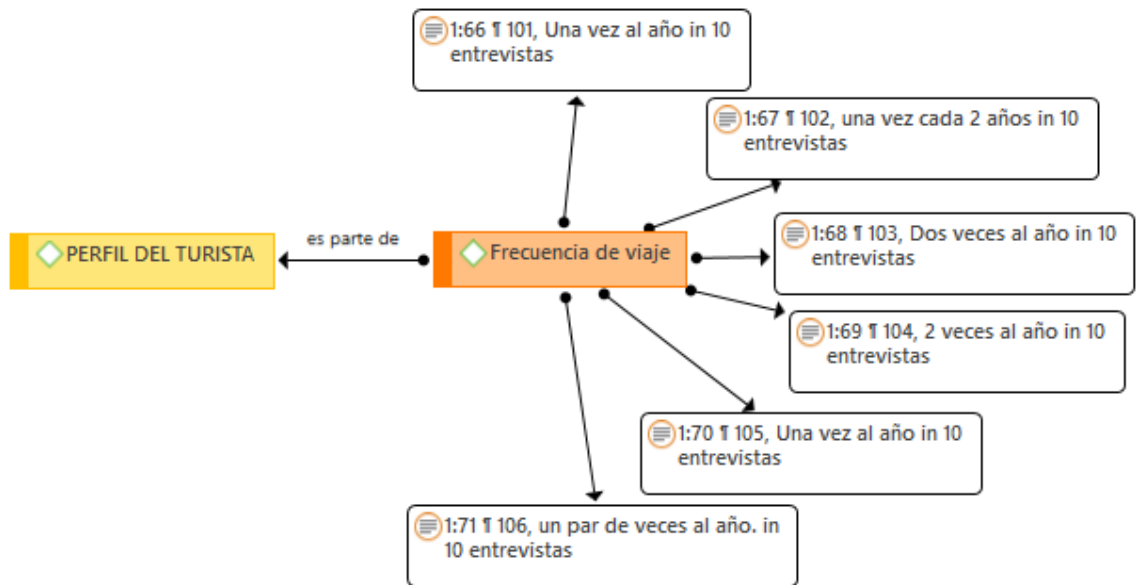


Figura 8. Muestra la frecuencia de viaje de los entrevistados.

4.1.1.5. Análisis de la frecuencia de viaje.

Como se puede evidenciar en la figura 8, la frecuencia con la que viajan los participantes no es muy alta, puesto que en su mayoría solo lo hacen dos veces en el año como máximo. Esto se puede corroborar con las respuestas de los entrevistados que eran dueños, o funcionarios del sector hotelero de la ciudad, mismos que afirman lo mismo.

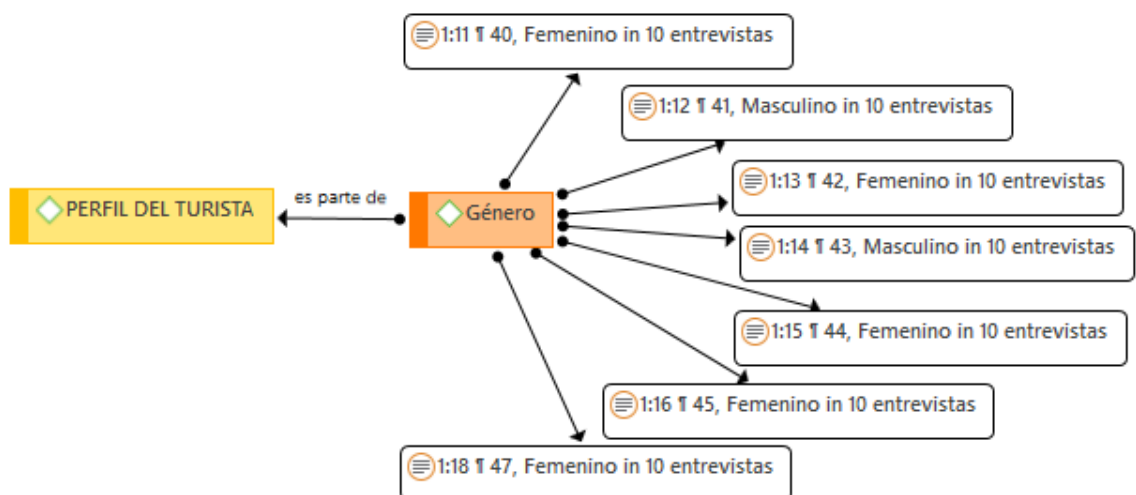


Figura 9. Muestra el género con el que se identifican de los entrevistados.

4.1.1.6. Análisis del género.

Como se puede observar en la figura 9, la mayoría de entrevistados se identifican dentro del género femenino.

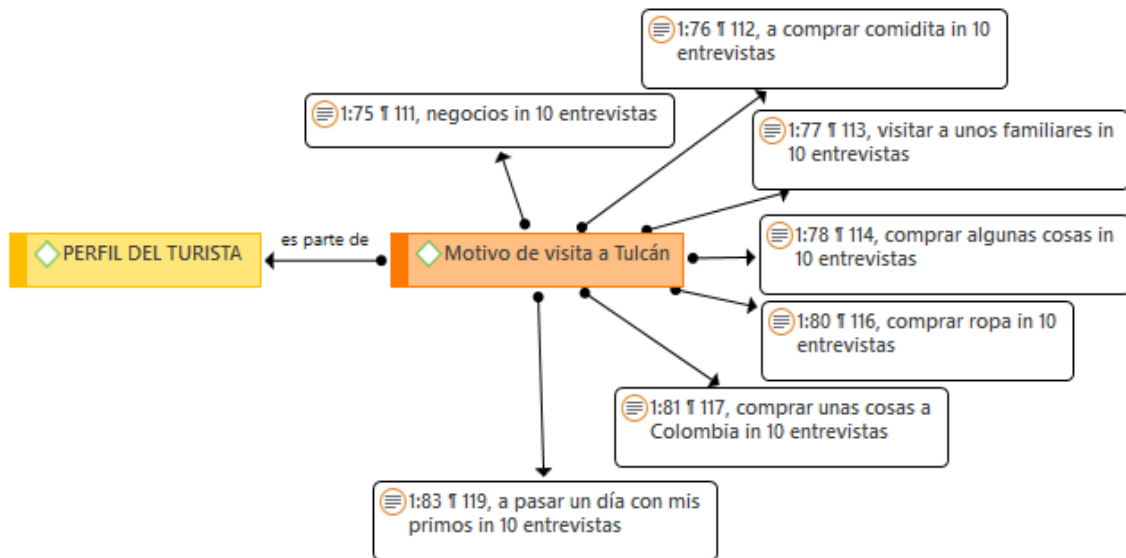


Figura 10. Muestra el motivo de visita de los entrevistados.

4.1.1.7. Análisis del motivo de viaje.

Como se puede evidenciar en la figura 10, los participantes del estudio afirmaron que la principal motivación de viaje es el comercio, es decir la compra o venta de productos o la realización de negocios en la ciudad, dejando de lado al turismo como principal motivación para visitar Tulcán.

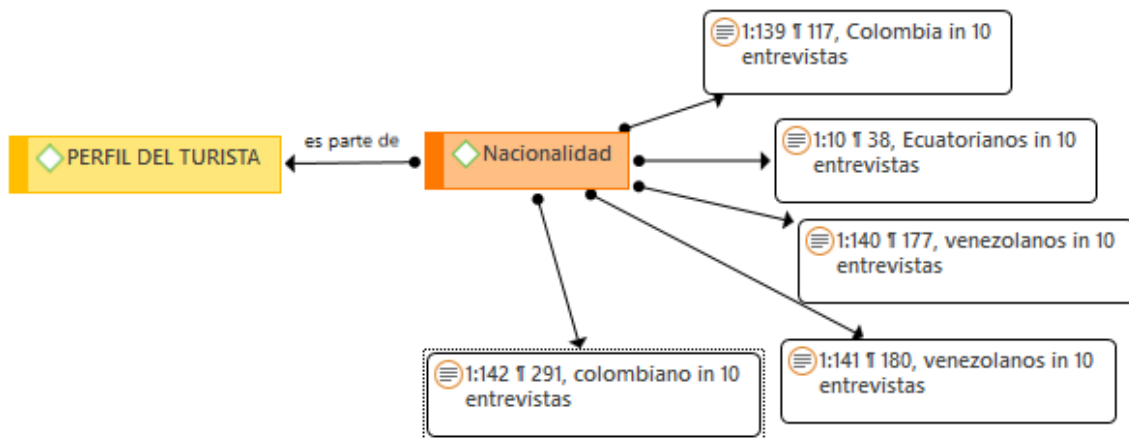


Figura 11. Muestra la nacionalidad de los entrevistados.

4.1.1.8. Análisis de la nacionalidad.

La figura 11, nos permite conocer de forma clara que las principales nacionalidades de los participantes del estudio son: ecuatorianos, colombianos y venezolanos. Esto nos permite entender que existe mayoritariamente turismo interno en la ciudad.

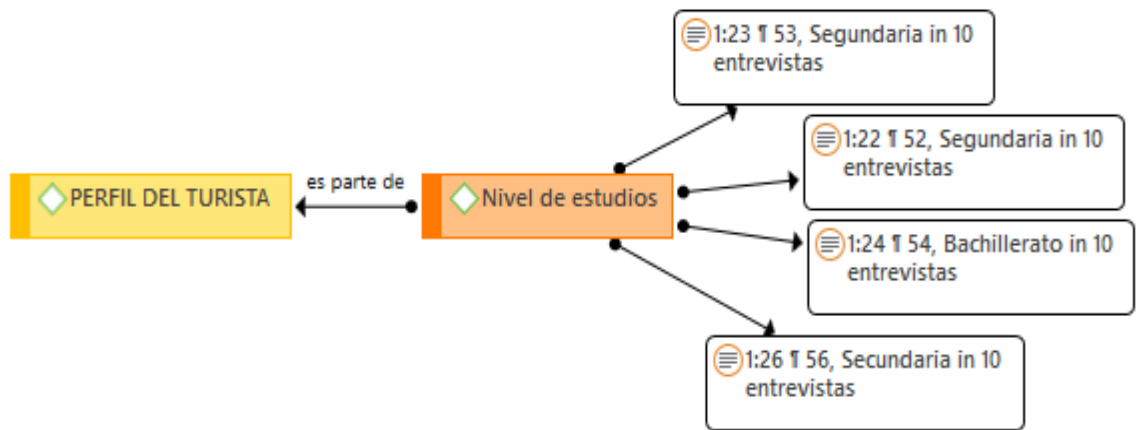


Figura 12. Muestra el nivel de estudios de los entrevistados.

4.1.1.9. Análisis del nivel de estudios.

Como se evidencia en la figura 12, el nivel de estudios de los participantes, se encuentra en el nivel secundario, es decir que son bachilleres en su mayoría no titulados.

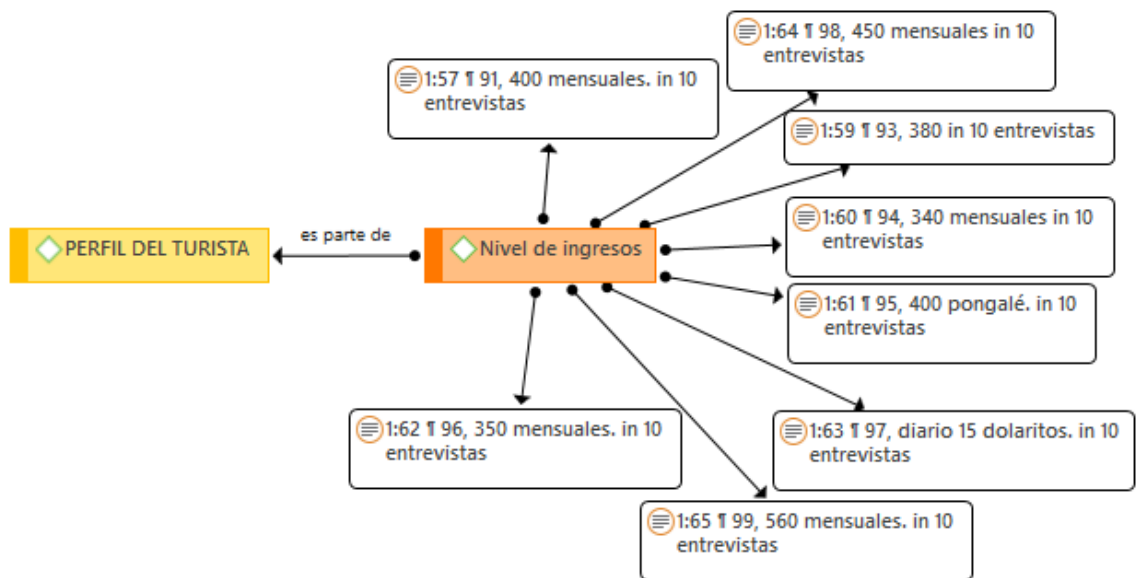


Figura 13. Muestra el nivel de ingresos de los entrevistados.

4.1.1.10. Análisis del nivel de ingresos.

Como se puede apreciar en la figura 13, el nivel de ingresos de los participantes oscila entre los 300 a 560 dólares mensuales, por lo que según las tablas salariales del ministerio de trabajo, los

entrevistados entrarían dentro del grupo de la población económicamente activa y con capacidad adquisitiva media.

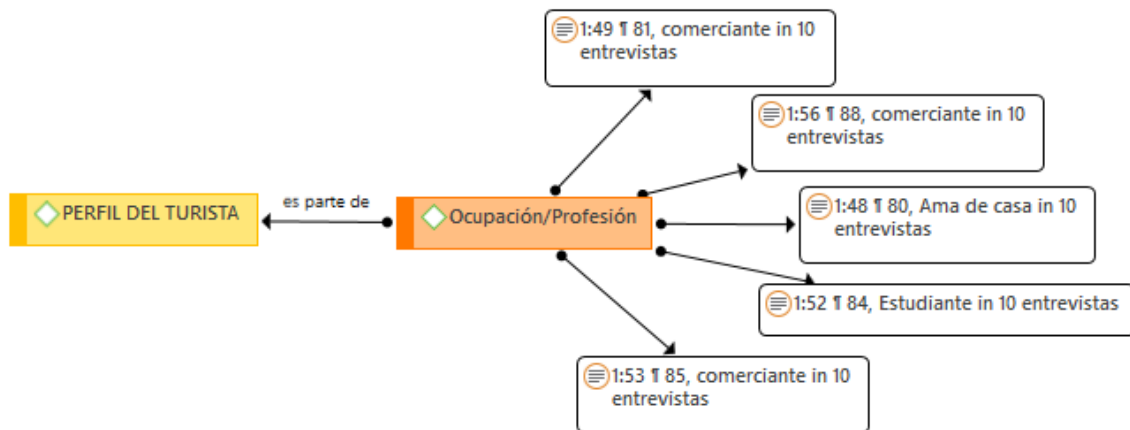


Figura 14. Muestra la ocupación o profesión de los entrevistados.

4.1.1.11. Análisis de la ocupación o profesión.

Como se puede evidenciar en la figura 14, la ocupación de la mayoría de entrevistados es comerciante, es decir que se decidan a las actividades relacionadas con la compra, o venta de bienes principalmente.

...“Soy graduado en psicología claro, ósea soy Psicólogo, pero ahora por esto de la pandemia me ha tocado trabajar en lo que se pueda, actualmente mi ocupación podría decirse que es comerciante”. (EO5 JP33)

4.1.2. Tablada de resumen del perfil del turista

Los participantes de las entrevistas realizadas evidenciaron que el perfil se podría construir como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3. Perfil del turista.

INDICADOR	RESULTADO
Etnia	En su totalidad los participantes son mestizos.
Edad	Los participantes se encuentran en un rango de edad de entre 20 a 30 años de edad.

Nacionalidad	Ecuatorianos, colombianos y venezolanos.
Género	Mayoritariamente femenino.
Nivel de estudios	En su mayoría los participantes tienen alcanzado el título de segundo nivel es decir de bachillerato.
Ciudad de origen	La mayoría de los participantes proceden de la ciudad de Julio Andrade, pero también existen registros de visitantes de las ciudades de Quito, Ibarra y del departamento de Nariño (Colombia).
Ocupación	En su mayoría comerciantes.
Nivel de ingresos	El nivel de ingresos se encuentra dentro del rango de entre 300 a 560 dólares.
Frecuencia de viaje	La frecuencia de viaje oscila entre una a dos veces en el año como máximo.
Motivo de visita a la ciudad de Tulcán	El principal motivo de viaje son los negocios o el comercio.
Acompañantes de viaje	La mayoría de participantes coinciden en que; prefieren viajar o realizar un viaje en compañía de sus familias, entendiéndose por familia al núcleo familiar que comprende: padre, madre, hermanas o hermanos e hijos.

4.1.2.1. Infografía sobre el perfil del turista



Figura 15. Muestra el perfil del turista de forma clara.

4.1.3. Experiencia turística

Para la valoración de la experiencia turística se consideran las siguientes dimensiones: comunicación social, desarrollo personal, capacidad lúdica, desarrollo relacional, responsabilidad, multisensorialidad, co-creación, unicidad, desarrollo racional. Dentro de las cuales se ha optado por el estudio de los siguientes indicadores: riesgo, apariencia, arte y cultura, diversión y disfrute, probabilidad de regreso, reciprocidad, integridad, sensación de satisfacción, grado de participación, comodidad de viaje, precios asequibles, prácticos transportes públicos, competencias en la atención, recursos únicos, comidas características y clima particular.

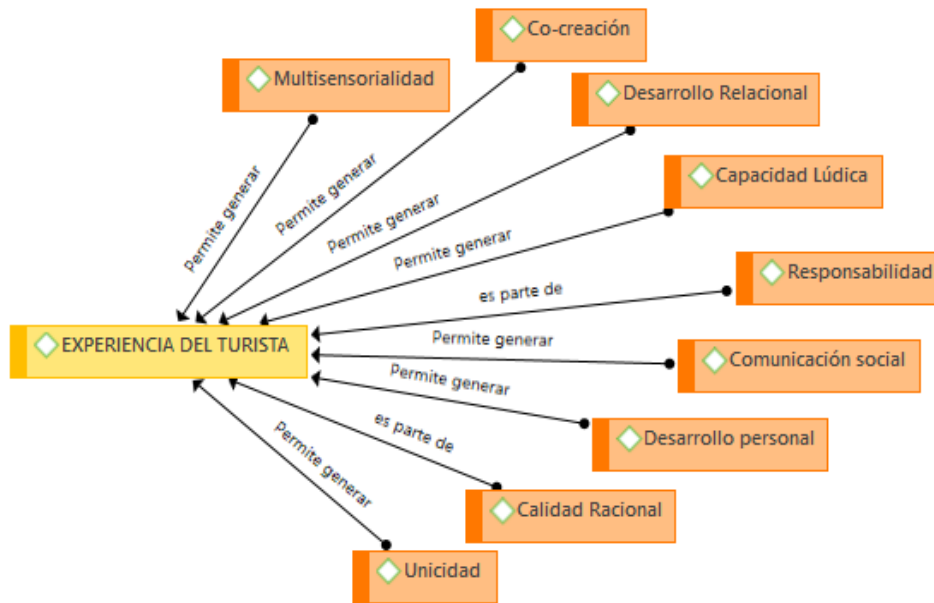


Figura 16. Muestra las dimensiones para el estudio de la experiencia turística.

A continuación se presentan los nodos o indicadores sobre la experiencia turística, de forma particular, haciendo un análisis de cada uno de los mismos.

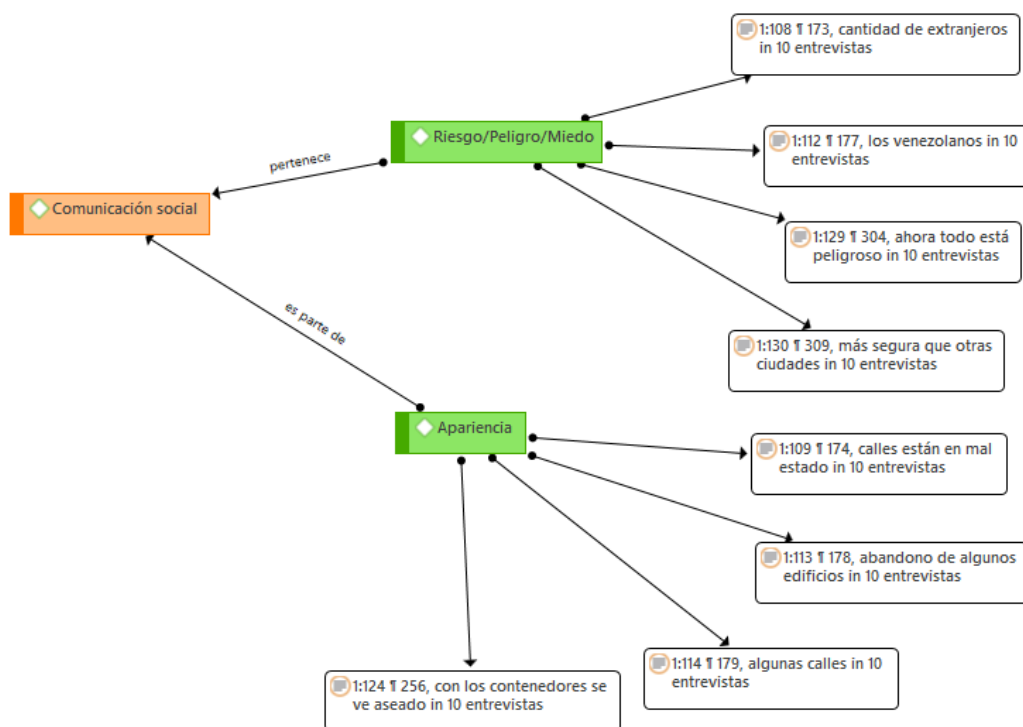


Figura 17. Muestra la dimensión de comunicación social y sus indicadores.

4.1.3.1. Análisis de la dimensión de comunicación social.

Como se puede evidenciar en la figura 17, la dimensión de comunicación social enmarca el indicador de riesgos, en donde los participantes afirman que lo que mayormente genera miedo o

es un riesgo, es la presencia de ciudadanos extranjeros en calidad de refugiados y en estado de mendicidad que se encuentran en la ciudad.

... “Antes si era bastante seguro pero por esto de los extranjeros es complicado”. (E20 MH15)

... “Ahora ya no hay lugar seguro en ningún lado jajja”. (E19 MA48)

Por otra parte también está el indicador de apariencia, en donde los entrevistados mencionan que aunque la ciudad es relativamente limpia si existe un abandono de infraestructuras urbanas y de la red vial.

... “Creo que los contenedores o basureros que donó el municipio anterior han ayudado”. (E19 MA48)

... “Ahora con los contenedores se ve aseado”. (E18 DV25)

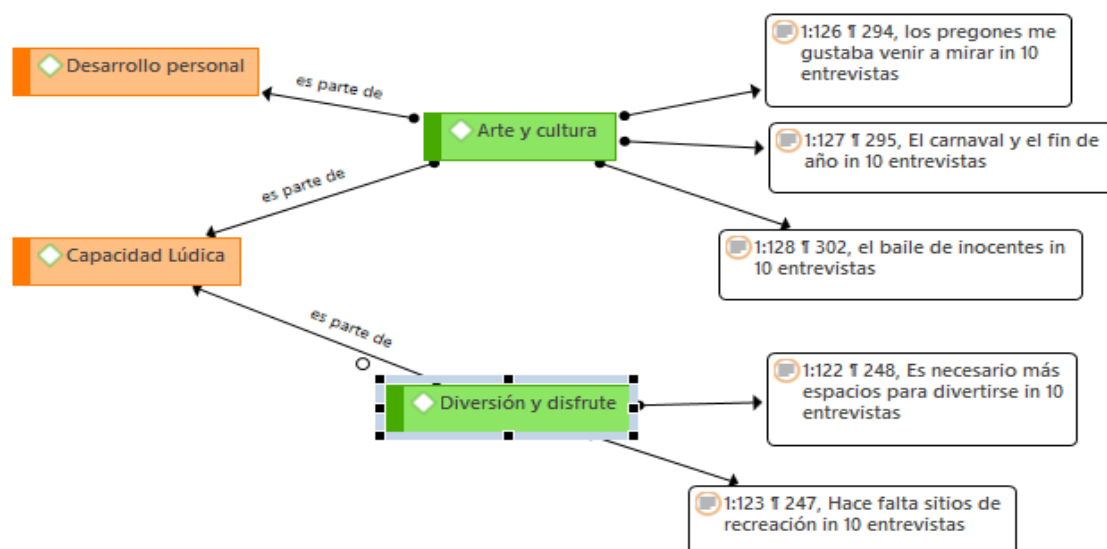


Figura 18. Muestra las dimensiones de desarrollo personal y capacidad lúdica y sus indicadores.

4.1.3.2. Análisis de las dimensiones de desarrollo personal y capacidad lúdica.

Como se aprecia en la figura 18, dentro del indicador de arte y cultura perteneciente a la dimensión de capacidad lúdica, los participantes del estudio menciona que las fiestas tradicionales son lo que más les gusta, y fechas como el carnaval, navidad o festividades locales les atraen sobre manera para visitar la ciudad, puesto que les permite involucrarse con la cultura. Por otra parte la dimensión de diversión y disfrute perteneciente al indicador de capacidad lúdica, nos muestra que los entrevistados hacen evidente la necesidad de nuevos y mejores espacios para la diversión y el tiempo de recreación y se apoya las iniciativas como el proyecto “Eco parque”, impulsado por la Prefectura del Carchi.

... “en un carnaval, no en febrero si no me equivoco, terminé mojado pero me pareció chévere y me gustó en realidad sí me gustaría participar en alguna festividad tradicional”.
(E03 LP32)

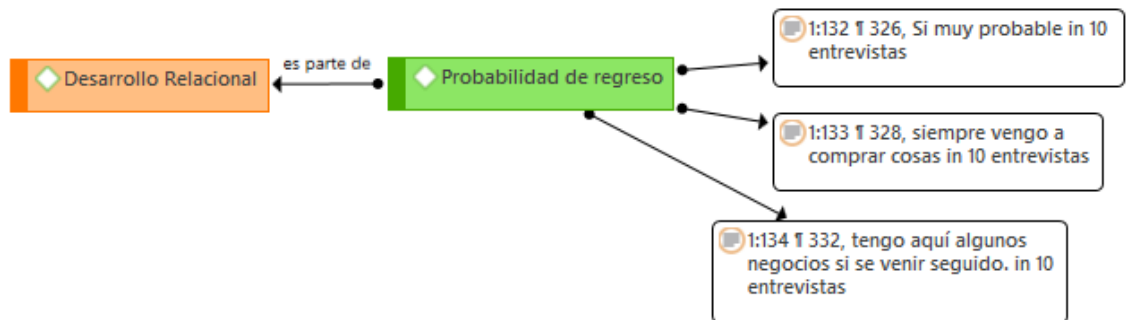


Figura 19. Muestra la dimensión de desarrollo relacional y su indicador.

4.1.3.3. Análisis de la dimensión de desarrollo relacional.

Como se puede evidenciar en la figura 19, la dimensión de desarrollo relacional contiene al indicador sobre la probabilidad de regreso a la ciudad, en donde los participantes mencionan en su mayoría que si es muy probable que regresen a la ciudad de Tulcán, ya sea por negocios o por comercio principalmente.

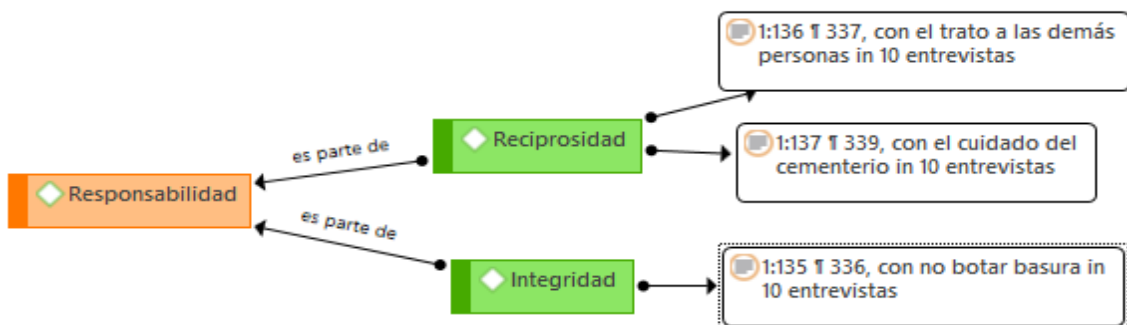


Figura 20. Muestra la dimensión de responsabilidad y sus indicadores.

4.1.3.4. Análisis de la dimensión de responsabilidad.

La figura 20, nos permite ver de forma clara como dentro de la dimensión de responsabilidad, el indicador de reciprocidad se manifiesta en los entrevistados cuando afirman que se sienten comprometidos con el cuidado y preservación de espacios turísticos y de la infraestructura urbana en general. Por otra parte el indicador de integridad nos muestra que los entrevistados afirman sentirse comprometidos con no asumir conductas dañinas para la ciudad como el hecho de botar basura.

... "Más que nada el compromiso con la limpieza, que es lo mínimo que uno puede hacer como ciudadano". (E23 KT27)

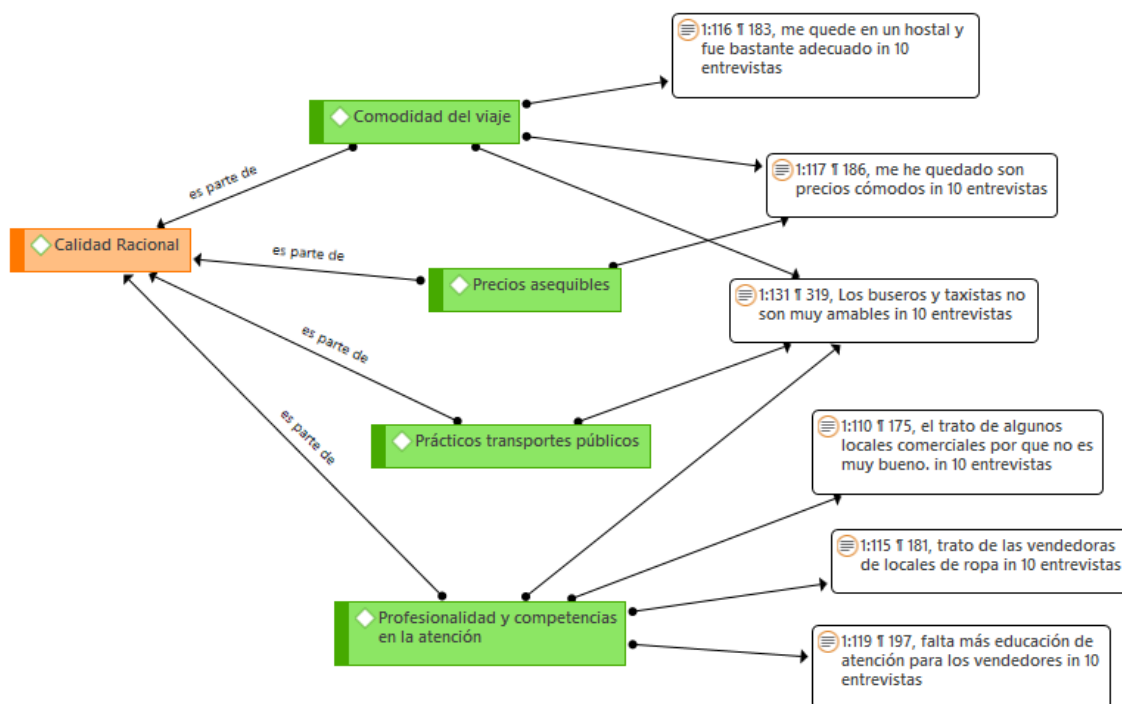


Figura 21. Muestra la dimensión de calidad racional.

4.1.3.5. Análisis de la dimensión de calidad racional.

Como se puede observar en la figura 21, la dimensión de calidad racional presenta algunos indicadores. Tenemos primero la comodidad del viaje, en donde los entrevistados afirman que el sector hotelero es bastante adecuado en cuanto a atención, infraestructura y precio, a su vez los precios asequibles tienen que ver con la hotelería y principalmente con el sector de restauración, de los que se afirma que los precios son cómodos y sin tarifa diferenciada para turistas. Por otra parte también se encuentra el indicador de los prácticos transportes públicos en donde se afirma que el trato, y amabilidad de los buseros y taxistas no es el adecuado.

... “Los buseros y taxistas no son muy amables, pero el servicio si es digamos que bueno”.
(E21 CR45)

Finalmente el indicador de profesionalidad y competencias en la atención nos muestra como los entrevistados afirman que lo que más le hace falta a los prestadores de servicios en la ciudad es mejorar el trato y la atención al cliente.

... “Me llama la atención el trato de algunos locales comerciales por que no es muy bueno”.
(E18 DV25)

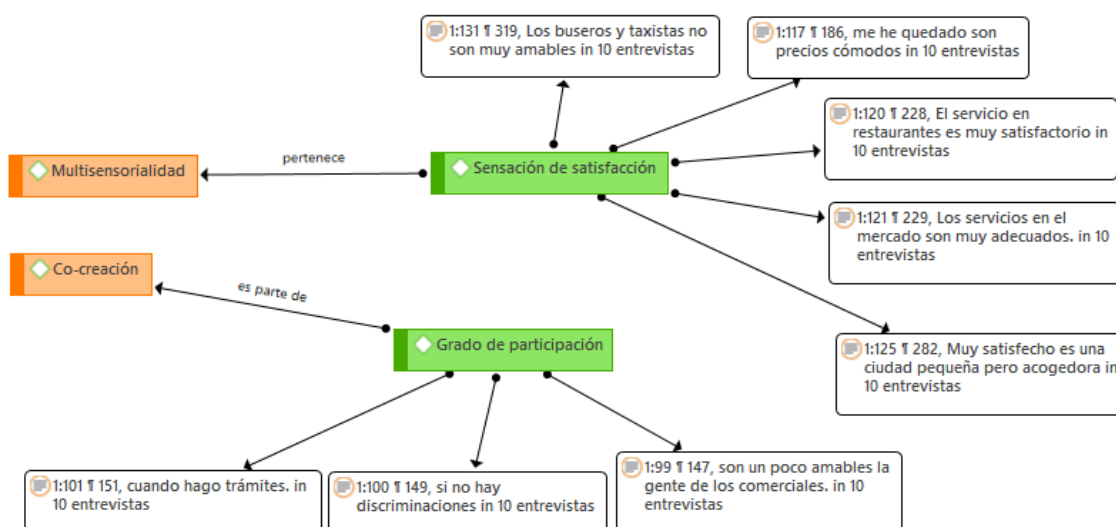


Figura 22. Muestra las dimensiones de multisensorialidad y co-creación.

4.1.3.6. Análisis de las dimensiones de multisensorialidad y co-creación.

Como se puede evidenciar en la figura 22, la dimensión de multisensorialidad presenta el indicador de sensación de satisfacción, en donde los participantes mencionan nuevamente que los buseros y taxistas no son muy amables lo cual deriva en una insatisfacción con el transporte público, sin embargo se sienten satisfechos con el servicio de hoteles, y sobre todo con los restaurantes locales, en donde el trato y la atención es el más adecuado. Por otra parte está la dimensión de co-creación, que contienen al indicador del grado de participación del turista con los receptores, en donde los participantes afirman que no se han sentido discriminados en la ciudad de ninguna forma pero que sin embargo la falta de amabilidad en locales comerciales y entidades privadas no es la más favorable.

...“en Tulcán hay...un restaurante...el señor y la señora propietarios al turista lo acogen muy bien, ...o sea ellos quieren que uno forme como parte de ese lugar, le hacen sentir muy bien al turista”. (EO5 JP33)

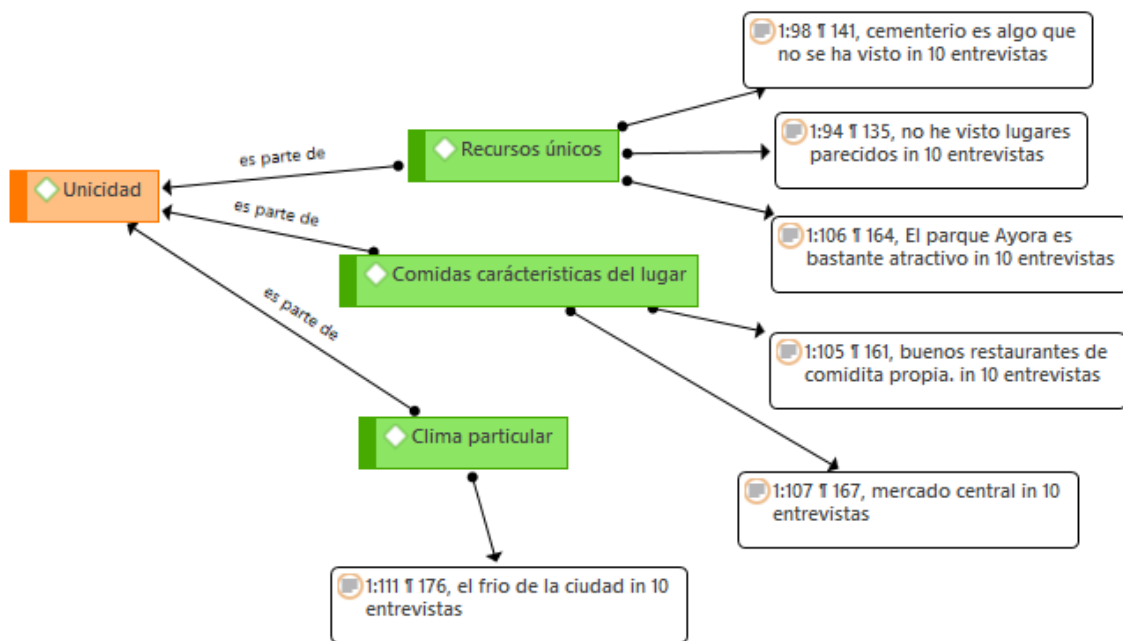


Figura 23. Muestra la dimensión de unicidad y sus indicadores.

4.1.3.7. Análisis de la dimensión de unicidad

Como se puede apreciar en la figura 23, el indicador de unicidad presenta varios indicadores. Primero el indicador de los recursos únicos nos muestra como para los participantes el factor, o rasgo que hace de la ciudad algo único, es principalmente el cementerio de la ciudad, puesto que su belleza artística es algo que afirman, no se ha visto en otros lugares. Por otra parte está el indicador de las comidas características del lugar, en donde los participantes muestran su agrado por la comida típica haciéndose evidente que los lugares más destacados para encontrar este tipo de comida son por ejemplo el mercado central de la ciudad o los restaurantes como el llamado “Mamá Rosita”. Finalmente encontramos el indicador del clima particular, el clima como lo mencionan los entrevistados es un rasgo que hace única a la ciudad y que para algunos es bueno y para otros no tanto pero que sin duda aporta a la experiencia que el turista se lleva luego de visitar la ciudad de Tulcán.

... “el cementerio que me parece muy bonito, me llama mucho la atención pues la horma que le han dado a los arbustos por así decirlo, estas figuras tan llamativas, que no se ven en otro lugar”. (EO5 JP33)

A continuación se presentan las dimensiones de la experiencia más relevantes encontrados en las entrevistas a los departamentos de turismo del GAD provincial y cantonal.

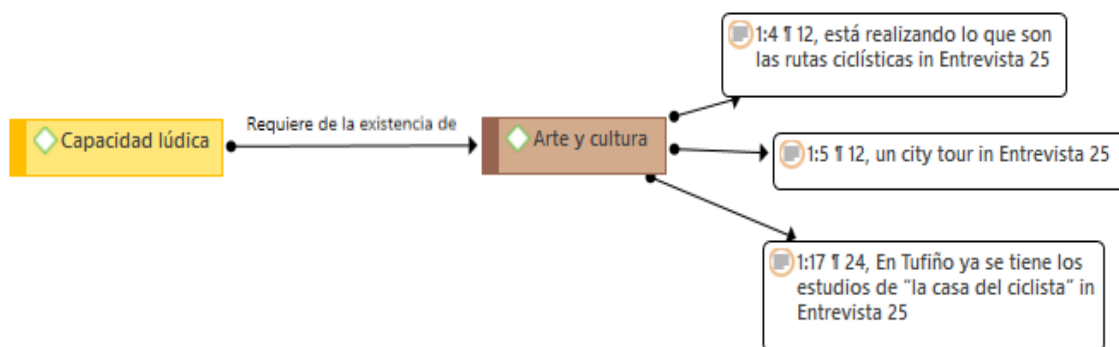


Figura 24. Muestra la dimensión de capacidad lúdica de las entrevistas a los GADS.

4.1.3.8. Análisis de la capacidad lúdica, entrevistas GADS

Como se puede apreciar en la figura 24, el indicador de arte y cultura también se ve enriquecido puesto que en las entrevistas a funcionarios de los departamentos de turismo del municipio de Tulcán y del GAD provincial, se puede evidenciar que se está trabajando en mejorar la experiencia a través de la creación de rutas turísticas y city tours.

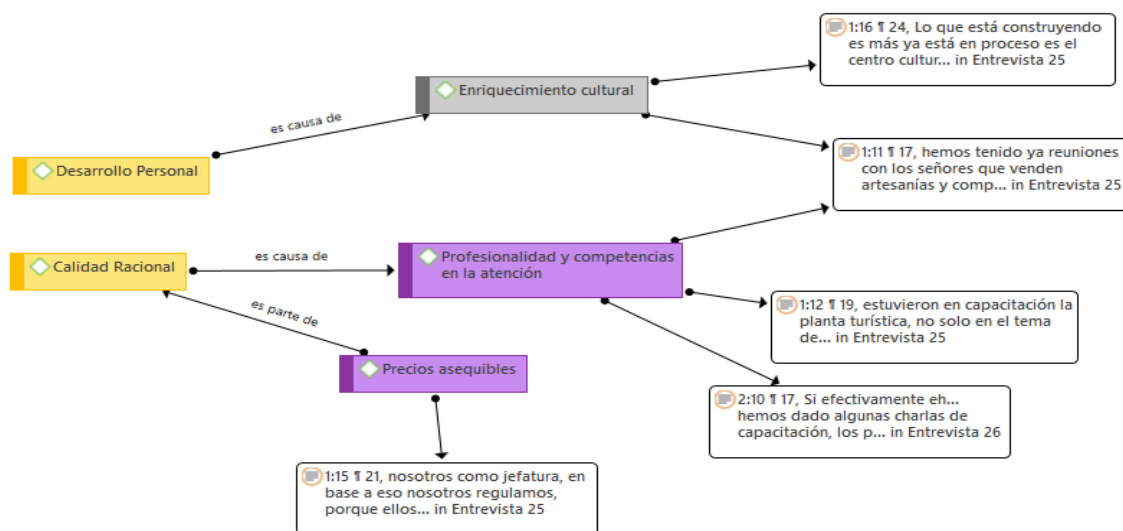


Figura 25. Muestra las dimensiones de desarrollo personal y calidad racional GADS.

4.1.3.9. Análisis de las dimensiones de desarrollo personal y calidad racional, entrevistas GADS.

Como se puede observar en la figura 25, dentro de la dimensión de enriquecimiento cultural los entrevistados afirman que se está trabajando para enriquecer la cultura a través de charlas con los artesanos locales y con la construcción de proyectos de infraestructura turística como el museo del ciclista en la ciudad de Tulcán y Tufiño. Por otra parte dentro de la dimensión de la

calidad racional encontramos; el indicador de precios asequibles, en donde la jefatura de turismo del municipio menciona que los precios son regulados en base a ordenanzas o leyes que vienen directas del gobierno central. A su vez el indicador de la profesionalidad en competencias de la atención nos muestra que los entrevistados afirman que se está trabajando en proyectos de talleres y charlas sobre atención al cliente y buenas prácticas sociales con los prestadores de servicios de la localidad.

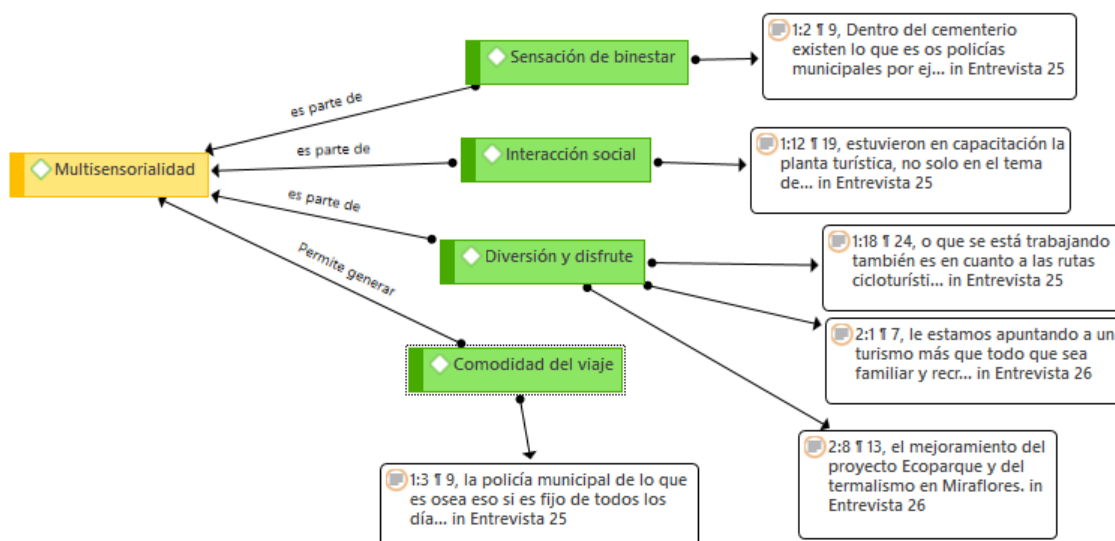


Figura 26. Muestra la dimensión de multisensorialidad y sus indicadores GADS.

4.1.3.10. Análisis de la dimensión de multisensorialidad, entrevistas GADS.

En la figura 26, podemos ver que el indicador de sensación de bienestar nos muestra como los participantes trabajan de forma coordinada con la policía nacional y entidades gubernamentales para cuidar que el turista tenga la mejor experiencia posible en lugares turísticos como el cementerio. También encontramos el indicador de la interacción social en donde se menciona que se está trabajando en charlas que mejoren las relaciones sociales y la atención de los prestadores de servicios locales. Encontramos el indicador de diversión y disfrute en donde los entrevistados coinciden en que es necesario la creación de nuevos espacios para la recreación y entretenimiento. Y finalmente está el indicador de la comodidad del viaje en donde el trabajo conjunto de la policía municipal y policía nacional permiten hacer del viaje algo seguro y cómodo.

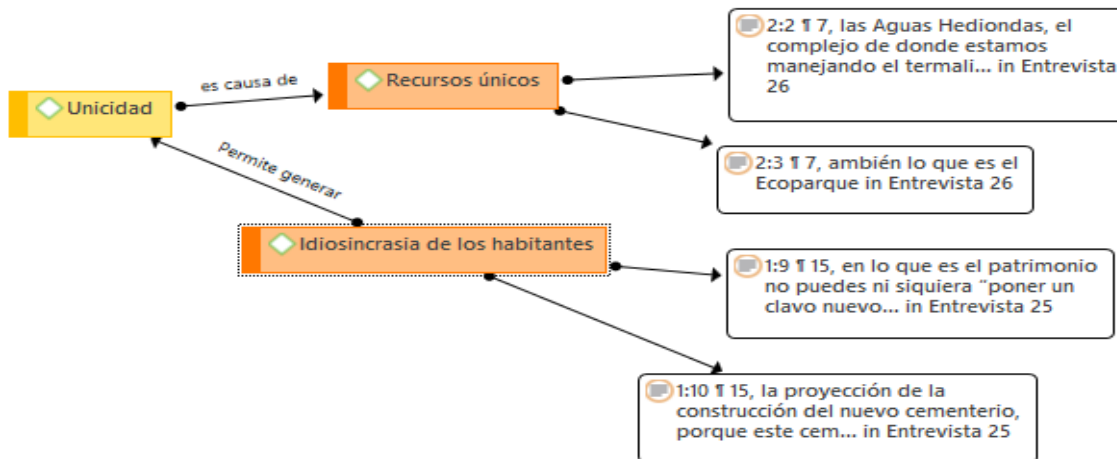


Figura 27. Muestra la dimensión de unicidad GADS

4.1.3.11. Análisis de la dimensión de unicidad, entrevistas GADS

Como se evidencia en la figura 27, la unicidad se ve reflejada en los indicadores de; recursos únicos donde los entrevistados mencionan que el Cementerio y el Ecoarque son parte fundamental para que la ciudad sea única. Y por otra parte está el indicador de la idiosincrasia de los habitantes donde los entrevistados mencionan que el patrimonio turístico de la ciudad es algo que hay que preservar y que no se puede modificar, o remodelar, por lo que por ejemplo, se ha previsto la construcción de un nuevo cementerio para que el actual sea solo un lugar turístico patrimonial.

4.1.3. 12. Análisis de la experiencia turística en redes sociales

Para la realización del análisis de redes sociales, en búsqueda de identificar la experiencia turística de la ciudad de Tulcán. Se optó por la técnica de fichaje, concretamente se usó el tipo de ficha de trabajo. La ficha de trabajo es aquella que permite registrar la información que registra el investigador. (Dacosta, 2011)

Por tal motivo a continuación se muestra la tabla que contiene en análisis de redes sociales en función a los cuatro parámetros del modelo PRGS (Presencia, Respuesta, Generación y Sugerencia).

Para el análisis de información, se optó por analizar tres redes sociales: Tik Tok, Facebook, Instagram y Youtube. En búsqueda de resultados relacionados con la visita de turistas a la ciudad de Tulcán y su grado de satisfacción con su visita. En donde se pudo recabar la información que se presenta a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 4. Resultados del análisis de redes sociales.

Red Social	Ítem	Resultado
Tik Tok	Presencia	<p>Existe una cuenta llamada “jeff_tn04”, que ha publicado un video que permite visualizar los lugares turísticos del cantón Tucán que tiene 2941 visualizaciones, 150 reacciones, y ha sido compartida más de 20 veces. También existe la cuenta de “panguerrerop”, cuenta relacionada al turismo y viajes que ha publicado un video referente al cementerio de Tulcán tipo “reel”, que tiene 2283 visualizaciones, 57 reacciones y ha sido compartida 51 veces.</p> <p>La cuenta que posee el video con mayor número de visitas y reacciones es el de la cuenta de “erickramosph”, quien publicó un video grabado con un dron, referente al cementerio de Tulcán, y que cuenta con 596 reacciones, 11 comentarios, 4966 reproducciones y ha sido compartido alrededor de 35 veces.</p>
	Respuesta	<p>La cuenta jeff_tn04, cuenta con 673 seguidores. Por otra parte la cuenta de la “panguerrerop” cuenta con 2046 seguidores.</p> <p>La cuenta de “erickramosph”, cuenta con 2560 seguidores.</p>
	Generación	<p>Pese a la cantidad de seguidores de la cuentas en mención, la cantidad de comentarios en cada publicación relacionada al turismo de la ciudad o del cementerio respectivamente cuenta con un índice de comentarios bastante bajo, pues apenas cuentan con un máximo de 10 comentario dentro del video con mayores visitas.</p>
	Sugerencia	<p>Los videos de las cuentas: “jeff_tn04”, “panguerrerop”, y “erickramosph”, han sido compartidos; 20, 52 y 35 veces respectivamente.</p>
Facebook	Presencia	<p>Existen 2,3 mil publicaciones relacionadas con el hastag “Tulcán”.</p>

Existe una página web referente al turismo de la ciudad. Misma que se llamada “Tulcán Centinela”.

Respuesta La página “Tulcán Centinela”, cuenta con 715 seguidores o likes.

Generación El índice de generación es muy bajo pues las publicaciones apenas tienen entre 2 y 3 comentarios.

Sugerencia De la misma manera las veces que se han compartido las publicaciones más destacadas y referentes a lugares turísticos de la ciudad no sobrepasan las 6 veces compartidas.

Instagram **Presencia** En instagram encontramos un número estimado de publicaciones con el hastag “Tulcán”, con 26.3 mil publicaciones. Sin embargo si buscamos el hastag “Cementerio de Tulcán”, encontraremos que el número de publicaciones supera las 1000. Por ejemplo dentro de la cuenta de “Diario el Universo”, existe una publicación referente al Cementerio “José María Azael”, que supera las 4 mil reacciones.

Respuesta De las publicaciones más destacadas y referentes al turismo existen publicaciones que superan los 7,969 likes y algunas inclusive llegan a alcanzar los 19,094 likes.

Generación En cuanto a la respuesta y basándose en el análisis de comentarios de las publicaciones más destacadas encontramos un número de comentarios que se encuentra entre los 43 a 50 comentarios.

Sugerencia En instagram es difícil estimar el número de veces que una publicación se comparte puesto que no presenta de forma clara esa función como lo hace la red social Facebook.

YouTube **Presencia** Existen 12 publicaciones o videos significativos relacionados con el turismo de la ciudad de Tulcán.

Respuesta De estas 12 publicaciones existe un video llamado “Documental Ciudad de Tulcán”, que es el más visto con 63.495 vistas y un total de 258 likes. A demás existe otro

video relacionado con el turismo dentro de la ciudad, llamado “TULCÁN, JARDÍN DE LOS MUERTOS DE ECUADOR || CaminanTr3s, El tercero eres tú!!”, que alcanza las 7090 vista con un total de 156 likes.

Generación El video “Documental Ciudad de Tulcán” tiene un total de 31 comentarios. Y el video “TULCÁN, JARDÍN DE LOS MUERTOS DE ECUADOR || CaminanTr3s, El tercero eres tú!!”, llega a un total de 31 comentarios también.

Sugerencia De igual modo que como pasa con la red social de instagram, se hace bastante complejo el análisis de las veces que un video es compartido, puesto que la plataforma digital YOUTUBE, no cuenta con esta herramienta hasta la fecha.

4.1.3.12.1. Análisis de tabla “4”.

Como se puede observar en la tabla, mayormente existe la presencia de contenido relacional al turismo la ciudad de Tulcán, sobre todo con respecto del Cementerio “José María A.”. Por otra parte cabe mencionar que las redes sociales requieren de estrategias distintas para llegar a su público y generar experiencias, por ejemplo la plataforma “Tik tok” requiere de la producción de videos de alto valor visual para que se posicionen dentro de las tendencias, “Instagram” por su parte requiere que el contenido sea de alto valor, puesto que se maneja solo a través de imágenes. Por su parte “Facebook”, es actualmente solo una fuente de información y ocio. Finalmente “Youtube”, que se maneja a través de videos de larga duración, requiere de una producción profesional y compleja para poder posicionar su contenido y generar por ende una mejor experiencia en el turista.

Entendiendo esto, es más fácil comprender porque los contenidos relacionados al turismo de la ciudad de Tulcán, tienen mejores índices de presencia, y respuesta en redes sociales como Instagram y Tik Tok. Y disminuyen en Youtube y Facebook. Por el hecho de que requieren de estrategias más complejas, y específicas para poder posicionarse dentro de las publicaciones, tendencias y hashtags. Sin embargo y como se mencionó antes, las redes sociales con más opción a utilizarse para comprender la experiencia turística que perciben los turistas en la ciudad de Tulcán, son la de Instagram y Tik tok. Puesto que aunque el perfil sea mucho más difícil de

delimitar a través de estos medios, la experiencia sí que es algo que puede percibirse. Como lo menciona (Guillermo Gutiérrez, 2018). Un turista solo comparte un video, foto, o contenido de un lugar cuando este, produce un sentimiento positivo en sí mismo. Por lo que podría decirse que una buena publicación en redes sobre un atractivo turístico en particular, puede influir de forma directa en la experiencia previa de viaje de una persona o también a su vez reafirmar la experiencia generada en otros turistas que ya hayan visitado la ciudad con anterioridad.

Si bien los resultados arrojados por las entrevistas de forma directa denotan resultados relacionados con la experiencia, podemos afianzar los mismos en el modelo de Watson y Tellegen, en base al cual se podría afirmar que en las redes sociales que hablan sobre la experiencia turística que generó el turista en la ciudad de Tulcán, se pudo identificar los indicadores de: “agrado”, puesto que los turistas postean imágenes referentes al destino denotando emociones visibles como la alegría, contento y satisfacción. Y por otra parte de igual manera se puede encontrar el indicador del “afecto positivo alto”, mismo que se presenta solo cuando un turista se encuentra activo con respecto del destino en redes sociales. Es decir, es cuando el mismo muestra interés por generar contenido de valor in situ. Esto a su vez sugiere que de forma intrínseca se encuentra también el indicador de “fuerte compromiso”, en donde a través del asombro del turista frente a las expectativas de viaje que tenía, se produce un compromiso del turista hacia el destino que muchas de las veces tiene que ver principalmente con los valores de conservación en materia de infraestructura, belleza paisajística o simplemente con la limpieza del lugar.

Como se pudo observar en el modelo conceptual del destino turístico de Murphy, Pritchard y Smith (2000). La experiencia que un turista genera en sí mismo durante su estadía en el destino se encuentra basada en dos grandes grupos. El primero la infraestructura de servicio. Donde el entorno natural, los factores culturales y sociales juegan el papel principal a la hora de generar la confianza y el apego del turista. Y son estos factores lo que permiten establecer la experiencia que se vería afectada mucho antes de empezar el viaje. Y por otra parte están las infraestructuras de servicio, es decir todo aquello que hace que el viaje sea cómodo y de disfrute pleno. Que en el caso de las redes sociales, se hace fundamental la creación de espacios específicos que puedan promover el uso de aplicaciones y el internet para el proceso creativo en la creación de experiencias.

4.1.3. 13. Infografía de la experiencia turística

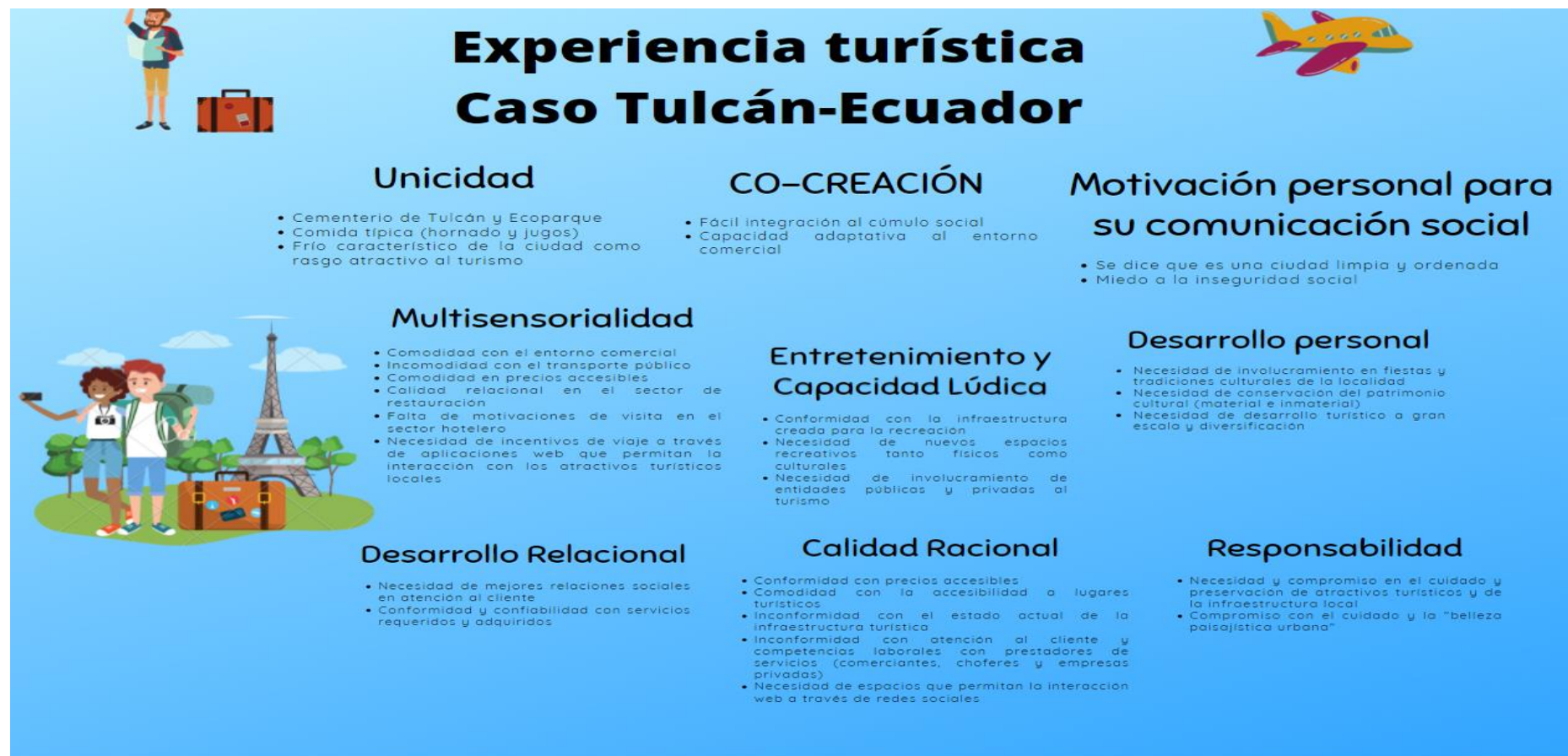


Figura 28. Muestra la valoración de la experiencia turística en la ciudad de Tulcán.

4.1.4. Relación entre variables

Una vez se ha delimitado las características que conforman el perfil del turista se hace mucho más fácil poder entender cómo mejorar la experiencia que el mismo genera cuando viaja a la ciudad de Tulcán. Por ejemplo.

- Los turistas que viajan a la ciudad por negocios necesitan que se mejore la calidad de la infraestructura de la ciudad para poder invertir en proyectos dentro de la misma, en vista de que por ejemplo si una calle está en mal estado, o los servicios básicos como el agua fallaran, sería difícil generar proyectos de alto valor.
- Los turistas que viajan por motivos de comercio requieren que la atención al cliente mejore y pueda representar un rasgo positivo, sobre todo en locales del casco comercial de la ciudad.
- A su vez es importante entender como la atención al cliente es un rasgo fundamental que necesita ser trabajado y mejorado en la ciudad no solo en locales comerciales sino para todos los prestadores de servicios puesto que como los turistas prefieren viajar en familia, la atención en el transporte público debe mejorar.
- Los turistas que viajan desde Quito, Ibarra o de Nariño (Colombia), llegan a la ciudad por motivos de comercio pero a su vez hacen uso de los servicios de restauración, razón por la cual los restaurantes y cafeterías en la ciudad deben mantener los precios asequibles y la atención personalizada.
- Aquellos turistas de entre 15 y 25 años de edad que llegan a la ciudad por motivos de visitar a su familia o amigos llegan a su vez por conocer los lugares turísticos únicos de la ciudad como el “Cementerio José María Azael Franco”, y a su vez se sienten atraídos por el clima de la ciudad, en vista de lo cual los planes de conservación del panteón y la creación de rutas turísticas o ciclo paseos impulsados por la Jefatura de Turismo del Municipio de Tulcán se encuentran direccionadas a la mejora de la experiencia.
- En vista de que el nivel de ingresos de los turistas apenas sobrepasa el salario básico no sería recomendable aumentar el costo de pasajes, hoteles o peor aún dentro del sector de la restauración puesto que la experiencia decaería y con ello también la motivación de viaje.
- Aquellos turistas que viajan en familia prefieren realizar el viaje de forma casi anual, puesto que solo viajan 2 veces al año, por lo que se recomendaría generar estrategias de marketing enfocadas en publicitar las fechas en donde se celebran las fiestas

tradicionales de la ciudad, sobre todo aquellas en las que el involucramiento social entre turista y receptor es mayor como el Carnaval o la Navidad.

- Es necesario crear estrategias entre turistas y locales comerciales de la ciudad, es decir incluir tanto a los stakeholders turísticos privados como a los gubernamentales a través de estrategias de marketing digital o “social media”.
- Por otra parte también se podría crear o diseñar atractivos que puedan volverse parte del entorno como por ejemplo macro-proyectos relacionados al frío característico del lugar, orientado a mejorar la experiencia de los turistas de entre 20 a 30 años.
- A su vez se hace necesaria la creación de leyes u ordenanzas que permitan mejorar la calidad de la seguridad social y la preservación de los espacios culturales y áreas verdes, que son un factor clave para aquellos turistas que llegan a la ciudad por motivos de negocios.

4.2. DISCUSIÓN

Existen algunos puntos clave a tener en cuenta con respecto del perfil del turista que podrían servir para futuras investigaciones o para la elaboración de proyectos dentro del sector turístico. Dichos puntos clave corresponden concretamente a los indicadores sociodemográficos relacionados con la compañía del turista, el género y el nivel de ingresos mensuales. Puesto que son una constante tanto en la presente investigación como en la investigación de Arroyo (2015), denominada el “Perfil del turista que visita la isla Santay”. En donde detalla en la pag.36, gráfico 7. Que los turistas prefieren viajar acompañados de su familia. Al igual que lo menciona Espinoza (2016), en la pag.81, gráfico 22. En donde se detalla que los participantes del estudio prefieren realizar los viajes o salidas en acompañamiento con la familia. Esto es un factor que coincide con los resultados de la presente investigación en donde la mayoría de participantes mencionaron que prefieren viajar con su familia entendiéndose que la misma estaría compuesta por: padres, hermanos o hermanas, y los hijos e hijas. A su vez también coinciden las investigaciones en el nivel de ingresos que los participantes del estudio perciben mensualmente, siendo este menor a los 500 dólares. Finalmente Arroyo (2015), también coincide en sus resultados al destacar que más del 50% de participantes de su estudio están dentro del género femenino. Resultado que es similar al de la presente investigación, en donde 3 de cada 9 participantes entrevistados son de género femenino.

A su vez continuando dentro de la variable independiente es decir el perfil del turista, Ramírez y Astudillo (2016), mencionan en su investigación “Análisis del perfil del turista que visita la comuna Montañita, provincia de Santa Elena”. Que el género dominante de los participantes

del estudio es el femenino, coincidiendo una vez más con la presente investigación, y dando cuentas de que, es necesario generar mayores productos u ofertas turísticas enfocadas en la experiencia para dicho género, puesto que al ser mayoritariamente ellas quienes más viajan, las estrategias deben ir a la par. Es importante señalar que frente a la actual crisis sanitaria provocada por la pandemia del COVID-19, los funcionarios, dueños o trabajadores de los hoteles, afirman que el nivel de permanencia ha disminuido siendo ahora los huéspedes procedentes principalmente de Colombia y Perú. Quienes se quedan en la ciudad un tiempo estimado de máximo una noche. De forma tal que según la OMT, se debe permanecer un período mayor a 24 horas, para que una persona sea considerada turista, en vista de lo cual el perfil del turista se limitaría solo a ser un perfil del visitante o excursionista.

Por otra parte refiriéndose a la variable dependiente sobre la experiencia turística, encontramos varios puntos a tener en cuenta con respecto de otras investigaciones. Por ejemplo como lo menciona Gama y Favila (2018), en su investigación; “Una aproximación a la experiencia turística desde la Antropología del Turismo: una mirada mutua al encuentro entre turistas y locales”. Desde el punto de vista antropológico el turismo puede llegar a convertirse en un problema social, sobre todo para la vida cotidiana de los receptores o locales, puesto que tienen que adaptar sus costumbres, creencias o modos de vida, a las necesidades del turista sobre todo en aspectos culturales y de comportamiento. Esto contrasta en gran medida con los resultados de la presente investigación puesto que varios de los participantes mencionaron sentirse bastante inseguros al visitar la ciudad en la actualidad, esto debido principalmente a la aglomeración de migrantes que cruzan la frontera colombiana y por cuestiones quizá económicas, no pueden continuar su camino y se quedan meses en la ciudad en calidad de informales. Como vemos en este ejemplo de forma muy clara, la experiencia turística se está viendo afectada de forma directa por la migración, puesto que desencadena una serie de otros problemas como la decadencia en la seguridad social, la contaminación por residuos en espacios públicos o por el mismo hecho social de la mendicidad. Sin embargo y en favor de los resultados de la investigación es necesario aclarar que si bien el comportamiento de los receptores y migrantes afecta la experiencia turística, hay que mencionar que algunos de los participantes del estudio son ciudadanos extranjeros, que han visitado la ciudad en calidad de turistas alguna vez, dándose a entender que a diferencia de lo que menciona Gama y Favila (2018), la cultura local puede convertirse en algo nuevo, es decir que la misma se puede reinventar, a veces para bien y en otras no, pero siempre se renueva, por lo que decir que solo los locales pueden afectar la experiencia no sería lo correcto, puesto que al permanecer meses e incluso años en la ciudad,

algunos extranjeros, han pasado a formar parte de la cultura local y por lo tanto recae sobre ellos y sobre su condición parte de la experiencia que se llevan los turistas también.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Las características del turista que visita la ciudad de Tulcán son las siguientes: Se encuentran en un rango de edad de entre 20 a 30 años, se identifican como mestizos, su lugar de origen es Julio Andrade, Quito, Ibarra o el departamento de Nariño (Colombia), su nivel de estudios secundario o bachillerato, el género mayoritario es el femenino, su ocupación comerciantes, su nivel de ingresos va de entre los 300 a 560 dólares mensuales, prefieren viajar acompañados por la familia y viajan máximo dos veces en el año, los principales motivos de viaje son los negocios y el comercio local, y su nacionalidad varía entre la ecuatoriana, colombiana y venezolana.
- La presente investigación pudo concluir que el turista que visita la ciudad de Tulcán es escaso, puesto que para ser turista según la OMT, se debe permanecer un período mayor a 24 horas, es decir que la persona pueda pernoctar y hacer uso de algún establecimiento de alojamiento turístico, algo que es escaso por ahora. Lo que sí se puede evidenciar como existente, es un perfil de visitante o excursionista, mismos que permanecen en la ciudad menos de 24 horas, sobre todo por negocios o comercio.
- La experiencia turística de los turistas que visitan la ciudad de Tulcán, varía entre las valoraciones positivas y negativas que los turistas hacen luego de su visita.

Las valoraciones positivas en la experiencia tienen que ver con:

- La comodidad de los precios de los productos y servicios que se pueden adquirir en la ciudad.
- La calidad en la atención y el trato en lugares de restauración y la comida típica.
- La facilidad para involucrarse con los receptores locales, tanto en materia turística como en el ámbito comercial.
- La confiabilidad para adquirir bienes o servicios.
- Conformidad con la infraestructura creada para la recreación.
- Comodidad con la accesibilidad a lugares turísticos locales.
- Valoración positiva del entorno.

Por otra parte la valoración negativa de la experiencia se ve reflejada en:

- La mala atención al cliente en locales comerciales y entidades privadas.
- Incomodidad con la atención y el servicio del transporte público.
- Las condiciones climáticas propias de la ciudad.

- La falta de incentivos para volver a visitar la ciudad.
- Falta de nuevos espacios turísticos.
- La inseguridad social.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la caracterización del perfil del turista, pueda ser la base para mejorar la calidad de las visitas turísticas y a su vez también pueda ser usado por microempresarios o pequeños comerciantes, para redirigir sus productos o servicios a un sector específico, es decir que pueden realizar ofertas dirigidas a turistas de negocios, comercio o directamente para aquellos que llegan a la ciudad con la familia.
- Es recomendable que se apoye la construcción de macro proyectos de carácter turístico en la ciudad como el museo del ciclista, pero que a su vez, se exija que la infraestructura de uso turístico esté en las mejores condiciones para que los turistas que viajan tanto por comercio o por negocios y que se encuentran acompañados de la familia, puedan a su vez ser partícipes del turismo local, de la cultura y por ende de los servicios turísticos presentes.
- Si se habla de que la experiencia turística está condicionada en gran medida por la problemática de la migración, y la mala atención al cliente o turista, sería recomendable que las entidades públicas puedan generar ordenanzas y coordinar acciones en pro de garantizar una ayuda humanitaria que mejore las condiciones de vida de los migrantes, y la calidad del bienestar tanto de turistas y personas locales, y a su vez generar mensualmente talleres o charlas que prioricen la atención al cliente y el trato personalizado.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, F. (2006). *TIPOLOGÍA DE VISITANTE TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN SANTIAGO DE COMPOSTELA*. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-TipologiaDeVisitanteTuristicoYSatisfaccionDeLaExpe-2242442.pdf
- Altamirano, V. (Diciembre de 2016). Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/T-SENESCYT-01623.pdf
- Alvarado, J., & Pinos, O. (2017). *ESTIMACIÓN DE INGRESOS DE LA POBLACIÓN ECUATORIANA. UNA PROPUESTA DESDE LA REGRESIÓN CUANTÍLICA*. Obtenido de https://www.bce.fin.ec/cuestiones_economicas/images/PDFS/2017/No2/Estimacion-ingresos.pdf
- Arroyo, E. (Noviembre de 2015). *dspace.casagrande.edu.ec*. Obtenido de PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA ISLA SANTAY: <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/742/1/Tesis996ARRp.pdf>
- Berrocal, A. (11 de Noviembre de 2017). Obtenido de Técnicas de fichaje: <https://es.slideshare.net/AbrahamBerrocalPedre/tcnicas-del-fichaje>
- Carballo, R. (Julio de 2014). *EXPERIENCIA TURÍSTICA IMAGEN, SEGURIDAD Y CENTROS CULTURLES*. Obtenido de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/13007/4/0707857_00000_0000.pdf
- Castillo, M., & Castaño, V. (2015). *LA PROMOCIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE TÉCNICAS TRADICIONALES Y NUEVAS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180739769017.pdf>
- Ciribeli, J., & Miquelito, S. (2015). *LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO POR EL CRITERIO PSICOGRÁFICO*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357938586002.pdf>
- Cordova, F. (16 de Enero de 2014). *slideshare.net*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fatimacordova/definiciones-de-turismo-diferentes-s-autores-diferente>
- Dacosta, M. (4 de Noviembre de 2011). Obtenido de Técnicas de fichaje: <http://mildreddacosta.blogspot.com/2011/11/tecnicas-de-fichaje.html>

- Del Prado, J. (2021). *TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN: LA ENTREVISTA CON EL TRABAJADOR*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/tecnicas-de-investigacion-la-entrevista-o-dialogo-con-el-trabajador/#:~:text=El%20di%C3%A1logo%20con%20el%20trabajador,con%20una%20o%20varias%20personas.&text=Es%20%E2%80>
- Espinoza, K. (2016). *repositorio.ute.edu.ec*. Obtenido de ESTUDIO DEL PERFIL DEL VISITANTE DE PICHINCHA: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15954/1/68625_1.pdf
- Fidias, G. (2006). *wordpress.com*. Obtenido de EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/07/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-6ta-ed-2012.pdf>
- Figueroa, A. (2018). *LOS IMPACTOS SOCIO ECONÓMICOS DE LA GESTIÓN TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8710/1/02%20TUR%20096%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>
- Forteza, J. J., Lam González, Y. E., & Ledesma, J. d. (2 de Abril de 2017). *MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN E INTENCIONES DEL TURISTA NÁUTICO EN LA RUTA DEL SPONDYLUS (ECUADOR)*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180750377003.pdf>
- Gama, G., & Favila, H. (2018). *pasosonline.org*. Obtenido de Una aproximación a la experiencia turística desde la Antropología del Turismo: http://www.pasosonline.org/Publicados/16118/PS118_13.pdf
- González, V. (2016). *Diccionario Jurídico y Social | Enciclopedia Online*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/variables-socioeconomicas/>
- Guillermo Gutiérrez, M. S. (2018). Obtenido de Redes sociales como medio de promoción turística: [file:///C:/Users/HP/Downloads/2159-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20\(anonimizado\)%20\(obligatorio\)-13425-1-10-20180331.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/2159-Texto%20del%20art%C3%ADculo%20(anonimizado)%20(obligatorio)-13425-1-10-20180331.pdf)
- Gutiérrez, H. (Febrero de 2005). *ESTUDIO DE LA IMAGEN DE DESTINO TURÍSTICO Y EL PROCESO GLOBAL DE SATISFACCIÓN*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10588/HSMtesis.pdf?sequence=1>

- Lopes, E. (2006). *LA MOTIVACIÓN TURÍSTICA: EL CASO DE LA REGIÓN DE LAS AGUAS TERMALES DE GOIÁS, BRASIL*. Obtenido de <http://age.ieg.csic.es/boletin/42/15-LA%20MOTIVACION.pdf>
- López, J. (1994). *Definiciones: Turismo - Turista*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/412-1850-1-PB.pdf>
- Martínez, T. (2012). *Tipos de turistas que existen*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/tipos-de-turistas-que-existen/>
- Mylonakis, J. (Diciembre de 2013). *researchgate.net*. Obtenido de YOUTH TOURISTS' PROFILE AND THEIR TRAVEL CHOICES AS INFLUENCED BY SOCIAL MEDIA: https://www.researchgate.net/profile/Panagiota-Dionysopoulou-2/publication/314245204_Published_by_European_Centre_for_Resarch_Training_and_Development_UKwwwwea-journalsorg_22_YOUTH_TOURISTS%27_PROFILE_AND_THEIR_TRAVEL_CHOICES_AS_INFLUENCED_BY_SOCIAL_MEDIA_
- Niño Rojas, V. (2011). *fliphtml5.com*. Obtenido de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: <https://fliphtml5.com/blnrt/qzrh/basic>
- Ochoa, C. (30 de Junio de 2015). Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-bola-nieve>
- OMT. (20 de Febrero de 2018). *entornoturistico.com*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/tipos-de-turistas-que-existen/#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20del%20Turismo,una%20noche%20en%20dicho%20lugar.>
- Ossa, D., & Muñoz, I. (2015). *scielosp.org*. Obtenido de Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes: <https://www.scielosp.org/article/scol/2017.v13n1/19-34/>
- Pat, L., & Calderón, G. (31 de Diciembre de 2012). *CARACTERIZACIÓN DEL PERFIL TURÍSTICO EN UN DESTINO EMERGENTE, CASO DE ESTUDIO DE CIUDAD DEL CARMEN, CAMPECHE. MÉXICO*. Obtenido de <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n18/art02.pdf>
- Pulido, J., & Navarro, Ú. (17 de Febrero de 2014). *IDENTIFICACIÓN DE ÍTEMS PARA MEDIR LAS EXPERIENCIAS DEL TURISTA EN EL DESTINO*. Obtenido de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-IdentificacionDeItemsParaMedirLasExperienciasDelTu-5316839.pdf>
- RAE. (2020). *REAL ACADÉMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <https://dle.rae.es/frecuencia>

- Ramírez, A., & Astudillo, K. (31 de Agosto de 2016). *repositorio.ucsg.edu.ec*. Obtenido de Análisis del perfil del turista que visita la comuna Montañita: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/6444/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-330.pdf>
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sampieri, R. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Urresta, S. (2013). *GUÍA TURÍSTICA DEL CANTÓN TULCÁN, PARA LA DIFUSION Y PROMOCION DE SUS ATRAVTIVOS NATURALES*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1939/1/T-UCE-0009-116.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE CORAL HERNÁNDEZ BRAYAN GERMÁN **CÉDULA DE IDENTID** 04-01913900
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO** 2021 A

TEMA DEL TIC: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA CASO TULCÁN.

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC.GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA
DOCENTE TUTOR: MSC.HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
DOCENTE: MSC.ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS VIRTUAL AULA: VIRTUAL

FECHA: viernes, 3 de septiembre de 2021

HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,38
2) Trabajo escrito 2,63
Nota final de PRE DEFENSA 8,01

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el viernes, 3 de septiembre de 2021

ELIZABETH
JOSEFINA GUEVARA
GUEVARA

Firmado
digitalmente por
ELIZABETH JOSEFINA
GUEVARA GUEVARA

MSC.GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA

PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
HADA ESTHER
SOLÓRZANO
ROBINSON

MSC.HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
DOCENTE TUTOR



Firmado electrónicamente por:
CESAR ARMANDO
ENRIQUEZ
MONTENEGRO

ISC.ENRÍQUEZ MONTENEGRO CÉSAR ARMANDO
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Certificado de validación del abstract



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL
DEL CARCHI**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Coral Hernández Brayan Germán				
DATE: 8 de septiembre de 2021				
TOPIC: " El perfil del turista y la experiencia turística caso Tulcán"				
REMARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic <input type="checkbox"/>	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic <input type="checkbox"/>	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING	Clear and logical progression of ideas and <input type="checkbox"/>	Adequate progression of <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			
	TOTAL 9			



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Coral Hernández Brayan Germán

Fecha de recepción del abstract: 8 de septiembre de 2021

Fecha de entrega del informe: 8 de septiembre de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Entrevista 1

CÓDIGO DE LA ENTREVISTA: E01 CR52

Nombre y Apellido del entrevistado. - Carlos Patricio Ricalde

Cédula de identidad del entrevistado. - 1708586555

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece. - Mestizo
2. Edad. - 52
3. Nacionalidad. - ecuatoriano
4. Género. – Masculino
5. Nivel de estudios. - Colegio y universidad
6. Ciudad de residencia.- Tampa-Florida
7. Ciudad de origen.- Quito -Ecuador
8. Ocupación/Profesión.- Producción de eventos
9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?.- 100 por mes
10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?.- por lo general al años unas 3 veces o 4 veces
11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán? -

Tulcán fue el principal motivo por el cual decidió visitar la ciudad por el cual llegó a la ciudad y bueno acá lo conozco ya de aquí si esto es para que le saques un poco de lo que quiero mencionar acerca de respuesta, pero nunca los voy a muchísimos años atrás sabemos que es una ciudad de Colombia para mucha gente y esto que mucha gente sólo ve como el paso fronterizo y ahí está justo el tema del turismo para el tema fronterizo que de la que ya conocer esa frontera de turismo el tema es que mucha gente pasamos la frontera y no nos queda más que agarrar que ahí está justo por donde tienes que agarrarte o como pensarlo como manejar ideas de que esa gente que solo timbró compró los pesos colombianos o la gente que entró ecuador y ya se metió entonces ahí está justo el tema por donde también tienes que enfocar la obra y como a la gente que está de paso porque dice que mucha gente no se quede en Tulcán se llegó a comprar los pesos colombianos días incluso para Colombia son pocos casi nadie de viajeros que se queden por tocar ahí creo que tienes que ver las razones unas y las otras desde

ese paso es una frontera, pero cómo atrapar ustedes de qué bonito explican que se queden 1 a 2 días.

entonces yo que te digo yo lo que te decía lo que yo te decía es que claro yo sí visité Tulcán tengo 52 creo que decir 13 años que algún rato fuimos con mi familia cruzamos la frontera en auto y nos fuimos creo que hasta Cali que ya está acá y creo pero somos iguales los que damos se cambió las monedas y los peso y ya te cruzaste y fui algunas veces a Pasto y algunas veces sea aguda a Popayán pero no me que había quedado en tu vida Tulcán siempre para mí fue de paso entonces con la pregunta que vos me decías como fue la primera vez que usted llegó a Tulcán fue así porque yo me voy a entretenido en Tulcán ya con tema cultural prudente teniendo Camps que hay muchas cosas nos da la de que eso le dará fronteras y te cruzas entonces ahí es donde vos tienes que actuar bien y ahí es donde el turismo tiene que actuar o sea el frío que tiene hacerle que el frío también tiene sus cosas chéveres no entonces todo ese encaje que mucha gente podemos decir no hace mucho que yo me voy de acá como a través de ustedes a la gente el turismo para que el frío más bien en vez de que se me ve así sea algo agradable entonces tendrías que ver muchas de las maneras que se pueden tejer en ideas un bosque que manejas de este tema turístico no va por ahí Bryan

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje? - Por lo general viajo con mi esposa o viaje solo

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

y bueno he cruzado muchas fronteras muchísimas en el mundo no estamos con muchos países pero un borde o una frontera así con estas características ponte la entrada de Bolivia el cierre de Bolivia para entrar a argentina por el lado de para entrar por Salta entonces porque primero esta Tupiza y luego Villalón alguna cosa se medirá a la cabeza y por el que era un poco frío me acuerdo en tres sueños he pero si hablamos de similitud yo creo que verá si no no es que sea un cliché lo que ya tú eres y rolita no pero yo diría que cada ciudad tiene su encanto cada ciudad tiene su magia y cada cada país igual no creería que Tulcán es único igual que todas las ciudades ahora qué es lo que te atrae y es otra cosa que es lo que te disgusta es otra cosa pero cada cada de cada ciudad tiene algo de parecido o sea si yo hablo de Villason son casi se dice son no creo que tenga tan parecido porque me veo de temas y alrededor de Bolivia

para entrar a argentina no le veo también igual pero ciudad es así porque tratan pensar en mi cabeza ciudades del norte un poco frías puede ser, pero de otras maneras en Bolivia mismo

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

y si podía dar un poquito más de razón tengo el gusto enorme de conocer un poquito más Tulcán nuestro ambiente cultural entonces conversé con mucha gente por lo bonito que es estar en otras ciudades porque yo no me siento el viajero que tome las fotos me fui a las tardes del hotel muy bueno al hotel tan no tan bueno y me fui de la ciudad no yo soy una persona que conversó con el heladero con nuestro con el dueño del hogar comercio un poquito la situación de cosas para eso entonces comencé con chicas hay chicas bonitas también me di cuenta que chicas de agradables en cómo se llama en Tulcán y me di cuenta que es una ciudad de mucho avance y creo que va a crecer mucho más en muchos de los temas que manejan también en Tulcán vi que el tema cultural necesita ser escuchado más y que mucho avance en tema cultural, pero hay que sacarlo adelante en muchas cosas les felicito toda la gente que cree en cultura y les felicito a toda la gente que hace cultura en Tulcán si te puedo hablar del enfoque o las cosas que viví cosas como el frío que ya lo sabemos y también gente amable gente precavida gente la gente con corazón es lo importante también es decir eso

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

He veras que fuimos a un desayuno en un restaurant que no me acuerdo polera pero que os enseñe que es algo colombiano si no me equivoco no recuerdo cómo estaban los precios sinceramente Bryan periodo que estaban entre 2 a 3 dólares creo si bien no le dio mal normal le veo una comida estable una comida que está te hablo de la evidencia no recuerdo un plato con características de Tulcán, pero fue un desayuno algunas cosas así que me acuerdo, pero estuvo bueno o sea no es que mismo dijo daño más bien un plato de una comida buena limpia y estuvo bien muy bien entonces muy bien yo no sé si en la 3 a 4 dólares no recuerdo porque si no me equivoco en un mismo a comer por nuestro lado y otros estuvimos del restaurante nexo con la casa la cultura una cosa así fue en un acuerdo pero la otra que salimos por ahí a comer con alguna de algún amigo por ahí vimos siempre prestó valores de algunas cosas si alguna alimentación alguna comida entre sopas y arroz

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

es lo que el precio no le diga yo no lo vi alto Bryan no creo que es estable para todo nuestro país cómo se llama el trato de la gente te dije hace un rato le dije amable gente amable un buen trato

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

con todos los que he vivido en él como se llaman Tulcán que como salido algunas veces estoy contento muy contento como te digo muy contento y satisfecho de todo lo que he percibido con Tulcán en tema humano en temas culturales tema geográfico en todo lo que enfoca Tulcán ahora y hablar contigo es otras cosas pues bueno me hablabas de turismo y cómo enfocar cosas otros temas, pero si yo como el objetivo todo posible todo bien pero una bonita experiencia interactuar ya con tema cultural y vivir un poquito más de lleno las características socio socio humanas más que todo como con la gente de Tulcán los temas cultural internos artísticos temas relacionados también como con ir en la noche un bar con otras piezas por no ser un poco más valiente en la noche se armó una fiesta también no sé no sé si vos estabas allí pero esa fue en el segundo festival en la noche y un bar que no recuerdo de quién es con el hito no estuvimos un rato ya yo soy con la chica que me ayudaba, pero una venezolana que me ayudaba para el tema de la logística regresamos al hotel no dormimos nada ya nos trepamos en un bus porque tenía una reunión en Quito y al revés la banda se quedó ahí todo dispares al otro día pero en la noche nos unimos a un bar que la gente hizo música y entonces ahí estuvimos conociéndonos más poder decir Tulcán súper chévere

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

y yo creo que en las características que Tulcán tiene de algunas ciudades nada está para todos no sea ahí el Bryan que puede ir a donde pronto con limpio algo barato económico y está bien tienes en el hotel que de pronto tú puedes tener la televisión el jacuzzi todo eso cierto que está para todos en general estuve yo estuve en un hotel muy chévere el hotel y el desayuno en unas buenas características entonces si estás hablando de un hotel no sé 4 sin complejos no lo sé estuvo bueno en la atención y con todas las características que llevan ni creería que como en cualquier ciudad y que de pronto para tu voz pero yo no me puedo quejar

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

Veras yo no le vi a un Tulcán aún tan sucio no lo vi así creo que todas las ciudades e inclusive Quito siendo la capital del barrio es que está un poco desorganizado y tarde hay tanta limpieza bueno yo estuve en Kingston en Jamaica es mucha basura en el suelo no veo esto en Tulcán ósea en igual en lugares o capas que ni los vi, pero en cualquier lado creo que vas a encontrar el lado donde no estén adecuados de limpieza no pero no puedo quejarnos decir cómo puedes salir de alguna ciudad dices qué ciudad más sucia eso para nada yo haciendo yo más bien todo lo contrario muy chévere en la ciudad ya la limpieza es todo bien

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

sabes que me gustaría participar en temas un poquito ancestrales o temas que tengan que ver con la ciudad no ha decidido participe estaba en fiestas de las que te dije bar en la noche un poco más de música rock and roll blues o cosas que faltó con una banda también de metal en un poco más en eso colocar si me gustaría también tener un poco más de amplitud para saber las fiestas tradicionales de Tulcán posa con te acomodes y Latacunga la mama negra o lugares que tienen sus características no supongo que también Tulcán deben tenerlas bien

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

verás que yo con la banda fui y estamos con algunos extranjeros también y no es queríamos darnos dado las vueltas por las noches desde arriba abajo ni en las tardes y mañanas, pero salimos a caminar muchas veces no les sentí una ciudad de riesgo y ojo que por lo general las ciudades fronterizas tienen este problema eso sí porque el otro lado de la costa como es huaquillas y el otro lado está en aguas verdes en Perú y Ecuador entonces ahí siempre es un poco por el tema del cambio del billete y la gente que debe que son como llama comerciantes y la inseguridad que a veces tienes que estar muy pilas con eso, pero yo te hablo de que caminen Tulcán a lo menos estos últimos tiempos súper tranquilo en los tiempos que yo cruzaba la frontera con mi familia para irnos de vacaciones o cosas de éstas en auto ahí si se sentía un poco un poco el estrés me acuerdo de joven niño al ver que los señores están ahí en el parque cambiando los pesos te preparo y te daban y no ha sido cuidados en errores estos últimos tiempos que te digo que yo hablo en este tiempo joven niño en estos últimos tiempos que visitado Tulcán para nada caminamos no solo yo no sino cuando bola por los amigos son exprimidos por ahí tranquilo sin ningún problema

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

entonces por qué se me viene que creo que se utilice, pero no llegan a mentir proceden a la cabeza que parece que, si te dice, pero no me acuerdo los recuerdos por final estamos de la casa de la cultura el hotel entonces no estaba tan lejos los movimientos que teníamos

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

bueno estoy llamándole a tu tío para hacer el evento en mayo en agosto los tres capas que nos vemos este año

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

comprometida en fomentar tareas comprometido en difundir su voz comprometido con el cuidado con la preservación con el desarrollo quizá bueno yo estaría así de salir de esta ciudad que tenía todos y culturales más que todo para mí me hace seguir difundiendo no es el compromiso siempre lo voy a tener y ahora con un poco más de hacer ver que una ciudad que es fronteriza que tiene muchas cosas que dan para darse a conocer si puedo tomarlo como compromiso claro yo lo tomaría como compromiso difundir a Tulcán como ciudad también

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

sabes que es diferente porque mucha gente puede verlo de otra manera mí no gusta el frío entonces ya te digo, pucha pongan calor por favor pero difícil no, por que es algo que no depende de los ciudadanos, por eso yo también te hablaba de eso, como de pronto el turismo, puede llamar la atención de la gente que tal vez no disfrute del frío y el saber que en el frío hay algunas cosas que tal después llamar la atención y te puede llenar de sentir bien en temas turísticos entonces eso puedes verlo y pensarlo pero esto no se puede cambiar o sea si vas a hablar de unos climas posibles de cambiar el tema de sociedad que voy a cambiarles yo más bien la humildad la gente como ese en Tulcán que si no no la gente amable, así como como éste y más bien noche de ver a toda esta gente es tan amable que no cambien.

Anexo 4. Entrevista 2

CÓDIGO DE LA ENTREVISTA: E02 FM56

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

Nombre y Apellido del entrevistado

Froilán Mavarez

Cédula de identidad del entrevistado

17 58 62 500 55

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

56 años

3. Nacionalidad

Venezolano

4. Género

Masculino

5. Nivel de estudios

Cuarto nivel, de cuarto nivel el tercer nivel lo que es pregrado que sería médico cirujano médico general y tengo posgrado en medicina familiar cuarto nivel y soy médico pediatra también pero no he podido traer los documentos de pediatra, ya lo de médico familiar ya está lo tengo todo en cuarto nivel

6. Ciudad de residencia

Estoy Ibarra, compre una casa en Ibarra Acá en el ejido de Caranqui, esa es una de las zonas de acá, es frio también hay neblina en las noches y llueve un clima de esos, lo que aquí es un poquito más calientico.

7. Ciudad de origen

Zulia, como decir aquí Imbabura y la ciudad de Maracaibo

8. Ocupación/Profesión

Médico cirujano médico general

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

Bueno ahora no tengo ingreso porque bueno sí tengo ingresos particulares en el sentido que me llegan pacientes pero hasta diciembre que estuve trabajando porque quede desempleado ganaba dos mil dólares mensuales.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

Más o menos como seis veces al año

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

Paseo me gusta mucho el turismo de ella es bueno el clima excelente como te dije la gente es especial también muy buena gente, este el paisaje la parte de paisaje es la comida excelente y tenía que ser también unos negocios a sentido de la contadora, la que me lleva a mí en la parte de contabilidad de los impuestos y todo, está allá, y todo está allá pero muy chévere sí y más que todo por la frontera a veces iba con unos amigos cirujanos del hospital del Ángel íbamos a lo que es este... a comprar y eso, má económico, y me compre una chaqueta de cuero, muy económica solo me costó 80 dólares.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

La familia

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

No, el parque ahí o la frontera el parque principal de allí este más que todo eso en verdad en el Ángel si conozco el parque que hay allá y cosas así, pero más que todo pasear por la ciudad.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

Si, cuando fuimos a comer, cuando paseábamos por la ciudad y hablábamos con la gente, se ve que es una ciudad tranquila, si intercambiamos experiencias y compré allí.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

si buena, es aceptable muy aceptable si es posible mejor que por lo menos yo estaba en quito, en Quito es más costos, un poquito más costoso y más que todo en los centros comerciales, pero allí es mucho más económico, que te digo, que la ropa ahí es mucho más económico, me parece mucho más económico

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

Si este...el parque Ayora me gusto mucho.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

El clima el clima me parece espectacular, la agente es tratable y los parques el lugar como te dije me llamó mucho la atención, el costo de la ropa de los alimentos más que todo eso

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

La última vez que fui me quede en casa de unos amigos, pero una vez que me toco quedarme en un hotel me pareció bastante bueno.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

No bien, bien, excelente me parece si el trato muy bien y la gente muy amable la gente muy amable una gente educada lo y son muy respetuoso sí me pareció excelente medio más bien en quito si son un poquito más al asadito, aquí en Ibarra si es tranquilo también y sobre todo lo

que no se ve la delincuencia yo a veces veo la televisión la noticia de Guayaquil y eso y eso es terrible.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

Muy confiable la verdad uno va, camina por ahí y se encuentra de todo, y se puede comer en cualquier lugar.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

Yo diría que bastante, bastante satisfecho.

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

Sí, hay sitios de comida especiales hay uno que es la triple a que es de encebollado y esas cosas, me gustó mucho.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

Si, si son muy buenos son muy buenos claro faltan ciertas cosas un poquito más de parque a lo mejor otros sitios más recreativos éste falta un poquito como de turismo si la parte de turismo si este que otra cosa la parte de banco y eso bien y el trato de la gente chévere, sí pero si vi eso que faltaba un poquito más de turismo y esas cosas en el sentido de promocionar hacia dónde y hacia dónde en el sentido de excelente excelente.

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

si le falta si le falta infraestructura desde edificios por lo menos áreas recreativas como te dije la zona de los bancos y eso es muy buena y hoteles y si faltó tele porque casi no vi la parte de hoteles hospitales, en el único hospital grande es el louis en ávila y clínicas veo que faltan también

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

No excelente súper limpia me dé yo te digo porque Venezuela aclaró la situación haya que difícil, pero ella es un desastre hay basura porque no se recoge aquí se ve eso que la gente como

te digo en el sentido de que si ve un envase si va a la calle en su respectivo container y el aseo pasa y todo limpiecitos.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

La verdad en los lugares comerciales que visite, me atendieron bastante bien.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

la verdad que sí, me gusta mucho esa ciudad ahí yo la verda yo hubiera querido comprarle una casa en tulcan o en el angel porque la gente es muy chevre muy muy tranquila lo que pasa es que tuve la oportunidad de comprarla aquí en Ibarra y la compre en Ibarra pero más me gustan el clima de allá pero mi familia si les gusta el clima de aquí pero la gente muy tranquila nunca pasa nada que eso lo bueno la tranquilidad la gente te trata muy bien y ya como saben que uno es médico no por lo menos en el angel doctor para aquí y doctor para allá.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

La verdad que más que todo era la parte de pasear con la familia eso se cumplió y la imperativa sobre los sitios así donde llegamos muy bien muy buena atención y muy bonito el paisaje, de la parte económica en el sentido de la parte personal que tuve hacerlo de la parte del contador y todo también se cumplió mi si yo prácticamente lo que quería hacerla ya lo hice bien o sea fui atendido muy bien y se cumplió todo se quede satisfecha.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

La verdad que quisiera ser partícipe claro que sí pero sí creo que fue el año pasado una actividad que lo que se están cumpliendo cientos de años de la ciudad y casualmente fui a hacer alguna actividad fui en un paseo con los hijos y casualmente estaba la actividad y eso y me incorporé en el sentido de verla pero no fue no fui partícipe en el sentido de estar a llena en la actividad como tal pero sí, sí la vi muy bonita es una actividad de folklore y casi todo.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

Sí sí excelente yo los felicito a ustedes tienen un transporte público increíble dije me quito ellos funciona muy bien la parte de buses los taxis todo es excelente y en muy buena condición y aseado todo se ven muy bien que funciona perfecto.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

Siempre que pueda y tenga tiempo trató de ir a una ciudad muy cómoda muy tranquila como Tulcán, y me gustó mucho.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

Sí sí el respecto por lo menos el hospital abc voy al hospital la parte como te digo de las plazas y todo eso y más que todo en la parte de la venta de encebollado y esas cosas la gastronomía excelente y muy buena atención muy buena.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

La situación que hay en el sentido con el extranjero claro que eso no es culpa de nadie lo que pasa que en el país en Venezuela está la situación difícil que cuando una familia sale de su casa y deja su casa de su trabajo deja todo para ir a otro país es difícil porque eso significa que es una dictadura en ese país y que no alcanza ni para la comida entonces lo que sí vive mucha gente en las calles que ojalá hubiera un sitio donde albergar a esa gente si de poder ayudar a los y todo eso porque esto es algo que nos puede pasar a cualquiera y falta de espacio y la cuestión de que más albergue de esta gente que está ahorita en las calles que éste vive de donde sería una cuestión de políticas públicas que falta esa parte y bueno y tratar de ayudarles a gente que sea uno pudiera eso sería estimado doctor.

Anexo 5. Entrevista 3

CÓDIGO DE LE ENTREVISTA: E03 LP32

Nombre y Apellido del entrevistado: Luis Eduardo Poso Obando

Cédula de identidad del entrevistado

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece: Mestizo
2. Edad: 32
3. Nacionalidad: colombiano
4. Género: Masculino
5. Nivel de estudios: Posgrado
6. Ciudad de residencia: Ipiales
7. Ciudad de origen: Ipiales
8. Ocupación/Profesión: Abogado
9. ¿Cuál es su nivel de ingresos? : 700 dólares
10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?: según la distancia del viaje no lo hago una vez cada dos meses
11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán? : de que ese proyecto el dólar antes de que se pusiera el dólar como moneda oficial pues si vamos a todo a amercar a comprar los víveres todo ahora después de lo del dólar viajo generalmente este turismo por no sé él variar un poco la cultura de aca
12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

Con mi familia o con mi novia

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

pues atractivos turísticos parecidos no sé en realidad porque las cosas que tiene Tulcán no las he visto en otro lado como el cementerio y como este eco parque que son realmente muy muy especiales si no no los he visto en ningún otro sitio

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

sí claro uno interactúa mucho con los ciudadanos en cualquier lugar que visita de pronto como en alguna tienda en algún lugar es interacción normalmente en las tiendas en las ventas de souvenirs en los restaurantes en los bares con bastante gente pues local

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

en realidad, puede ser la comida ecuatoriana en general es muy pues personalmente me gusta mucho no a nivel de precios a ser colombianos y en mirar el precio del dólar actual pues nos sale un poquito costoso, pero vale la pena en realidad sí sí visitar pues los lugares de comida porque vale la pena pagar un poquito más por un buen plato

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

Lo más importante en Tulcán pues es el cementerio que es algo magnífico el ecoparque Tulcán y pues me gusta mucho el sentido de las tienditas o de los minimercados que allá la oferta de productos pues extraños para nosotros que es que son atractivos también para uno

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

como te digo o sea el precio de las habitaciones varía según el lugar donde uno se quede en el movimiento del dólar y el al frente al peso pues es un poquito costoso para nosotros, pero no es tampoco descabellado no con un valor normal o que se pueda acceder al pago

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

en general la gente ecuatoriana es un poquito parca un poquito no sé no es tan amable como la colombiana la colombiana sí es muy muy amable y pues no está acostumbrado a eso no y más que todo pues la gente del norte de Colombia pues no va subiendo de popayán para allá la gente va siendo más abierta más más amable en ese sentido pero en general la gente del ecuador y sobre todo de la sierra es un poquito como como parca como jodida

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

si en realidad confiable igual no es que yo sea una persona puede ponerle mucho pereque a las cosas y un poquito más relajado más de acomodarme donde sea de buscar lo bonito de las cosas sino no quejarme tanto de pronto los dos los inconvenientes que se puedan generar

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

las veces que me he quedado en el hotel después me he sentido a gusto con las necesidades básicas como te digo no tengo mayor problema en quedarme tenga pues lo necesario no ahora pues obviamente que tenga internet más que todo claro

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

en restaurantes comestibles del mundo realmente pues a mí me gusta mucho la gastronomía ecuatoriana en general y siempre he querido pues he salido contento de los lugares que frecuentaban

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

sí sí en realidad como te digo si hablamos sólo de Tulcán me gusta mucho esos sitios y son lugares raros que no encuentras en ningún otro otro lugar o destino turístico

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

en el caso de ustedes me parece que están muy bien creo que le falta un poquito en lo de la vida nocturna en los bares porque restaurantes hay muy buenos restaurantes hay muy buenos hoteles y pues por lo que se después para todo tipo de bolsillos para todos en general lo que uno puede si quiere comodidad o si quiere por lo necesario no hay variedad

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

mirado últimamente la ciudad de Tulcán está muy ordenada es muy tranquila no sé si es por la cantidad de gente que viene también a Colombia pues aprovechando no se ve tanta iluminación me parece que la gente de Tulcán es muy culta en ese sentido de pertenencia con la ciudad de cuidarla

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

no eso es algo que siempre me he quejado de la gente ecuatoriana en general son un poquito les falta un poquito de como de.. de esa paciencia de esa forma de tener un poquito más de amabilidad pero en general me está mal no es son distintas culturas y son además de verla al cliente en general

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

Si si me he sentido satisfecho

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

si realmente yo siempre que visito cualquier lugar cualquier ciudad me gusta probar en la comida y se mira mucho de la ciudad y personalmente pues a mí me gusta mucho eso en realidad si cumplo con mis expectativas y si me gusta visitar la ciudad

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

no he tenido la oportunidad de ser partícipe pero si me gustaría si me gustaría una vez sin querer estuve en un carnaval no en febrero si no me equivoque terminé mojado pero me pareció chévere y me gustó en realidad sí me gustaría participar en alguna festividad tradicional

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

la visite pues ahorita creo que seguridad no hay en ningún lado no hay que tener siempre cuidado con por donde uno anda no andar solo obviamente el Ecuador personalmente creo que es un lugar donde se puede confiar más que en Colombia no creo que es un lugar más seguro que Colombia por la actitud de los policías por la actitud de de en general de muchas cosas como colombiano creo que está muy permeado la inseguridad en todos lados entonces creo que en Ecuador en general uno se siente más seguro

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

las pocas veces que utilice transporte público me sentí bien no sobre todo se lo utilizado es para el transporte entre el entre la frontera entre Rumi Chaca y la ciudad de Tulcán pues las veces las pocas veces que me he subido me he sentido a gusto

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

Muy probable

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

por cultura general y por preservar los lugares es cualquier lugar no tiene que estar es presto para para que no se deteriore para que uno también como uno le le prestan el servicio de sea uno tiene que estar comprometido al cuidado de eso

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

trato del turista un poquito es el trato al turista es fundamental y es por lo que uno a veces dice no vamos para allá pero lo único lo demás es espectacular las ciudades bonitas y limpias y hay cosas que por acá no conseguimos y comida espectacular que me encanta y lo único lo único es esa esa forma de tratar al turista o al cual la persona que va a hacer alguna compra un producto un servicio es un poquito en fregada a la gente.

Anexo 6. Entrevista 4

CÓDIGO DE LA ENTREVISTA: E04 GA22

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

Nombre y Apellido del entrevistado

Gabriela Alejandra Arabayen Basurto

Cédula de identidad del entrevistado

1727169770

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

22 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

Femenino

5. Nivel de estudios

Superior

6. Ciudad de residencia

Quito

7. Ciudad de origen

Quito

8. Ocupación/Profesión

Estudiante

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

800 mensuales

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

Bastante, eh... pero en la sierra, una vez al, no sé una vez cada 3 años, pero en la cosas uy... a cada rato. A veces hasta cuatro veces en el año, más también.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

Emm... mi amiga era de Tulcán, entonces ella me dijo, “tienes que conocer mi pueblo”, y fuimos porque me estaba promocionando a Tulcán, entonces ya pues fuimos.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

Viajo con mi familia, porque mi familia es de la costa, entonces toca ir allá o con amigos.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

No...ustedes tienen un cementerio

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

Si son súper cariñosos como que te hacen sentir bien a las personas que vienen por primera vez yo no conocí a nadie de pronto todos: “ay vea venga venga veci”, y así todo chévere como si hubiera estado ahí siempre.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

Si los precios están baratos a comparación de otros lados porque tu bienes a quitó y si hay cosas baratas pero estaban mucho más caras que en Tulcán.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

Sin duda el hecho de visitar un cementerio

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

Es que yo fui y creo que era carnaval o algo así entonces son como que tienen muchos eventos culturales y hay muchas casas donde los jóvenes pueden desarrollar arte y así entonces cuando yo había había niñas pequeñas bailando danza contemporánea y bailaban excelentes entonces eso me llama la atención

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

La verdad me aloje en casa de una amiga.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

Bien, super cordiales porque en otros lados son como que medios groseros para tratar, pero allá no, son muy amables.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

Bastante confiable porque como te tratan bien te dan ganas hasta de gastarle si tengan la plata ahora.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

No he visitado

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

Sí, full satisfecha.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

Muy satisfecha me gustó mucho visitar su ciudad.

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

Estaban bonitos una parte es que como que su ciudad es muy pequeñita estas en una calle y el principio hay cómo que restaurantes que no están súper bien estructurados no, aunque el stand selecciona pintadita pero vas caminando unas tres cuadras y ya tienen un restaurante casi que le de lujo entonces es una cosa que pasa en todas las ciudades solo que en la suya se ve más porque es muy pequeña.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

Eso me gustó porque la comparación equipo de Guayaquil o de las otras ciudades... no, Tulcán estaba súper limpio, o sea así si hay basuras pero no tanto.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

Bastante amables la gente, o sea si son un poco como que tranquilos pero en general se confía en la gente.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

si, y regresaría si no hubiera COVID.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

No, solo me dijeron que iba a ser demasiado frío pero creo que llegue en verano entonces yo estaba muy feliz.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

SÍ, porque tienen como que mucho de arte y de diferentes maneras y hacían que las personas que están en el público se sean parte del espectáculo entonces eso es súper importante.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

Sí, porque yo caminaba feliz de la vida y ni un choro me salió.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

Sí, me pareció normal porque el señor del bus estaba en su trabajo no sin mayor novedad y no tenía al señor auxiliar, entonces yo solo pagué y me fui a sentar.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

Bastante satisfecha.

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

Yo creo que bastante probable, se acaba el covid y yá.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

Si o sea como estaba tan bien limpio y también cuidado que como que te da cargo de conciencia votar una basura en el piso entonces eso nunca haría.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

Tal vez que había como que mucha fila, es que acompañe a mi amiga a hacer un trámite y entonces había demasiada gente claro menos que acá en quito pero eso creo que es igual en todo lado.

Anexo 7. Entrevista 5

CÓDIGO DE LA ENTREVISTA: EO5 JP33

Nombre y Apellido del entrevistado

Jorge Ponce

Cédula de identidad del entrevistado

1085276873 – Expedida en Pasto

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

33 años

3. Nacionalidad

Colombiano

4. Género

Masculino

5. Nivel de estudios

Profesional (Tercer nivel)

6. Ciudad de residencia

Ipiales-Nariño

7. Ciudad de origen

Buga Valle

8. Ocupación/Profesión

Soy graduado en psicología claro, ósea soy Psicólogo, pero ahora por esto de la pandemia me ha tocado trabajar en lo que se pueda, actualmente mi ocupación podría decirse que es comerciante.

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

Un millón quinientos mil pesos

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

Póngale cada 6 meses más o menos

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

Antes más que todo se visitaba por el comercio, por los productos que venden allá, más que nada por la canasta familiar, las cosas de aseo, los alimentos, el grano, bueno todo eso.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

Más que todo he salido con mi novia y mis amigos.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

Sí, he visitado pues el cementerio que me parece muy bonito, me llama mucho la atención pues la forma que le han dado a los arbustos por así decirlo, estas figuras tan llamativas, que no se ven en otro lugar, aunque no sé si eso pertenece a la ciudad de Tulcán, también he estado en las aguas termales de Tufiño, y también he querido visitar el Ecoparque, también me dicen que es un lugar muy bonito. Cada ciudad tiene sus cosas diferentes y la verdad no he encontrado nada parecido o algún parecido en otros lugares con la ciudad de Tulcán. En otras ciudades no he encontrado algo parecido a lo que se encuentra en la ciudad de Tulcán, te hablaba del cementerio, creo que es único, porque por ejemplo acá en Ipiales, el cementerio la verdad es muy abandonado, no es como en la ciudad de Tulcán que la gente ha tenido mucho sentido de pertenencia, por el lugar, lo tienen bien aseado, bonito, ordenado, no hay grafitis en las paredes, no hay botellas de alcohol por ahí tiradas, como sí pasa acá en Ipiales, acá el cementerio, la verdad, la verdad es muy, muy descuidado.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

Mira que sí, allá en Tulcán, pues la dirección exacta no se, pero te comento, allá en Tulcán hay una casa que es muy vieja, muy bonita, es un restaurante donde venden tortillas con

chorizo y caucara, creo que le dicen allá a la carne, en ese lugar el señor y la señora propietarios al turista lo acogen muy bien, le cuentan más o menos en que año fue fundado el lugar, osea ellos quieren que uno forme como parte de ese lugar, le hacen sentir muy bien al turista, no lo discriminan por nada, es más la señora cuenta chistes, te cuentan historias buenos relatos de los abuelos, en fin, la verdad es un lugar muy pero muy agradable para visitar, muy acogedor.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

Para mí la verdad es un precio muy asequible, porque casi todo es a un dólar, o por mucho, un dólar cincuenta pues en estos lugares, lo cual me parece un precio muy cómodo la verdad para el turista.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

Sí, a mí me gusto mucho y me impacta mucho el parque principal que creo que se llama el parque Ayora si no estoy mal, me gusta mucho desde el monumento que hay ahí, los árboles que tienen, la fuente que también me llamó mucho la atención, es un lugar muy acogedor muy bonito, pues el parque principal de cualquier ciudad tiene que ser algo llamativo, algo que atraiga al turista, algo que no pasa aca por así decirlo o por hacer una comparación.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

Creo que el folclor que tienen allá en el Ecuador también me llama mucho la atención, como rescatan la música propiamente indígena, creo que eso me llama mucho la atención porque en cierto modo también se ve reflejado en Tulcán y me parece bonito que sigan inculcando a los más jóvenes las raíces y que eso no se pierda, eso me parece muy bonito de allá, que desde niños les estén inculcando a tocar la zampoña, la flauta, la guitarra. El idioma, el kechua si no estoy mal, me parece también que desde niños allá en el Ecuador les inculcan mucho y eso la verdad me parece muy bonito, que no se pierda esas costumbres, eso me impacta mucho también de allá.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

No me quede en hotel me quede en casa de un amigo que me recibió.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

Ahí tengo dos opiniones, pues te voy a dar primero la mala pero no quiero generalizar porque pienso que no son todos, pero si pienso que la gente que presta el servicio de taxi la verdad son muy poco colaboradores, uno se hace alguna pregunta y no le contestan, uno brinda el saludo y no recibe nada de parte de ellos. Por otro lado la otra gente que maneja el comercio los graneros, los restaurantes, son personas muy amables, con las que se puede negociar tener un buen trato, tratan muy bien al turista. Entonces con ese tipo de personas si es chévere tener una conversación, tener un diálogo

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

Algo que de entrada algo que a mí me causó mucha curiosidad y pienso que es muy confiable es un restaurante que ustedes tienen allá que se llama Rumiñawi, a pesar de que el precio es bastante costoso, pero la verdad vale la pena, porque es muy buen servicio, muy buenos productos de mar, la atención al cliente es muy buena, entonces es un lugar muy confiable, igual lo que pasa con el restaurante chino, pues pienso que es el más popular porque la mayoría de turistas van allá, pues son restaurantes que se han ganado el nombre, por así decirlo y el reconocimiento de los turistas, entonces son lugares en los que uno entra pues ya con confianza y sin temor alguno.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

Si la verdad muy satisfecho y además que la comida es muy rica también.

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

Muy satisfecho, la verdad es que Ecuador tiene unos lugares muy lindos y que vale la pena visitar. Si esto sale en vivo, o así, de ante mano felicitar a la gente por ese sentido de pertenencia que tienen es espectacular o sea, se nota que cuidan mucho las cosas o sea las quieren mucho, las respetan mucho, lo que no pasa con nosotros los colombianos, aquí cualquier cosa ya la queremos destruir y eso no pasa en el Ecuador, pues eso si para que, es algo muy diferente la verdad.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

La infraestructura para mí está muy bien, se mira que le han invertido, por ejemplo las vías, a pesar de que son de adoquín y todo esto, se ve que están en buen estado que están muy bien, muy mantenidas igual los edificios me parecen algo genial, y pues rescato mucho la parte antigua, lo antiguo, o sea uno va por la calle y casi todo es con adoquín.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

Pues te comento que es como toda ciudad no, en algunas partes sí es muy limpio pero ya cuando uno baja a las partes como a los mercados y esto sí se nota un poco como que no hay tanta limpieza, que dejan la basura en las esquinas. La gente que come esas comidas rápidas, pues bota el plato o el vaso de gaseosa por donde pueden, a pesar de que hay basureros no se, a la gente le da como pereza caminar hasta allí y depositar el tarrito o el plástico donde comió sino que lo que prefieren es dejarlo ahí en el suelo.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

Eh, pues en algunos lugares es muy buena, la verdad, pero he tenido la oportunidad de estar en los bancos y en los bancos la verdad no me parece muy buena la atención a los clientes o a los turistas, no sé si es de pronto el estrés que manejan los cajeros, por que hay mucha gente, entonces quieren salir rápido, podría ser esa una opción, pero pienso que a veces hay mal trato con el turista en estos sitios la verdad.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

Sí, muy satisfecho, muy satisfecho, he pues por lo que te digo, más por la comida y algunos sitios turísticos y las personas, lo único que no me gustó es lo que te comentaba, lo de los bancos y lo de, el servicio público, eso sí me disgustó como bastante, y pienso pues que si uno brinda un saludo, uno espera lo mismo.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

Sí, yo tenía muchas expectativas, más que todo tenía expectativas en lo que es la gastronomía y creo que las cumplí. Se me cumplieron porque, te digo la verdad, allá hay un sitio que creo que también es muy famoso, que es el hornado de doña Rosa, y yo pienso que eso es un plato espectacular y exquisito, con esas tortillas y eso no tiene comparación alguna, o las salchipapas, yo antes eso era lo que iba a comer allá, valían un dólar, venían con huevo y todo eso, ahorita la verdad no sé en cuanto estén porque pues por esto no se ha podido viajar, pero también pienso que aunque es un plato muy básico, pero es muy rico como las de tufiño por ejemplo, entonces la gastronomía a mí me fascina la verdad.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

Pues hasta el momento no he sido partícipe de ninguna, pero pues si me gustaría tener la experiencia de compartir.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

Pues eso es, difícil la pregunta porque eso es como en todo no, como en todo lado, como se dice acá pues no hay que estar dando tampoco el papayaso, y pues cuidarse uno mismo, pues porque que más.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

No pues la verdad si fue, la verdad malo malo, la verdad, pero pienso que, hablemos un poco del costo pienso que es un precio muy asequible la verdad, eh tanto los taxis como viajar de Rumichaca a Tulcán, pienso que es muy barato, es un costo muy asequible, la verdad, entonces por ese lado muy bueno, eh, otra cosa pues lo que no me gusto, lo que te dije, el trato de los conductores si no es como el adecuado y pues uno espera que...lo que te hablaba del saludo, uno espera pues si uno les pregunta que a que parte puede llegar en Tulcán, que le den una recomendación, pues ellos no se prestan para ese tipo de diálogos.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

Pues en motivo de seguridad, la verdad en las que he ido no he visto nada raro te cuento la verdad, entonces pues pienso que es bueno pero no sé como será el diario vivir allá no, yo como turista te diría que es muy buena la verdad, porque pues no me he encontrado con ningún atraco, con ningún robo o cosas por el estilo no, la verdad es que no.

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

Pues me gusta visitarla con mucha frecuencia la verda, eh... por lo que te digo, por el negocio que manejo, me gusta ir a hacer las compras allá, pes desgraciadamente con esto que está pasando pues no, no se ha podido viajar, si es bastante...bastante complicado, pero si me gusta visitarla con mucha frecuencia. Porque pues también tengo bastantes amigos, amigos que organizan allá conciertos, entonces cada rato me hacen la invitación, entonces es chévere estar allá y compartir con ellos.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

u... sí, si si si, lo que te decía que ojalá no dejen morir estos sitios, que ojalá sigan manteniendo el cementerio como lo mantienen, sus parque que sigan con esa limpieza, me parece que es muy chévere y yo pienso que eso es lo que nos falta a nosotros acá en Colombia, acá la gente no tiene ese sentido de pertenencia lo que te decía anteriormente como allá, tu obvio que has visitado acá Ipiales, te has dado cuenta que aquí el parque central es... pues mejor dicho, es un lugar de drogadicción.. Bueno, lo que no pasa en el parque de allá que es un lugar muy bonito.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

^Pues mira que lo que si me desagradó es, y eso si no me gustó mucho, el terminal de transporte que manejan allá, pienso que sería conveniente, no sé si lo pudieran no sé, mejorar el trato que tienen las personas con el turista, eh... pienso que es un lugar muy descuidado, la verda muy muy sucio, pienso que tampoco no es, ese si no es seguro para nada, uno tiene que estar es, como decimos nosotros alerta, porque se nota, se nota que, bueno lo que te hablaba, primero el servicio muy malo, se ve mucha inseguridad, el trato con las personas no es el adecuado eh... pienso que también los puesto que hay ahí de comida o de cositas también que venden, sugeriría yo, no se, como hacerlos un poco más organizados, la verda es un lugar que no me gustó mucho la verda visitar

Información obtenida de la entrevista realizada a los dueños, y administradores de hoteles y hostales de la ciudad de Tulcán.

Entrevistas realizadas el día sábado 16 de enero del 2021.

Anexo 8. Entrevista 6

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E06 HOSLA

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hostal “Los Alpes”	Carmen Ceron	Gerente y propietaria

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Recibimos aproximadamente unos 6 huéspedes nacionales diarios, y extranjeros de 2 a 3 diarios. Antes de la pandemia solíamos recibir casi 60 por día.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Solo una noche por lo general.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Mayormente recibimos turistas de nacionalidad colombiana y últimamente también de nacionalidad venezolana.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
La principal razón por la que la gente llega a la ciudad es por comercio, por cruzar a Ipiales o por comprar algo aquí en Tulcán.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
La atención al cliente es lo principal.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
Las normas rígidas de bioseguridad es lo que aplicamos.
7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?
Como soy la dueña suelo capacitarme de forma semestral en atención al cliente.

Anexo 9. Entrevista 7

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E07 RESCO

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Residencial Colombia	Francisco Cando	Administrador

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Recibimos de 5 a 6 diarios. Antes de la pandemia recibíamos aproximadamente 20 diarios.

2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Una noche no más, es lo más común.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
En la actualidad mayormente Colombianos, antes de la pandemia si venía más gente de Machala, Riobamba, Latacunga, y sobre todo de la provincia de Imbabura.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
Más vienen por comercio, o por negocios por turismo es poco.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
Sobre todo manejamos precios accesibles, y la promoción en sitios estratégicos.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
La atención y trato al cliente y a veces les brindamos una tacita de café.
7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?
No, la verdad no he recibido charlas más bien ha sido un aprendizaje autónomo en atención al cliente.

Anexo 10. Entrevista 8

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E08 HOTCG

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hotel “Casa Grande”	Casar Yandún	Administrador y propietario

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Actualmente está malo solo recibimos si es que 10 diarios, ósea más o menos unos 30 a 50 semanales. Antes de la pandemia era bueno, recibíamos casi 40 diarios.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Por lo general solo se van quedando una noche, eso no más.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Más recibíamos ecuatorianos de Quito o de Ibarra y también de Colombia, actualmente con esto del virus más son de nacionalidad venezolana.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?

Más llegan a Tulcán por comercio, turismo casi no, mas vienen a veces por querer comprar algo o por cruzar a Colombia.

5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?

Sobre todo el buen trato al cliente.

6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?

No la verdad estrategias así como marketing o algo diferente la verdad no, poco será.

7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?

No la verdad eso he aprendido de la experiencia no más.

Anexo 11. Entrevista 9

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E09 HOTMO

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hotel "Mina De Oro"	Carlos Santillán	Recepcionista

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?

Aproximadamente unos 30 diarios, antes de toda la crisis si recibíamos casi 90 diarios.

Más los viernes o feriados.

2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?

Más o menos de 2 a 3 días.

3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?

De Guayaquil, de Quito y Extranjeros de Perú y Colombia. Antes recibíamos de India y en ocasiones de China.

4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?

Más por turismo en general.

5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?

La atención al turista.

6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?

No, solo el servicio que se ofrece nada más.

7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?

No, esto lo aprendí yo mismo.

Anexo 12. Entrevista 10

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E10 HOSRP

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hostal "Royal Plaza"	Diego LLagscha	Recepcionista

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Aproximadamente unos 30 diarios, antes de toda la crisis si recibíamos casi 90 diarios.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
En promedio de 2 a 3 días.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Recibíamos de Colombia, Ambato y de Ibarra es lo que más, rara vez recibimos extranjeros de Alemania.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
Más vienen por comercio y por visitar el Cementerio.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
Solo el buen trato al turista.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
No la verdad no hemos implementado estrategias de ese tipo.
7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?
Si solo una vez recibí un curso de atención al cliente.

Anexo 13. Entrevista 11

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E11 PENSF

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Pensión "San Francisco"	Fernando López	Administrador encargado

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Recibimos de 8 a 10 diarios, antes estaba un poco mejor llegan casi 30 diarios.
Especialmente feriados y fines de semana.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Un tiempo de 24 horas no más es decir una noche.

3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
A ver, venían antes de Colombia y todas estas últimas épocas de Venezuela, de ahí de gente del país venían de Imbabura y Pichincha.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
Turismo quizá pero más llegan por comercio.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
Sobre todo el confort de las habitaciones y el trato que reciben.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
Así estrategias de otro tipo la verdad no.
7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?
No, esto se lo aprende con el día a día no más de cursos no he recibido como tal.

Anexo 14. Entrevista 12

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E12 HOSJU

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hostal “Junín”	Jorge Arturo Lara	Administrador

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Recibimos 8 por semana, pero antes de la pandemia recibíamos 15 diarios. Sobre todo fines de semana.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Una noche no más, es lo más común, de ahí es raro que se queden 2 o 3 noches.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Venía de Quito y de Colombia, antes a veces de EE.UU.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
Por turismo para visitar el cementerio y los atractivos locales, de ahí la gente nacional más es por cruzar a comprar a Colombia.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
Sobre todo intentamos que sea la atención personalizada.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
A veces motivamos la visita regalándoles una agüita, un cafecito o algo así pequeño.

7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?

Yo aprendí esto con la experiencia, y de forma autónoma podría decirse.

Anexo 15. Entrevista 13

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E13 HOTMA

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hotel “Machado”	Sonia Amparo Benavides	Administradora y recepcionista

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?

Recibimos de 1 a 4 personas diarias, quizá antes de la pandemia recibíamos casi 10 diarios en promedio. Pero como trabajamos con ONGS, a veces recibimos grupos grandes de hasta 28 personas.

2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?

Por lo que nos contratan más las ONGS, en ocasiones el tiempo estimado son de 10 días.

3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?

A ver de nacionales recibimos de Quito, Ambato y Guayas, y de extranjeros sobre todo personas de nacionalidad venezolana y también colombianos.

4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?

Sobre todo la gente llega a la ciudad por comercio o negocios, por turismo casi no.

5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?

Sobre todo el buen trato y la atención.

6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?

Regalamos a veces caramelos o una taza de café como adicional.

7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?

Si recibí curso de atención al cliente una vez lo demás ha sido de la experiencia.

Anexo 16. Entrevista 14

CÓDIGO DE L ENTREVISTA: E14 HOTGC

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hotel “Golden Coral”	Diego Rojas	Administrador

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Recibimos aproximadamente 70 huéspedes mensuales.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Lo habitual es una noche, rara vez se quedan hasta una semana.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Del país vienen de Ibarra y Quito sobre todo, antes de la pandemia recibíamos más extranjeros de Colombia.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?
Llegan a la ciudad por negocios o por comercio a comprar cosas, quizá por turismo es bastante poco.
5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?
Trato personalizado y damos descuentos a grupos.
6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?
Actualmente lo que más importa son las normas de bioseguridad como principal motivación para entrar al hotel.
7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?
Una vez recibí un curso de atención al cliente.

Anexo 17. Entrevista 15

CÓDIGO DE LA ENTREVISTA: E15 HOTPK

Establecimiento	Entrevistado	Cargo
Hotel "Park"	Lenin Burga	Recepcionista

1. ¿Cuál es el número estimado de visitantes que recibe por día, mes o año?
Aproximadamente recibimos de 100 a 300 mensuales.
2. ¿Cuál es el tiempo promedio que un turista o visitante pernocta en su establecimiento?
Una noche no más es lo más usual.
3. ¿De qué ciudad o país son más frecuentes los turistas o visitantes que recibe?
Recibíamos de Chile y EE.UU., Irán, y también turistas de nacionalidad venezolana y de Colombia.
4. ¿En su experiencia, cuál cree usted que es el principal motivo por el cual las personas visitan la ciudad de Tulcán?

Los que llegan a nuestro hotel venía más por turismo, pero creo que a la ciudad como tal la gente llega sobre todo por comercio.

5. ¿Qué estrategias utiliza para garantizar la calidad en el servicio que ofrece?

Sobre todo el trato personalizado.

6. ¿Motiva de alguna manera al turista o viajero a regresar a la ciudad de Tulcán?

En nuestro hotel contamos con la oferta adicional de restaurant, puff, y piscina, creo que eso es un gran incentivo para que vuelvan a visitarnos.

7. ¿Se ha capacitado al personal con charlas u otro mecanismo en atención al cliente?

Si cuando ingresé al trabajo los dueños me capacitaron en atención al cliente.

Anexo 18. Entrevista 16

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E16 AC37

Nombre y Apellido del entrevistado

1. Alba Nelly Chiran Canacuan

Cédula de identidad del entrevistado

1. 0401197819

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

a) 37 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

a) Femenino
5. Nivel de estudios

a) Secundaria
6. Ciudad de residencia

a) Pioter
7. Ciudad de origen

a) Pioter
8. Ocupación/Profesión

a) Ama de casa

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

a) 400 mensuales.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

a) Una vez al año más o menos.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

a) A Tulcán me toca ir por negocios.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

a) Mi familia.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

a) Uuu no la ciudad tiene lugares únicos como el cementerio.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

a) Si la verdad siempre uno se siente parte.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

a) Si en su mayoría no es caro.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?
- a) Bueno lo bonito o interesante de la ciudad es su cementerio.
17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?
- a) Pues ahora me llama la atención la cantidad de extranjeros.
18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?
- a) Si una vez me quede en un hostel y fue bastante adecuado todo precio habitación.
19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?
- a) Si es aceptable el trato.
20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?
- a) Bastante confiable de hecho.
21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?
- a) Bastante bueno y cómodo.
22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?
- a) Yo creo que sí muy satisfecha.
23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?
- a) ---
24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?
- a) Creo que es adecuada.
25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

- a) Si es limpio que se va a decir.
26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?
- a) Regular.
27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?
- a) Bastante satisfecho.
28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?
- a) Expectativa la verdad no por que como soy de aquí de la provincia.
29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?
- a) Cuando había los pregones me gustaba venir a mirar.
30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?
- a) Antes creo que sí, ahora todo está peligroso.
31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?
- a) Regular bastante bueno.
32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?
- a) ---
33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?
- a) Si muy probable suelo venir seguido.
34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?
- a) Comprometido creo con no botar basura en la calle.
35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

- a) Creo que lo que menos me gusta es la atención en los locales comerciales.

Anexo 19. Entrevista 17

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E17 CA37

Nombre y Apellido del entrevistado

2. Carlos Xavier Aguilar Hernández

Cédula de identidad del entrevistado

2. 0401606850

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

- b) 37 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriano

4. Género

- b) Masculino

5. Nivel de estudios

- b) Secundari

6. Ciudad de residencia

- b) Pioter

7. Ciudad de origen

b) Pioter

8. Ocupación/Profesión

b) Agricultor

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

b) Yo gano el diario a veces 15 a 20 dólares diarios.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

b) Creo que una vez cada 2 años.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

b) A veces viajamos a comprar comidita o por dar una vuelta.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

b) Con la familia usted sabe más se viaja con ellos.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

b) La verdad es una ciudad muy bonita pero como no viajo mucho no podría decirle.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

b) Pues al ser de la misma provincia el trato e similar en todas partes.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

b) Por lo general son precios regulares.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

b) El parque Ayora es bastante atractivo para pasar en un fin de semana.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

b) Me parece que algunas calles están en mal estado.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

b) No me he quedado en uno

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

b) No me parece el adecuado a veces son groseros.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

b) Si uno va con seguridad a comprar las cosas.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

b) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

b) La verdad bastante satisfecho.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

b) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

b) Si le falta bastante

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

b) Pues en comparación a otros lugares si es limpio.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

b) Como lo mencione antes falta bastante atención al cliente.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

- b) Si pienso que sí.
28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?
- b) No expectativa creo que no.
29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?
- b) El carnaval y el fin de año suelo pasar aquí.
30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?
- b) Pues no creo la verdad por ser frontera llegan muchos venezolanos.
31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?
- b) Si es bueno no hay mucha gente.
32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?
- a) ---
33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?
- b) Muy frecuentemente me gusta visitar la ciudad.
34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?
- b) Claro creo que el compromiso debería ser con el trato a las demás personas, no solo aquí sino en todo lugar.
35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?
- b) Cambiaría el trato de los señores conductores de taxis.

Anexo 20. Entrevista 18

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E18 DV25

Nombre y Apellido del entrevistado

3. Dayana Katerine Villarreal Ortega

Cédula de identidad del entrevistado

3. 0450022421

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

c) 25 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

c) Femenino

5. Nivel de estudios

c) Secundaria

6. Ciudad de residencia

c) Carmelo

7. Ciudad de origen

c) Carmelo

8. Ocupación/Profesión

c) Ama de casa

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

c) Aproximadamente gano unos 380.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

c) Dos veces al año tal vez.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

c) Por visitar a unos familiares que tengo acá más que nada.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

c) Con los de la casa.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

c) Me gusta mucho la ciudad no he visto lugares parecidos.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

c) Si como no somos ni de tan lejos entonces no hay problema.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

c) Si la verdad son precios cómodos.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

c) Me gusta el cementerio.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

c) Me llama la atención el trato de algunos locales comerciales por que no es muy bueno.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

c) Pues no he tenido la oportunidad de alojarme pero si me han contado que son cómodos.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

c) Creo que si está bien.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

c) Creo que uno está tranquilo cuando se compra algo sabe que no le van a robar.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

c) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

c) Si creo que puedo decir que me siento muy bien con el servicio y trato.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

c) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

c) Al ser una capital debería ser más desarrollada.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

c) Ahora con los contenedores se ve aseado.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

c) Creo que es necesario algún taller para que atiendan mejor.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

- c) La verdad normal nada fuera de lo común.
28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?
- c) No pienso que no.
29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?
- c) Más que nada fechas feriados.
30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?
- c) La verdad si se siente un poquito más inseguro que antes.
31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?
- c) Ahora suele ir vacío por esto del virus.
32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?
-
33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?
- c) Bastante probable porque siempre vengo a comprar cosas.
34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?
- c) Podría comprometerme a mantener la limpieza de la ciudad.
35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?
- c) Quizá lo que quisiera que se cambie es la calidez de los vendedores de los negocios.

Anexo 21. Entrevista 19

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E19 MA48

Nombre y Apellido del entrevistado

4. Milton Reinaldo aldaz delgado

Cédula de identidad del entrevistado

4. 0401089404

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

d) 48 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriano

4. Género

d) Masculino

5. Nivel de estudios

d) Secundaria

6. Ciudad de residencia

d) Carmelo

7. Ciudad de origen

d) Carmelo

8. Ocupación/Profesión

d) Jornalero

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

d) Más o menos 340 mensuales.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

d) Pienso que quizá alrededor de 2 veces al año realizo un viaje.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

d) Ahora vinimos porque queríamos cruzar el puente usted sabe para comprar algunas cosas.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

d) Me gusta salir con mi familia pareja he hijos.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

d) Sí quizá san Gabriel es un poco parecido quizá por lo que todavía tienen algunos lugares de patrimonio.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

d) Si por supuesto.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

d) No creo que sea costos suelen ser precios normales por ejemplo 2.50 el almuercito y así.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

d) Lo más interesante es el cementerio.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

d) Pues el frio de la ciudad.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

d) La verdad si me he quedado son precios cómodos.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

d) El trato de la gente a veces es frío.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

d) Muy bueno diría yo.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

d) Me gusto que era acogedor y limpio.

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

d) Creo que si satisfecho.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

d) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

d) Hace falta sitios de recreación.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

d) Creo que los contenedores o basureros que dono el municipio anterior han ayudado.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

d) Pienso que es algo empírico que no se ha trabajado mucho.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

- d) Por supuesto cada ciudad tiene algo especial.
28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?
- d) Solo la expectativa de que no esté mucho frío jaja...
29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?
- d) En diciembre las fiestas del 31.
30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?
- d) Ahora ya no hay lugar seguro en ningún lado jaja...
31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?
- d) Si es bueno solo que hay algunos choferes que no son buena gente.
32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?
-
33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?
- d) Me gusta venir por diversos motivos.
34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?
- d) Un compromiso quizá con el cuidado del cementerio.
35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?
- d) Lo que quisiera cambiar es la atención de los locales de ventas.

Anexo 22. Entrevista 20

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E20 MH15

Nombre y Apellido del entrevistado

5. Mayerly Fernanda Hernández Luna

Cédula de identidad del entrevistado

5. 0450048434

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

e) 15 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

e) Femenino

5. Nivel de estudios

e) Bachillerato

6. Ciudad de residencia

e) La paz

7. Ciudad de origen

e) La paz

8. Ocupación/Profesión

e) Estudiante

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

e) Creo que pude ser unos 400 pongalé.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

e) Una vez al año realizamos un viajecito.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

e) Hoy vinimos con mi familia por dar una vuelta, por comprar algunas cosas para la casa.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

e) Prefiero salir a hacer estas diligencias con mi pareja.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

e) No la verdad no he visto cosas como el cementerio.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

e) Si solo que a veces son un poco amables la gente de los comerciales.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

e) Pues no he visto que sean muy caros excepto si uno va a un restaurante de esos caros que hay aquí como el restaurante chino.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

e) Pues el cementerio y el mercado central donde uno se toma los jugos.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

e) Creo que algo que llama la atención es los venezolanos en las calles.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

e) No me he hospedado porque me quedaba en casa de mis familiares.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

e) Para mí falta más educación de atención para los vendedores.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

e) Me gustó mucho el hecho de poder ir a cualquier lugar por ejemplo a comer.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

e) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

e) El servicio en restaurantes es muy satisfactorio.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

e) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

e) Es necesario más espacios para divertirse no hay mucho donde ir pero ahora con el covid.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

e) Si es limpio.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

e) Nos es muy bueno la verdad.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

e) Si claro que si volvería.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

e) No eso creo que no.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

e) Me gusta el carnaval y cuando se podía ser parte de ello.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

e) Antes si era bastante seguro pero por esto de los extranjeros es complicado.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

e) Es regular, la verdad los taxistas no son muy amables.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

e) Si por supuesto e muy probable.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

e) Me comprometería a cuidar los espacios públicos.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

e) Lo que no me gusto es la gente extranjera durmiendo en los parques.

Anexo 23. Entrevista 21

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E21 CR45

Nombre y Apellido del entrevistado

6. Rueda Cangas Carmen Anita

Cédula de identidad del entrevistado

6. 0450048434

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

f) 45 años

3. Nacionalidad

Ecuatorianos

4. Género

f) Femenino

5. Nivel de estudios

f) Secundaria

6. Ciudad de residencia

f) El Ángel

7. Ciudad de origen

f) El Ángel

8. Ocupación/Profesión

f) Ganadera

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

f) Más o menos me gano unos 350 mensuales.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

f) Realizo un viaje cada que se puede quizá un par de veces al año.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

f) Antes de la pandemia viajaba por comprar ropa más que todo, y una que otra vez íbamos con la familia al Ecoparque.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

f) Más con la familia salimos a dar una vuelta.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

f) La verdad San Gabriel podría ser parecido a Tulcán.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

f) Siento que si uno es igual de la provincia así que sí.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

f) Es aceptable como en cualquier parte de la provincia diría que es normal.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

f) El mercado central es bonito.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

f) Quizá podría ser el abandono de algunos edificios como ese que decían que era gobernación.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

f) Por lo general solo voy de paso por la ciudad no me quedo.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

f) Debería haber algunas charlas de atención al cliente.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

f) Para mí si es confiable los servicios.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

f) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

f) Los servicios en el mercado son muy adecuados.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

f) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

f) Si hace falta arreglar las calles.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

f) Pues si hay basura pero no como en otras ciudades.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

f) Falta bastante mejorar eso.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

f) Siempre que puedo venir a Tulcán lo hago.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

f) Si pensaba que aquí había más restricciones por lo del virus.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

f) En general no hay muchas fiestas tradicionales importantes en Tulcán como las que hay por ejemplo en Huaca por la Purita.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

f) Creo que si es más segura que otras ciudades como Quito.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

f) Los buseros y taxistas no son muy amable, pero el servicio si es digamos que bueno.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

f) Me gusta mucho la ciudad casi siempre vengo.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

f) Creo que el mejor compromiso es ser mejor ciudadano.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

f) Quizá algo que no me gusta es el aumento de la inseguridad.

Anexo 24. Entrevista 22

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E22 BG20

Nombre y Apellido del entrevistado

7. Byron Andrés Guapud Cuastumal

Cédula de identidad del entrevistado

7. 0401824339

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizos

2. Edad

g) 20 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriano

4. Género

g) Masculino

5. Nivel de estudios

g) Secundaria

6. Ciudad de residencia

g) Julio Andrade

7. Ciudad de origen

g) Julio Andrade

8. Ocupación/Profesión

g) Estudiante

9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

g) Yo pues el diario 15 dolaritos.

10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?

g) Pues la verdad me gusta salir creo que al año una vesita.

11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?

g) Ahora más por ir a comprar unas cosas a Colombia.

12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?

g) Con mi familia.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?

g) No he visto algo así como el Ecoparque.

14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?

g) La verdad si no hay discriminaciones ni eso.

15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?

g) Pues no es muy caro.

16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?

g) Me gusta el cementerio.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

g) Creo que algunas calles ya deben ser reparadas.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

g) Como solo vengo a comprar cosas paso todo el día pero no suelo hospedarme, sino que regreso a mi casa.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

g) Suelen ser amables la verdad al menos las señoras del mercado.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

g) Es confiable porque se puede comer sabiendo que no te vas a enfermar, no como en la costa donde si hay como que ese temor.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

g) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

g) Bastante bastante satisfecho.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

g) ---

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

g) Pienso que si es adecuada.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

g) Lo normal creo, al menos existe gente que limpia en feriados.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

g) En la ciudad hay lugares con buena atención y otros que si les falta algo mejor.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

g) Claro que si ahora más bien un poquito he dejado de venir por esto del virus.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

g) No tenía expectativas creo solo vine nada más.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

g) Fiestas tradicionales no conozco muchas, solo cuando son los pregones.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

g) Si pienso que es segura.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

g) Regular no más como es todo lado.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

g) Claro que si como tengo aquí algunos negocios si se venir seguido.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

g) Me comprometería a ser parte del cuidado de las fiestas locales.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

g) Algo que me suele molestar es el trato en las instituciones públicas.

Anexo 25. Entrevista 23

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E23 KT27

Nombre y Apellido del entrevistado

8. Karol Liliana Taramuel Reina

Cédula de identidad del entrevistado

8. 0402028682

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

h) 27 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

h) Femenino

5. Nivel de estudios

- h) Secundaria
- 6. Ciudad de residencia
 - h) Julio Andrade
- 7. Ciudad de origen
 - h) Julio Andrade
- 8. Ocupación/Profesión
 - h) Ama de casa
- 9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?
 - h) Gano 450 mensuales.
- 10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?
 - h) Una vez al año viajo a la playa más.
- 11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?
 - h) Por visitar a unos parientes que tengo por acá más que nada me vine.
- 12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?
 - h) Los viajes largos más en pareja.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

- 13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?
 - h) Pienso que el cementerio es lo más relevante.
- 14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?
 - h) Pues a veces si no he tenido problemas.
- 15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?
 - h) Regular bastante asequible.
- 16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?
 - h) En lo particular me parece interesante el Ecoparque.

17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?

h) Los venezolanos me parece que hay bastantes.

18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

h) No me quedo, casi siempre regreso por la tarde o noche.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

h) Si es normal el trato.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

h) Muy confiables son los servicios.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

h) ---

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

h) Creo que si lo normal.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

h) Es necesario que haya más guías para la ciudad.

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

h) Hay lugares que ahora están bastante bien como el hospital, antes era bastante malo.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

h) Creo que hay más cultura por eso es un poco limpio.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

h) Si es bastante aceptable.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

h) Claro que si me gusta la ciudad.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

h) Mi expectativa era con referencia al peso colombiano porque suele ser bueno cuando baja para ir a comprar.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

h) Me gusta pasar aquí el fin de año.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

h) Es más segura que otros sitios como Quito o Guayaquil.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

h) Pues el transporte público es normal no he tenido problema.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

h) Muy probable de hecho hoy me regreso a mi ciudad y mañana vuelvo a venir por algunos trámites.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

h) Más que nada el compromiso con la limpieza, que es lo mínimo que uno puede hacer como ciudadano.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

h) Creo que me desagrada el trato de los taxistas.

Anexo 26. Entrevista 24

ENTREVISTA: EL PERFIL DEL TURISTA Y LA EXPERIENCIA TURÍSTICA EN LA CIUDAD DE TULCÁN.

La siguiente entrevista, tiene como finalidad conocer acerca de “El perfil del turista y la experiencia turística de las personas que visitan la ciudad de Tulcán”, por favor responda a las preguntas con total sinceridad, y recuerde que la información recogida tendrá fines netamente académicos. Gracias por su participación.

CÓDIGO DEL PARTICIPANTE: E24 SG27

Nombre y Apellido del entrevistado

9. Silvia Gabriela Guacales

Cédula de identidad del entrevistado

9. 1758767436

Preguntas (Variable Independiente: Perfil del Turista)

1. Etnia a la que pertenece

Mestizo

2. Edad

i) 27 años

3. Nacionalidad

Ecuatoriana

4. Género

i) Femenino

5. Nivel de estudios

i) Secundaria

6. Ciudad de residencia

i) Julio Andrade

7. Ciudad de origen

i) Julio Andrade

8. Ocupación/Profesión

- i) Artesana
9. ¿Cuál es su nivel de ingresos?
- i) Aproximadamente creo que 560 mensuales.
10. ¿Con que frecuencia usted realiza un viaje?
- i) Creo que podría decirle que viajo una vez no más al año.
11. ¿Cuál es el motivo principal por el cual decidió visitar la ciudad de Tulcán?
- i) Vine a pasar un día con mis primos que viven acá en Tulcán.
12. ¿Con qué personas usualmente prefiere realizar un viaje?
- i) Preferentemente con amigos es más fácil realizar viajes largos.

Preguntas (Variable Dependiente: Experiencia Turística)

13. ¿Ha visitado usted lugares con atractivos turísticos parecidos a los que posee la ciudad de Tulcán? Si su respuesta es sí, ¿Podría mencionar cuáles?
- i) El cementerio es algo que no se ha visto digamos...no es común.
14. Mientras visitaba la ciudad de Tulcán. ¿Pudo usted sentirse involucrado con la comunidad? ¿Podría mencionar como o en donde se sintió involucrado o parte de la comunidad?
- i) Mayormente creo que si me he involucrado al menos cuando hago trámites.
15. ¿Qué piensa usted del precio de la comida de restaurantes, mercados u otro establecimiento de restauración de la ciudad de Tulcán?
- i) Muy bueno en verdad uno encuentra buenos restaurantes de comida propia.
16. ¿Encontró usted algo en la ciudad que le haya parecido interesante?
- i) Pues creo que el cementerio es lo mejor de la ciudad lo que llama más la atención.
17. ¿Pudo usted encontrar algo que le haya llamado la atención de la ciudad de Tulcán durante su estadía en la misma, sea esto bueno o malo?
- i) El trato de las vendedoras de locales de ropa.
18. En caso de que usted haya pasado una o más noches en un establecimiento de alojamiento (hotel, hostel, residencia, etc.) en la ciudad de Tulcán. ¿Podría mencionar que piensa usted del precio de las habitaciones?

i) Las veces que me he quedado ha sido en casa de mis parientes.

19. ¿Qué tal le pareció o le parece el trato de la gente local de la ciudad de Tulcán, para los visitantes y turistas?

i) Me parece que sí es bastante bueno.

20. Si ha adquirido algún servicio de: alojamiento, restauración, recreación u otro en la ciudad de Tulcán. ¿Qué tan confiable le pareció a usted? ¿Por qué?

i) Siento que si es confiable el servicio de comidas más que todo.

21. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en el establecimiento de alojamiento?

i) Me gustó mucho porque era adecuado y asequible.

22. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en restaurantes o establecimientos de comida?

i) Si satisfecha.

23. ¿Se siente usted satisfecho con los servicios brindados en los lugares turísticos de la ciudad de Tulcán?

i) El Ecoparque debería tener por ejemplo un puesto de información sobre el lugar.

24. ¿Qué piensa usted de la infraestructura con la que cuenta la ciudad de Tulcán en: lugares turísticos, restaurantes, hoteles, bares, etc.?

i) Creo que hace falta adecuar más espacios para la diversión.

25. ¿Qué piensa usted de la limpieza de la ciudad de Tulcán?

i) Si me parece regular la limpieza.

26. ¿Qué piensa usted de la calidad de atención al cliente de los prestadores de servicios de la ciudad de Tulcán?

i) Si es bueno solo que algunas personas no les gusta bajar la ropa para mirarla.

27. ¿Se sintió usted satisfecho con su visita a la ciudad de Tulcán? ¿Por qué?

i) Muy satisfecho es una ciudad pequeña pero acogedora.

28. ¿Tenía usted alguna expectativa antes de visitar la ciudad de Tulcán? ¿Sus expectativas se cumplieron?

i) Pues pensaba que estaba peligroso por los extranjeros.

29. ¿Pudo ser partícipe de alguna fiesta tradicional de la ciudad de Tulcán o le gustaría ser partícipe de alguna? ¿Por qué?

i) La verdad me gustaba cuando hacían el baile de inocentes que era un pregón algo así.

30. ¿Cree usted que la ciudad de Tulcán es segura para que los turistas o cualquier persona no residente la visite? ¿Por qué?

i) Si es segura pero hay que andas con cuidado de todas maneras.

31. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el servicio de transporte público? ¿Por qué?

i) Creo que sí debería mejorar.

32. ¿Cuál fue su grado de satisfacción con la calidad de la seguridad para las personas en la ciudad de Tulcán?

33. ¿Qué tan probable es que vuelva a visitar la ciudad de Tulcán?

i) Claro que si vengo cada que tengo que hacer alguna diligencia o por comprar cosas en el Supermaxi.

34. Después de su visita a la ciudad de Tulcán, ¿Se siente usted comprometido o comprometida con el cuidado y preservación de alguno de los atractivos turísticos locales, o de algo que le haya llamado la atención durante su estadía en la ciudad? ¿Por qué?

i) Con el cuidado de la ciudad.

35. ¿Qué aspecto de su visita a la ciudad de Tulcán le desagradó o que usted cambiaría? ¿Por qué?

i) Me desagrada el terminal terrestre, es un sitio inseguro.

Anexo 27. Entrevista 25

PREGUNTAS: Entrevistas dirigidas al departamento de turismo del GAD municipal y provincial.

CÓDIGO DE ENTREVISTA: E25JGT

Entrevistada: Msc. Jéssica García (Jefa del departamento de turismo del Municipio del Cantón Tulcán).

GAD

1. ¿Se lleva un registro de los visitantes o turistas que llegan a la ciudad de Tulcán?

Si llevamos por cada mes...y se saca un registro en excel el total de todos los años, y también tenemos por ciudades no, también se saca por ciudades, pero por ciudades lo tengo de este año, 2020, 2021. Y también tenemos el total del año anterior si tengo.

2. ¿Cuáles son los mecanismos para garantizar la seguridad del visitante en la ciudad?

Dentro del cementerio existen lo que es os policías municipales por ejemplo, y también tenemos el apoyo de la policía nacional que por lo general ellos saben darse sus vueltas, no es frecuente pero siempre van sábados y domingos que son los días que más afluencia de turistas ingresan al cementerio, y también tenemos pues contactos con ellos para cuando pasa alguna...algún accidente alguna...algún inconveniente pues se les llama y ellos están ahí. A parte de lo que es la policía municipal de lo que es osea eso si es fijo de todos los días y ellos se dan pues sus vueltas tanto por adentro como por afuera del cementerio.

3. ¿Se han implementado medidas que mejoren la experiencia de la demanda turística?

Entendiéndose por experiencia, a la calidad de la estadía que una persona recibe durante su estadía en la ciudad.

Pues claro, la ingeniera Jessi, está realizando lo que son las rutas ciclísticas tanto para las comunidades como dentro de lo que es la ciudad. También hay lo que es la ruta por la avenida de los murales, un city tour que se lo estaba por pandemia bueno ya no se lo pudo realizar por lo que somos frontera y pues usted sabe que Colombia especialmente es nuestro mayor visitante que tenemos. Se iba a hacer lo que es la ruta dentro de la ciudad en los atractivos más principales como es la arquitectura no... los parques, las iglesias, eso teníamos para un poquito agrandar lo que es el turismo dentro de la ciudad local.

4. ¿Se ha trabajado en mejorar la calidad de la infraestructura turística?

A ver al ser patrimonio no nos permite hacer ninguna modificación, en lo que es el patrimonio no puedes ni siquiera “poner un clavo nuevo”, entonces por ese tema no podemos modificar nada aquí en el cementerio, sin embargo lo que si se está haciendo es la proyección de la construcción del nuevo cementerio, porque este cementerio (el actual), va a quedar como patrimonio solamente para visitas de turistas, y el nuevo ya es para de innovaciones.

5. ¿Existen convenios o acuerdos con dueños de negocios particulares en pro de garantizar el servicio al cliente en el sector turístico?

A ver en lo que respecta a proyectos que tenemos como jefatura, estamos trabajando el proyecto de cerámica si...y de artesanías locales si, nosotros para ya poder difundir nuestra propia marca que es “Tulcán capital del ciclismo”, en este caso pues hemos tenido ya reuniones con los señores que venden artesanías y comprometerlos para que ellos sigan elaborando dentro de sus ventas eh... accesorios de la capital de ciclismo.

6. ¿Se ha dado talleres, charlas, conferencias o capacitaciones en atención al cliente para los prestadores de servicios turísticos?

Si, en el mes de marzo realizamos la quinta jornada internacional de turismo participativo para emprendimientos turísticos en tiempo de covid, si esa la desarrollamos en el teatro Lemarie, y la ampliamos a cada una de las parroquias, se socializó a la planta turística, estuvieron en capacitación la planta turística, no solo en el tema de atención al cliente sino en tema de bioseguridad, en turismo moderno, en turismo de transformación digital, en varios temas que se toparon.

7. ¿Existen mecanismos que regulen los precios de hoteles, restaurantes, bares o discotecas para turistas y viajeros?

Claro vera, el tema de los establecimientos que prestan servicios, ellos realizan el registro en el “Sea turing”, que es del ministerio de turismo y se eleva al catastro final que nos entregan a nosotros como jefatura, en base a eso nosotros regulamos, porque ellos incluso entregan la tarifa RACK que es incluso la que a ellos les permite manejar costos pues accesibles también a la zona y de acuerdo a su categoría.

8. ¿Existe algún tipo de evento o infraestructura pensada para mejorar la demanda turística y con ello la experiencia?

Respecto al tema de construcciones lo que sí se está construyendo es más bien el tema bloques por espacio para las inhumaciones pero de ahí modificarlo (al cementerio) como tal no podemos.

Lo que está construyendo es más ya está en proceso es el centro cultural si, que alberga al museo del ciclista. En Tufiño ya se tiene los estudios de “la casa del ciclista”, que también es un lugar super bonito he incluso es como un centro de entrenamiento para los ciclistas que vienen de otras provincias, eh...lo que se está trabajando también es en cuanto a las rutas cicloturísticas, en adaptar rutas que nos permitan pues eh...potencializar las parroquias. Por ejemplo ahorita estamos con un plan piloto, que empieza aquí en el cementerio y termina en Tufiño, pero todo el trayecto tiene paradas que te permiten hacer actividades diferentes a la vici, osea vas en vici pero también te permite hacer actividades adicionales. Una ruta, las cuales van a ser elevadas a una

aplicación que se va a llamar “Capital del Ciclismo” para quienes nos visitan pueden acceder a la aplicación la puedes descargar en tu teléfono, para quienes nos visitan puedan acceder a la aplicación, descargar en tu teléfono y tú puedes ver que rutas tienes para poder desarrollar las rutas.

6.27.1. Datos proporcionados por la Jefatura de Turismo del Municipio de Tulcán.

Por el departamento del turismo del Municipio del cantón Tulcán.

El ingreso desde el mes de enero a diciembre del año 2020 es de **22269** entre turistas locales, nacionales y extranjeros, como se puede observar a continuación:

PAISES	TOTAL
ALEMANIA	9
ARGENTINA	31
BÉLGICA	1
BOLIVIA	1
BRASIL	5
CANADA	15
CHILE	29
CHINA	2
COLOMBIA	16931
COREA DEL SUR	4
CUBA	1
ECUADOR	4566
EL SALVADOR	2
ESPAÑA	30
ESTADOS UNIDOS	30
FRANCIA	37
GRECIA	2
GUATEMALA	1
HONDURAS	1
HUNGRÍA	1
INDONESIA	3
ISRAEL	1
ITALIA	24

JAPÓN	1
MÉXICO	29
NUEVA ZELANDA	2
PANAMÁ	8
PARAGUAY	1
PERÚ	38
PUERTO RICO	1
REINO UNIDO	1
REPÚBLICA CHECA	3
REPÚBLICA DOMINICA	3
RUSIA	3
SUECIA	1
URUGUAY	10
VENEZUELA	441
TOTAL	22269

El ingreso del mes de enero a abril del año 2021 es de **332** como se puede observar a continuación:

INGRESO 2021

INGRESO DE ENERO

PAÍS	PAX
COLOMBIA	135
ECUADOR	119
VENEZUELA	13
ITALIA	1
LÍBANO	3
MÉXICO	6
ESTADOS UNIDOS	1
TOTAL	143

INGRESO DE FEBRERO

PAÍS	PAX
COLOMBIA	25
ECUADOR	21
TOTAL	46

INGRESO DE MARZO

PAÍS	PAX
COLOMBIA	33
ECUADOR	21
TOTAL	54

INGRESO DE ABRIL

PAÍS	PAX
COLOMBIA	66
ECUADOR	21
ESLOVAQUIA	1
ESTADOS UNIDOS	1
TOTAL	89

Anexo 28. Entrevista 26

PREGUNTAS: Entrevistas dirigidas al departamento de turismo del GAD provincial.

CÓDIGO DE ENTREVISTA: E26

Entrevistada: Téc. Damaris Guerrón (Técnica del departamento de turismo del Gobierno Provincial del Carchi).

GAD

1. ¿Se lleva un registro de los visitantes o turistas que llegan a la ciudad de Tulcán?
Claro o sea ahorita, le estamos apuntando a un turismo más que todo que sea familiar y recreativo en sí. Estamos trabajando eso y por eso aquí en los lugares que tenemos

identificado, tenemos lo que es en las Aguas Hediondas, el complejo de donde estamos manejando el termalismo en sí, ahí es manejado por la prefectura y también lo que es el Ecoparque entonces hemos identificado el perfil del turista que es recreativo, familiar, no...entonces más es un turismo local. En la Aguas Hediondas tenemos lo que es un turismo...más de lo que tenemos es visitantes de la parte de Colombia lo que la visitan mucho. Anteriormente teníamos esos datos, hoy como sabe se encuentran totalmente cerrados.

2. ¿Cuáles son los mecanismos para garantizar la seguridad del visitante en la ciudad?

3. ¿Se han implementado medidas que mejoren la experiencia de la demanda turística?

Bueno como prefectura del Carchi siempre hemos estado trabajando en base a una estrategia de turismo que es el paraguas, a nivel de la provincia, en donde estamos nosotros enfatizados en trabajar en un inventario actualizado en el que esté también jerarquizado eh... y podemos identificarlos diferentes circuitos y rutas turísticas, en base a ello nosotros podemos también, determinar a qué perfil de turista le podemos apuntar y hemos trabajado en las comunidades, en los diferentes corredores, tanto en el corredor noroccidental, el oriental, el páramo andino, en donde trabajamos también en una promoción de turismo eh...pero recordemos que hoy en día eh... debemos apuntarle a trabajar en un turismo más de naturaleza, en un turismo ecológico, por las situaciones mismo del covid de la pandemia, en donde también eh...hemos trabajado en el aspecto de las formas de atender al turista y de la bioseguridad no...más que todo no...de los protocolos de bioseguridad que se les debe dar en cada uno de los centros turísticos al recibir el turista.

4. ¿Se ha trabajado en mejorar la calidad de la infraestructura turística?

La infraestructura pues se mantiene la red vial, y el mejoramiento del proyecto Ecoparque y del termalismo en Miraflores.

5. ¿Existen convenios o acuerdos con dueños de negocios particulares en pro de garantizar el servicio al cliente en el sector turístico?

Lo que nosotros hacemos es trabajar en el aspecto de lo que es el fortalecimiento organizativo, las capacitaciones, el aspecto de la promoción, el asesoramiento técnico para hacer proyectos de turismo o turismo comunitario, eh...darles las facilidades turísticas, las capacitaciones en sí de lo que la comunidad trabaja porque lo que nosotros nos enfocamos más en trabajar a nivel de la provincia y en las comunidades.

6. ¿Se ha dado talleres, charlas, conferencias o capacitaciones en atención al cliente para los prestadores de servicios turísticos?

Si efectivamente eh... hemos dado algunas charlas de capacitación, los protocolos de bioseguridad que se deben tener ellos conocimiento en sí para que ellos también puedan recibir a los turistas no, eh... tenemos también lo que es dentro del Ecoparque, los compañeros que so encargados del manejo administrativo, ellos también son los técnicos en sí, que saben estos protocolos y saben informar a nuestros visitantes.

7. ¿Existen mecanismos que regulen los precios de hoteles, restaurantes, bares o discotecas para turistas y viajeros?

8. ¿Existe algún tipo de evento o infraestructura pensada para mejorar la demanda turística y con ello la experiencia?

En cuanto a infraestructura tenemos nosotros el proyecto del Ecoparque y tenemos un proyecto como prefectura del Carchi en marcado en lo que es desarrollar el termalismo en la provincia, eh... tenemos un proyecto que es el... termalismo en “Miraflores”, en la parroquia de Cristóbal Colón, entonces, es un proyecto en el cual nosotros eh... ya lo estamos perfilando, estamos trabajando en sí para mejorar y generar recursos también económicos a los que se encuentran aledaños a este proyecto en Cristóbal Colón, en “Miraflores” ajaa.