Plan de implementación para actividades de: observación de flora, observación de orquídeas y gastronomía tradicional para mejorar el turismo en el cantón Tulcán.

Mayra Yadira Benavides Pinchao
Escuela de Turismo y Ecoturismo (ETE)
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador
mayra.benavides@upec.edu.ec

Resumen

Este trabajo investigativo surge en razón de que no se evidencian estudios de la demanda de actividades turísticas en el cantón Tulcán lo que genera un desaprovechamiento de los recursos turísticos, provocando un bajo desarrollo turístico del mismo, razón por la que se plantea el siguiente tema: "Estudio de demanda de actividades turísticas y el desarrollo turístico del cantón Tulcán".

La finalidad de la presente investigación es: Determinar la demanda de actividades turísticas en el cantón Tulcán las cuales aporten al desarrollo turístico del mismo, para esto se trabajó con las dos variables tanto la dependiente como la independiente. Para operacionalizar la variable dependiente se realizaron encuestas a los turistas lo que permitió conocer las necesidades que tienen, para la segunda variable se realizó entrevistas y análisis macro, meso y micro del desarrollo turístico a nivel de zona 1, en la provincia del Carchi y el Cantón Tulcán, además un diagnóstico situacional de oferta en el cantón Tulcán.

Una vez recolectado los datos de las variables en cuestión se procede a su análisis e interpretación por lo que se llega a las siguientes conclusiones: De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la información recolectada se define las actividades con mayor demanda son: observación de flora, observación de orquídeas y gastronomía tradicional, para lo que es importante la organización de productos turísticos en los que se incluya estas actividades y de esta manera ampliar la oferta turística para satisfacer este porcentaje de demanda turística.

Para finalizar se recomienda tomar en cuenta las necesidades que tienen los turistas, para aprovechar la oferta turística que posee el cantón Tulcán a través de la identificación y planificación de nuevas actividades lo que permita incrementar la oferta de actividades y de esta manera se desarrolle el turismo local.

Palabras claves: *línea base turística, servicios turísticos, actividad turística, plan de implementación, infraestructura turística.*

Abstract

This research work originates because there are no studies related to the demand for tourism activities in cantón Tulcán, this means that we are not taking advantage of tourism resources which causes low development in the same area, and this is why the following topic is proposed: "Study of tourism activities demand and tourism development in canton Tulcán".

The purpose of this research is: To determine the demand for tourism activities in canton Tulcán which contribute to its development. It was necessary to deal with two variables; dependent and independent. To operationalize the dependent variable, surveys were conducted to tourists; this allowed to know their needs, for the second variable, interviews and a tourism development macro and micro analysis were conducted in Zone one, Carchi Province, cantón Tulcán; as well as a situational diagnosis of offers in canton Tulcán.

After variables data were collected, the analysis and interpretation leads to the following conclusions: According to the results, higher demand activities are identified and they are; flora observation, orchids observation and traditional food, so, it is important to organize touristic products which include these activities and thus increase tourism offers to meet this percentage of demand.

Finally, it is recommended to take into consideration tourists needs to take advantage of what cantón Tulcán can offer to them, identify and plan new activities in order to increase the range of activities and thus develop local tourism.

Keywords*: tourist base line, travel services, tourism activity, implementation plan, tourism infrastructure.*

1. Introducción

La actividad turística constituye un eje fundamental para la economía de un sector, el cual se consolida a nivel local, regional y nacional, en los últimos años en el Ecuador la actividad turística se ha desarrollado a pasos agigantados, haciendo uso de los recursos tanto naturales como culturales que se encuentran en cada provincia del país, presentando diferentes características, en cuanto a diversidad climas, especies de flora y fauna, costumbres y tradiciones, haciendo singular y único a cada lugar, con el apoyo de las autoridades encargadas se está regulando el cuidado y preservación del medio natural y así mismo de los bienes culturales, con la presencia de estos recursos y la organización de actividades, permite superar las expectativas del turista a través de la prestación de un servicio de calidad, brindando experiencias únicas, a acorde a las necesidades, gustos y preferencias del mismo, mediante la organización de actividades de acuerdo sus requerimientos.

El cantón Tulcán se encuentra ubicado en zona de frontera, por lo que cada año recibe un gran porcentaje de turistas quienes a Tulcán lo han considerado como una ciudad de paso, ya que requieren de una oferta de actividades turísticas para poder quedarse y adquirir este servicio, para lo cual es importante hacer un análisis en cuanto a la oferta del cantón Tulcán, este cuenta con planta turística, como es infraestructura hotelera, restauración y lo principal recursos naturales y culturales que atraen al turista, cada uno de estos con instalaciones y equipamiento adecuado para ofrecer la actividad requerida, sin embrago, la creación y aplicación de nuevos proyectos permitirían que este sector se convierta en un destino turístico que brinde satisfacción al turista nacional y extranjero.

Otro factor determinante es la demanda la cual permite conocer las necesidades y deseos que el turista tiene acerca de la visita a un lugar determinado, por lo que es importante analizar el perfil del mismo, para de esta manera organizar un producto turístico acorde sus requerimientos.

El análisis de estos dos factores permitió diseñar un plan de implementación para las actividades con mayor demanda, de acuerdo a la investigación realizada, para lo cual se efectuó la identificación de los lugares acordes a las necesidades turísticas para llevar a cabo las actividades requeridas, haciendo uso de los lineamientos turísticos como es el levantamiento de línea base turística, la estructura de una organización que brinda un servicio y de igual manera plantear estrategias para la venta del servicio para lograr la satisfacción del turista, y de esta manera se desarrolle el turismo en el cantón Tulcán.

2. Materiales y Métodos

Enfoque Cuantitativo. - Esta modalidad de investigación permitió la recolección de información y datos, que sirven para medición numérica y a su vez el análisis estadístico, por lo general, en este enfoque se utiliza la lógica o el razonamiento deductivo, para lo cual se aplicó prueba de hipótesis.

Enfoque Cualitativo. - Este enfoque permitió describir las cualidades del contexto mediante la recolección de datos los cuales no buscan medir o ser probados en una investigación, este enfoque se centra en el proceso de interpretación de la información obtenida.

En esta investigación fue necesario la aplicación de los enfoques de la investigación, cuantitativo y cualitativo, ya que permitió realizar la recolección de datos haciendo uso de la estadística inferencial, la recopilación de la información primaria se obtuvo, mediante la aplicación de una encuesta directa a los turistas que se hicieron uso de los establecimientos hoteleros en el cantón Tulcán y el enfoque cualitativo se empleó en el análisis de la situación actual del desarrollo turístico a nivel nacional, zonal, provincial y local, información obtenida a través de una entrevista realizada a las personas encargadas de entidades gubernamentales del turismo en el sector público, así como también a personas de empresas turísticas en el sector privado, la información secundaria se la obtuvo mediante fuentes de información bibliográfica y Linkográfica, en donde se indaga conceptos sobre demanda de actividades turísticas y desarrollo turístico de un sector con la finalidad de fundamentar científicamente la investigación.

La aplicación de las técnicas de recolección de datos y tipos de investigación permitieron obtener información sobre las variables investigativas, para su debido proceso como es el análisis e interpretación de resultados que aportan a la toma de decisiones, en cuanto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al turista permitió identificar la demanda de actividades turísticas, es decir; gustos y preferencias, disponibilidad de tiempo y dinero, para la ejecución de las mismas en el cantón Tulcán, siendo las de mayor demanda observación de flora, observación de orquídeas y gastronomía tradicional, lo que implica que estas actividades deberían incluirse dentro de la oferta de paquetes y circuitos turísticos organizados. Además, con los resultados de la entrevista y el análisis situacional se conoció la oferta turística que posee el cantón Tulcán, lo que está relacionado al desarrollo turístico del mismo, la finalidad de realizar el análisis de estos aspectos permitió la construcción de la propuesta.

3. Resultados y discusión

Una vez desarrollada la investigación de campo se determinan las necesidades y características del turista, en cuanto a las actividades turísticas que les gustaría realizar, por lo que se decide diseñar un plan de implementación, que en su primera fase se refiere a un plan de desarrollo físico, el cual permitió identificar los lugares en los que se pueden desarrollar las actividades demandadas, de igual forma hacer un levantamiento de la línea base turística (LBT), identificando la infraestructura turística con la que cuentan los lugares para cada actividad, observación de flora esta actividad se puede desarrollar en las parroquias rurales del cantón Tulcán: Santa Martha de Cuba en el bosque de Arrayanes, el cual cuenta con un sendero auto guiado el cual se encuentra en buen estado y además se encuentra señalizado es decir se puede acceder sin ningún inconveniente, además está el sendero Teldibi el cual se encuentra señalizado y de fácil acceso, está localizado en la parroquia rural de Maldonado.

Otra actividad demandada; es observación de orquídeas, la cual se está desarrollando a nivel nacional, provincial y local, especialmente por sus características en formas, olores y colores, que presentan estas especies de plantas de orquídeas las cuales llaman la atención al turista, para lo cual se nace la necesidad de identificar los lugares, y los resultados se observa que su gran mayoría está en las parroquias rurales de Chical, Maldonado y otro en la parroquia de santa Martha de cuaba cada lugar presenta un gran sinnúmero de especies de igual forma con diferente infraestructura, en lo referente a camineras, organización del lugar, servicios complementarios, sin embargo cabe

recalcar que en el Ecuador esta actividad se encuentra en segundo lugar demandada, después de observación de aves.

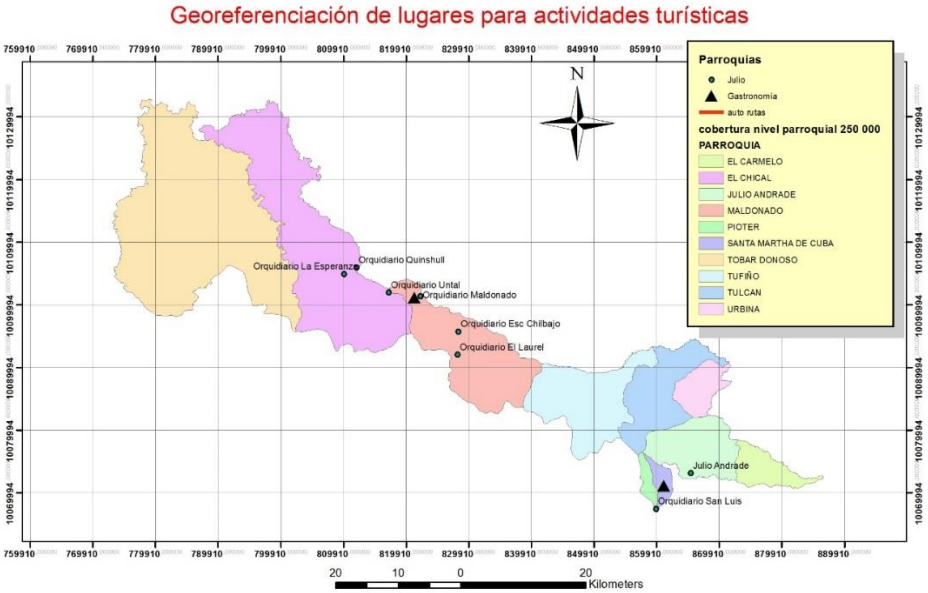
Y por último esta gastronomía tradicional actividad que se desarrolla en relación a otras actividades ya que consiste en dar gusto al paladar, degustando diferentes platos tradicionales de la zona, de igual manera que las actividades anteriores, se procede a la identificación y como resultado están los lugares en los que se puede acceder sin ningún inconveniente, se ubican en las parroquias rurales de julio Andrade, Tufiño y la parroquia un urbana Gonzales Suarez del cantón Tulcán, estos lugares cuentan con infraestructura adecuada para brindar este servicio.

Seguido está el plan de desarrollo organizacional para el cual se procede a estructurar como debe estar constituido el personal de estas pequeñas empresas ya que de una u otra forma se dedican a la prestación de servicios, teniendo en cuenta aspectos como: perfil profesional, habilidades y principalmente las funciones que desarrollan en cada puesto de trabajo el cual está en beneficio de cada lugar identificado.

Además, está el plan de comercialización para estas actividades que de cierta forma son un servicio que se brinda al turista, para lo cual se hace uso de las 7p´s en las que se desarrollan algunas estrategias, para el servicio-producto, precio, plaza, promoción, personas, evidencia física, procesos, para la comercialización de estos servicios, y se esta manera se estructura un presupuesto aproximado de cada actividad y presupuesto total del proyecto.

4. Figuras

La georeferenciación permitió la identificación de los recursos turísticos, en los que se puede realizar observación de flora, observación de orquídeas y gastronomía tradicional que son las actividades con mayor demanda de acuerdo a los resultados de la investigación.



5. Tablas

El diseño de un plan de implementación se basa en tres fases: plan de desarrollo físico (PDF), plan de desarrollo organizacional (PDO) y plan de comercialización de un servicio (PCS), las cuales permiten conocer la línea base turística, la estructura organizacional de una empresa y la comercialización de un servicio, cada una conformada de diferentes elementos que permiten alcanzar objetivos propuestos.

Tabla 1: Morfológica de especies de orquídeas (PDF)

Especie	***Distribución y Características***
Maxillaria grandiflora	Se encuentra desde Colombia hasta Bolivia; crece de forma terrestre en taludes de zonas muy húmedas, entre 1500 y 3500msnm. Se reconoce por sus grandes flores que miden entre 6 y 8cm de diámetro; además son muy fragantes, por lo general son de color blanco, con el labio amarillo con líneas rojas. (Jijón & Navarrete, pág. 188)
Masdevallia veitchiana	Es una especie majestuosa de grandes flores originaria de Perú y muy conocida entre los que visitan el *Machu Picchu*. Posee altas espigas de flores de color naranja cubiertas con diminutos tubérculos de color púrpura intenso. La flor adquiere un brillo incandescente cuando recibe la luz del sol. Se utiliza habitualmente en híbridos. (Banks, 2006, pág. 155)
Oncidium cucullatum	La especie es nativa de los andes de América del sur donde crecen de forma epifita a alturas cercanas a los 4000 msnm, aunque también se lo puede encontrar desde los 2000 msnm, en árboles de troncos retorcidos y viejos con una gran cantidad de musgo. (Jijón & Navarrete, pág. 204)

Tabla 2: Manual para departamento de guías (PDO)

Descripción de funciones, competencias y perfil de departamento de guías	
Realizar la guianza dentro del orquideario recorrido que se lo realiza atreves de Caminerías explicando características de cada una de las plantas a los turistas o visitantes, con estricta seguridad, brindando un servicio de calidad y calidez, el perfil profesional para este campo es ser guía nativo, guía nacional o guía turística afines, conocimientos en idioma inglés, servicio al cliente, relaciones humanas, debe contar con habilidades de trabajo en equipo, comunicación efectiva, sociable y responsable, estas competencias y valores serán analizados en el proceso de contratación del personal.	
Guianza	❖ Los guías deberán estar en el orquideario, para que puedan realizar su trabajo en el momento en que ingresan los turistas. ❖ En primer lugar, el guía debe presentarse ante el visitante, socializando datos generales del lugar y la normativa del orquideario, además le dará una explicación sobre el recorrido que se va a realizar. ❖ Al empezar el recorrido, el guía les conducirá por las Caminerías del orquideario el recorrido y la explicación se realizará de acuerdo a la disponibilidad de tiempo del turista, brindando una información clara y precisa sobre las características de cada una de las especies de plantas. ❖ La participación del guía dentro del orquideario es de gran importancia ya que es la persona quien se relaciona directamente con el turista y de esto depende la satisfacción del mismo, por lo que el aporte de esta persona ayuda a mejorar el servicio o cualquier tipo de sugerencia que tenga que hacer el turista.

Tabla 3: Estrategia de servicios – producto (PCS)

Objetivo	**Estrategias**	**Línea de acción**
Garantizar la prestación del servicio mediante la aplicación de normas propuestas por la empresa para superar las expectativas del turista y principalmente satisfacer sus necesidades de demanda de actividades turísticas.	Fomentar a todos los miembros de la empresa, una cultura de atención al cliente para atraer su confianza.	➢ Implementar políticas para la prestación adecuada del servicio. ➢ Seguridad en la infraestructura del lugar que es uno de los servicios complementarios requerido por el turista. ➢ Evaluar la satisfacción del cliente mediante un buzón de quejas o sugerencias para mejorar el servicio acorde a las necesidades del turista.

6. Referencias bibliográficas

Chan, N. (2011). Circuitos turísticos - programación y cotización. Buenos Aires-Argentina: Turísticas de Mario Banchik.

MINTUR. (17 de 12 de 2002). turismo.gob.ec. Obtenido de turismo.gob.ec: http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf

7. Bibliografía

Ameigeiras, C. (2012). *Venta de Servicios Turísticos.* España: Síntesis, S.A.

Boullón, R. C. (2009). *Las Actividades Turísticas y Recreacionales.* México: Trillas.

Chan, N. (2011). *Circuitos turísticos - programación y cotización.* Buenos Aires-Argentina: Turísticas de Mario Banchik.

Escobar, A., & Gonzáles, Y. (2011). *Marketing turístico.* España: EDITORIAL SÍNTESIS, S.A.

García, A. V. (2012). *sedici.unlp.edu.ar*. Recuperado el 04 de febrero de 2015, de sedici.unlp.edu.ar: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/27078/02-ALGUNAS+CONSIDERACIONES+SOBRE+LA+ACTIVIDAD+TUR%CDSTICA.pdf;jsessionid=C23EC51D7A69F9DBCF65DC7C403F2B0B?sequence=1

Hernández, E. C. (2010). *Turismo y Recreación.* México D.F: Trillas.

Hernández, U. M. (2010). *Gestión financiera de actividades turísticas.* Madrid: Pirámide.

Jiménez, C. E. (2006). *Producción y Venta de Servicios Turísticos en Agencias de Viajes.* España: COPYRIGHT.

Kotler, Philip y Armstrong, Gary. (2013). *Fundamentos del Marketing.* México: PEARSON EDUCAIÓN.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2011). *Manual de señalización turística.*

Ministerio de Turismo y Deporte. (sf). *torresgarcia.* Obtenido de torresgarcia: www.torresgarcia.org.uy

MINTUR. (2002). *turismo.gob.ec*. Obtenido de turismo.gob.ec: http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf

Ojeda, G. D., & Marmol, S. P. (2013). *Marketing Turístico.* Madrid: COPYRIGHT.

Organización Mundial de Turismo (OMT). (16 de Abril de 2008). *datatur.sectur.gob.* Obtenido de datatur.sectur.gob.: http://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx

Pulido, J., & Sáez, A. (2011). *Estructura general del mercado turístico.* España: Síntesis.

Thompson, I. (05 de 2006). *promonegocios.net*. Recuperado el 08 de 01 de 2014, de promonegocios.net: http://www.promonegocios.net/demanda/definicion-demanda.html

Turégano, M. Á. (Junio de 2003). *www.tdx.cat.* Recuperado el 08 de Mayo de 2015, de www.tdx.cat: http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5116/mast1de2.pdf;jsessionid=AD3601048D967127F3F021F56E7A249C.tdx1?sequence=1

Turismo, M. d. (2014). *Encuestas de Viaje y Gasto Turístico.* Tulcán.

Varisco, C. (2008). *nulan.mdp.edu.a*. Obtenido de nulan.mdp.edu.a: http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf

Yépez, V. (30 de 09 de 2013). */bitstream/*. Obtenido de /bitstream/: http://181.198.77.140:8080/bitstream/123456789/153/1/161%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20EN%20LAS%20ASOCIACIONES%20AGRO%20TURISTICAS%20DEL%20CANT%C3%92N%20SUCUMBIOS%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20BAJA%20OPTIMIZACI%C3%92N%20DE%20LOS%20RECURSOS%20

Zamorano, F. M. (2007). *Turismo Alternativo.* México: Trillas.