

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### CARRERA DE INGENIERÍA DE TURISMO Y ECOTURISMO

Tema: “Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Ingeniera en Turismo y Ecoturismo

AUTORA: Quema Chitan Erika Alexandra

TUTOR: Ing. Guevara Guevara Elizabeth Josefina. MSc

Tulcán, 2021



## **CERTIFICADO JURADO EXAMINAR**

Certificamos que la estudiante Quema Chitan Erika Alexandra con el número de cédula 0401935978 ha elaborado el trabajo de titulación: “Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Guevara Guevara Elizabeth Josefina, MSc

**TUTOR**

f.....

Solórzano Robinson Hada Esther, MSc.

**LECTOR**

Tulcán, febrero de 2021

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la carrera de Turismo y Ecoturismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Yo, Quema Chitan Erika Alexandra con cédula de identidad número 0401935978 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.....

Quema Chitan Erika Alexandra

AUTORA

Tulcán, febrero de 2021

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Quema Chitan Erika Alexandra declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la Ciudad de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Quema Chitan Erika Alexandra

AUTORA

Tulcán, febrero de 2021

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco inmensamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios universitarios en tan prestigiosa institución. De igual manera, a todos los docentes que fueron y son parte de la escuela de Turismo y Ecoturismo quienes brindaron sus conocimientos profesionales.*

*Agradezco a mi tutora de tesis MSc. Elizabeth Guevara que dedico tiempo, y supo ayudarme durante todo el proceso investigativo. De igual manera agradecer a mi lectora Doc. Hada Solórzano que con sus conocimientos me ayudo con el desarrollo de mi investigación.*

*Finalmente, agradezco aquellas personas que fueron parte de mi vida universitaria, mis maestros de aula, mis compañeros con los que pase buenos y malos momentos, pero siempre estuvimos juntos agradecerles su amistad.*

## DEDICATORIA

*Mi agradecimiento está dedicado primeramente a Dios, por haberme dado la oportunidad de cumplir con uno de mis sueños más anhelados, de igual manera hacia quienes son mi motor e inspiración, mi padre; Omar Quema y mi madre; Piedad Chitan quienes me apoyaron incondicionalmente durante toda mi trayectoria educativa con sus consejos de superación que con mucho cariño y entusiasmo me dieron motivación para seguir y cumplir mi sueño , a pesar de las dificultades han hecho lo posible por sacarme adelante y con esfuerzo, dedicación todo es posible y logre culminar esta etapa de mi vida, gracias a ustedes que siempre los llevo en mi mente y corazón.*

*A mi hermana Alicia quien me apoyo durante todo este proceso infinitas gracias, y a mi sobrino Isaac por haber llegado a alegrar mis días y ser una motivación más para cumplir mis metas.*

*Erika Alexandra Quema Chitan*

## ÍNDICE

I. PROBLEMA .....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	17
1.4.1. Objetivo General .....	17
1.4.2. Objetivos Específicos .....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	18
2.2. MARCO TEÓRICO .....	24
2.2.1. Turismo .....	24
2.2.1.1. El sistema turístico.....	24
2.2.2 Factores sociales.....	24
2.2.3 Posibles factores sociales que inciden en el desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán .....	27
2.2.3.1 Salud .....	27
2.2.3.1.1 Servicios de salud.....	28
2.2.3.1.2 Control de enfermedades .....	29
2.2.3.1.3 Degradación medioambiental .....	29
2.2.3.2 Alimentación .....	29
2.2.3.3 Educación.....	30
2.2.3.3.1 Capital humano calificado para la atención al turista .....	30
2.2.3.3.2 Participación de los residentes en experiencia turística de los visitantes..	31
2.2.3.4 Seguridad.....	31
2.2.3.4.1 Seguridad personal .....	32
2.2.3.5 Trabajo .....	32
2.2.3.5.1 Salarios .....	33
2.2.3.5.2 Desempleo .....	33
2.2.3.6 Recreación.....	33
2.2.4. Desarrollo turístico .....	34
2.2.5. Beneficios del desarrollo turístico para los residentes de un destino potencial .....	34

2.2.6. Posibles perjuicios derivados del desarrollo turístico.....	35
2.2.7 Desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán .....	36
2.2.7.1 Cultural.....	36
2.2.7.2 Social:.....	37
2.2.7.3 Económica: .....	37
2.2.7.4 Política: .....	37
2.2.7.5 Medio ambiente: .....	38
III. METODOLOGÍA .....	39
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	39
3.1.1. Enfoque .....	39
3.1.2. Tipo de Investigación.....	39
3.1.2.1 Investigación Bibliográfica .....	39
3.1.2.2 Investigación de campo .....	39
3.1.2.3 Investigación Descriptiva .....	40
3.2. HIPÓTESIS .....	40
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	43
3.4.1 Diseño y validación de instrumentos.....	43
3.4.2. Recolección de información.....	48
3.4.3 Análisis Estadístico.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	51
4.1 RESULTADOS.....	51
4.1.1 Encuesta aplicada a los residentes de la ciudad de Tulcán .....	51
4.1.2 Resultados de entrevistas aplicadas a las autoridades de la ciudad de Tulcán.....	63
4.2. DISCUSIÓN .....	69
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	77
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	79
VII. ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.Variable Independiente Factores Sociales .....	41
Tabla 2.Variable dependiente Desarrollo Turístico .....	42
Tabla 3.Población de los cantones de la Provincia del Carchi, año 2010.....	43
Tabla 4.Proyección de la Población del Cantón Tulcán .....	44
Tabla 5.Baremos para interpretar el Coeficiente de Confiabilidad .....	46
Tabla 6.Tabulación de preguntas de opción simple para evaluación con el Coeficiente Alpha de Cronbach .....	46
Tabla 7.Datos de proporción para la prueba piloto.....	47
Tabla 8.Cálculo de la muestra .....	47
Tabla 9.Género y edad de los residentes de la ciudad de Tulcán .....	51
Tabla 10.Nivel académico y ocupación de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados .....	52
Tabla 11.Considera importante el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán .....	52
Tabla 12.Evaluación del turismo en la ciudad de Tulcán los últimos tres años .....	53
Tabla 13.Los turistas cuentan con un buen sistema de atención de salud.....	54
Tabla 14.Incidencia de las enfermedades infecto-contagiosas en la ciudad de Tulcán .....	55
Tabla 15.Niveles de contaminación ambiental en la ciudad de Tulcán son bajos.....	56
Tabla 16.Hay suficiente abastecimiento de productos alimenticios en la ciudad de Tulcán ..	56
Tabla 17.Existe personal capacitado para la atención al turista .....	56
Tabla 18.Brindan información a los turistas .....	58
Tabla 19.Tulcán es una ciudad segura para los turistas .....	58
Tabla 20.El desempleo en el país afecta al turismo en Tulcán.....	59
Tabla 21.El salario mínimo en el país permite hacer turismo .....	59
Tabla 22.Los feriados en el país influyen en la cantidad de visitantes a Tulcán.....	59
Tabla 23.Aumenta el turismo en Tulcán durante las vacaciones .....	60
Tabla 24.El GAD municipal de Tulcán promueven y organizan actividades culturales .....	60
Tabla 25.Las acciones de las autoridades de la ciudad de Tulcán ayudan al desarrollo turístico .....	61
Tabla 26.Resultados entrevistas aplicadas a autoridades de la ciudad de Tulcán .....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica campana de Gauss.....	50
Figura 2. Evaluación del turismo en la ciudad de Tulcán los últimos tres años.....	53
Figura 3. Los turistas cuentan con un buen sistema de atención de salud .....	54
Figura 4. Incidencia de las enfermedades infecto-contagiosas en la ciudad de Tulcán.....	55
Figura 5. Existe personal capacitado para la atención al turista.....	57
Figura 6. El GAD municipal de Tulcán promueven y organizan actividades culturales.....	61
Figura 7. Las acciones de las autoridades de la ciudad de Tulcán ayudan al desarrollo turístico .....	62

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación .....	82
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas .....	83
Anexo 3. Descripción de la Codificación de los ítems de la Encuesta .....	85
Anexo 4. Encuesta dirigida a residentes de la ciudad de Tulcán.....	89
Anexo 5. Entrevista dirigida a funcionario del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán.....	92
Anexo 6. Entrevista dirigida a funcionario del ministerio de turismo de la ciudad de Tulcán	95
Anexo 7. Entrevista dirigida a funcionario del Ecu911 de la ciudad de Tulcán .....	96
Anexo 8. Entrevista dirigida a funcionario de salud pública de la ciudad de Tulcán.....	97
Anexo 9. Rubrica validación de instrumento-A .....	98
Anexo 10. Rubrica de validación de instrumento-B.....	100

## RESUMEN

El turismo como fenómeno social y multifactorial debe ser estudiado de manera sistémica y multidisciplinaria para una mejor comprensión de los fenómenos que les son propios, es decir, que los factores sociales pueden beneficiar el desarrollo del turismo local manejándolos de manera idónea. La investigación tiene como objetivo identificar algunos de los factores sociales que pudieran estar incidiendo en el desarrollo turístico, al identificar dichos factores sociales en relación al desarrollo las autoridades encargadas de la gestión turística podrán tener una visión general que les permita establecer prioridades y coordinar con otros entes públicos y privados las acciones que permitan atenuar el impacto de los factores de riesgo e impulsar aquellos que estén interviniendo de manera favorable sobre el desarrollo del turismo, es así que a través de esta investigación se presentan algunos factores sociales que están incidiendo de manera positiva en el desarrollo turístico entre ellos se encuentran; el factor de salud, seguridad y de alimentación de igual manera hay factores que pueden estar afectando de manera negativa en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán, entre ellos educación, trabajo y recreación, cabe destacar que la investigación se la realizó antes de presentarse la pandemia del covid-19. En este sentido los factores sociales son imprescindibles para explicar una determinada realidad social a través del análisis de cada uno de ellos, ya que existen pocas investigaciones a nivel local, nacional o internacional, que hayan realizado estudios acerca de la relación entre los factores sociales y su impacto en el desarrollo del turismo, por lo que esta línea de investigación se presenta como una oportunidad para los académicos, de tal manera que se pueda comprender mejor este aspecto del turismo. Además de ello se utilizó el enfoque cuantitativo para abordar la presente investigación, ya que se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico.

Palabras claves: Factores sociales, desarrollo turístico, impacto, incidencia

## **ABSTRACT**

Tourism as a social and multifactorial phenomenon must be studied in a systemic and multidisciplinary way for a better understanding of the phenomena that are specific to it. In other words, it is good to highlight that social factors can benefit the development of local tourism by managing them in an ideal way. The goal of the present research work is to identify some of the social factors that could be influencing in tourism development. Consequently, by identifying these social factors in relation to development, the authorities in charge of tourism management will be able to have a general vision that allows them to establish priorities and coordinate with others. public and private entities the actions that allow to mitigate the impact of risk factors besides promoting those that are intervening in a favorable way on the development of tourism. Through this research, some social factors which are having a positive impact in tourism development are shown, among them are health, safety and food factor. Nevertheless, there are also factors that may be negatively affecting the development of tourism in Tulcán, including education, work and recreation. It is clarified that the research was conducted before present the pandemic of covid-19. In this sense, social factors are essential to explain a certain social reality through the analysis of each one of them, since there are few investigations at the local, national or international level which have conducted studies on the relationship between social factors and its impact on the development of tourism. So that, this line of research presents an opportunity for academics due to this way the aspect of tourism can be better understood. In addition, to address the present investigation it was applied the quantitative approach due to data collection is used to test hypotheses based on numerical measurement and statistical analysis.

**Keywords:** Social factors, tourism development, impact, incidence

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica considerado una fuerza mundial extremadamente importante por lo que puede generar ingresos crear empleo y es operado por empresas dedicadas a la producción y venta de servicios turísticos. Se considera un hecho absolutamente indiscutible que el turismo es una fuente de prosperidad y de creciente bienestar para las regiones, razón por la cual solo podría ser correctamente estudiado desde un punto de vista económico, que además es posible encontrar poblaciones y ciudades cuyo bienestar y progreso se atribuyen principalmente al turismo.

La investigación pretende analizar los factores sociales en la ciudad de Tulcán puesto que es una forma de explicar una determinada realidad social a través del análisis de los múltiples vínculos que se establecen a través de él, adquiriendo una visión parcial de una totalidad inalcanzable por su complejidad.

El estudio se divide en siete capítulos, que presentan los datos recopilados y también muestran sobre los factores sociales de la ciudad de Tulcán al igual su desarrollo turístico. En el capítulo I, se muestra los problemas abordados en la investigación, así como la formulación del problema, de igual manera la respectiva justificación de por qué se debe realizar este trabajo, para lo cual se plantean varios objetivos para realizar la investigación.

En el capítulo II se detalla lo que se relaciona con investigaciones ya realizadas que servirán de guía para la realización de este trabajo, en el marco teórico, se sustenta las dos variables (factores sociales de la ciudad de Tulcán y desarrollo turístico). El capítulo III consta de la metodología, en el que describe el enfoque y tipo de investigación, de igual manera se incluye la hipótesis, operacionalización de variables, métodos utilizados en el estudio y el análisis estadístico.

El capítulo IV analiza los resultados obtenidos en la investigación, utilizando las técnicas e instrumentos que facilitaron la recolección de información y la discusión, dando respuestas a las preguntas de la investigación.

El capítulo V, contiene las conclusiones y recomendaciones del estudio. Finalmente, el capítulo VI, muestra las referencias y el capítulo VII, los anexos de investigación

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El turismo es una herramienta muy importante para el desarrollo económico de los países. Lo cual, ha generado que en la actualidad muchos destinos turísticos establezcan una gran competencia por atraer al mayor número de viajeros. De igual manera, es considerado como una de las actividades económicas más dinámicas, y, en los últimos años, se ha visto un rápido desarrollo turístico en algunos países.

El turismo se ha convertido en uno de los principales actores en el comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las mayores fuentes de ingresos para muchos países en desarrollo, este crecimiento va de la mano con un aumento de la diversificación y de la competencia.

La Organización Mundial del Turismo (2018), señala en su informe “Panorama OMT del Turismo Internacional”, que el año 2017 representó el de mayor crecimiento en llegadas de turistas internacionales en siete años; y, además, representa el octavo año consecutivo de incremento de viajeros alrededor del mundo. Ecuador no escapa de esta dinámica de la economía del nuevo milenio, y tiene grandes atractivos para ofrecer en el mercado turístico. Sin embargo, diversos problemas sociales y políticos, existentes en Ecuador, han traído como consecuencia el aumento de delitos e inseguridad, afectando directamente al sector turístico del país.

Aunque, el Ministerio de Turismo de Ecuador (2019) informa que, en el año 2018 se registró un incremento significativo de 11 % en el sector turístico, es importante llamar la atención de los responsables en esta área para mejorar los factores sociales que pudieran repercutir negativamente en la continuidad de este crecimiento; y, asimismo, promover aquellos factores sociales positivos, que pudieran incidir favorablemente en el desarrollo del turismo.

El país cuenta con varios lugares turísticos de gran potencial y ubicados en los primeros lugares de preferencia entre los viajeros del mundo; pero, los mismos no son aprovechados de manera adecuada, se han hecho pocos estudios sobre el impacto que los factores sociales podrían estar incidiendo en el desarrollo turístico, por lo que se desconoce a profundidad la problemática y posibles correctivos.

De tal manera que algunos de los problemas que se presentan en varios atractivos turísticos podrían deberse a problemas de tipo social, económico, político y ambiental. Pocos lugares

reúnen todo lo necesario para satisfacer las expectativas de los turistas, lo que podría generar insatisfacción, haciendo que escojan otros destinos en próximas oportunidades, donde cumplan con sus expectativas y se sientan satisfechos de los servicios obtenidos. Igualmente, es importante acotar, que existen también factores sociales, que pudieran hacer que algunos destinos aprovechen sus atractivos turísticos de una manera más ventajosa, en estas situaciones, las políticas oficiales deberían promover y replicar estas situaciones.

Esto explicaría los motivos por los cuales los turistas no demuestran un interés sostenido en visitar la ciudad Tulcán, encuentran fallas de uno u otro tipo, a pesar de que el mismo cuenta con grandes potencialidades y ventajas en esta materia, estas fallas no permiten que el mismo se desarrolle como un destino turístico de primer orden, entre otras causas, a que la calidad de los servicios no está cumpliendo con los parámetros de competitividad y posicionamiento que ofrecen otros escenarios geográficos del país y del mundo.

Pero, a pesar de todo, no puede negarse que Tulcán presenta ciertas ventajas para su desarrollo turístico, que de conjugarse con factores sociales positivos y de atenuar el impacto de los que sean negativos, podría resultar en un aumento de las visitas de turistas, nacionales y extranjeros tanto a la ciudad como al cantón. La presente investigación, busca establecer la manera cómo los factores sociales, positivos y negativos, influyen en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán, de tal manera de determinar la incidencia de los mismos en el posicionamiento de la ciudad como destino turístico.

Así, y en función de lo expresado anteriormente, resulta imprescindible determinar cuáles son y de qué manera los factores sociales están incidiendo en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán, y qué le impide lograr un avance como en otros lugares.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera inciden los factores sociales en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación se realiza con el fin de determinar los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán, se pretende mediante ello, promover o corregir dichos factores que tienen influencia positiva o negativa, en el desarrollo turístico. Se busca como fin primordial del estudio, generar un impacto benéfico en el bienestar de los residentes a través del posicionamiento de la ciudad como destino turístico.

Por lo anterior, el problema podría ser estudiado desde el punto de vista social, es posible encontrar poblaciones y ciudades cuyo bienestar y progreso se debe principalmente al turismo, el cual contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas involucradas, en conformidad con las exigencias de la dignidad humana.

La falta de estabilidad social y política del país los problemas sociales que han mostrado al exterior una imagen negativa de la ciudad de Tulcán, podrían estar generando que el turismo en la capital de la provincia del Carchi todavía no se desarrolle significativamente, debido al inadecuado manejo que se le está dando a algunos de los factores sociales limitantes y al poco estímulo a aquellos que dichos factores pudieran contribuir a fomentar la industria turística de la ciudad.

A pesar de contar con un alto potencial turístico, y de haberse realizado diversas propuestas que aporten al desarrollo del mismo con la finalidad de mejorar el progreso del lugar, no existen estudios previos para determinar los factores sociales que inciden en el desarrollo de la actividad turística en Tulcán.

A través de la determinación de los factores sociales que inciden en el turismo, se podrá obtener resultados, los cuales puedan ayudar a mejorar y desarrollar de una u otra forma políticas de gestión turística efectivas, que contribuyan a su desarrollo.

En este sentido, se encuentra beneficiarios directos de los resultados de la investigación: en primer lugar, los turistas, que requieren de los servicios y facilidades en los diferentes atractivos turísticos, así como un entorno social que propicie una experiencia positiva en su visita; y, en segundo lugar, los prestadores de servicios turísticos (hospedaje, alimentación, recreación, je comercio, transporte, etc.). Mientras que, indirectamente, se beneficiaría también toda la

población de la ciudad, el cantón Tulcán, e incluso la provincia del Carchi, gracias al desarrollo sostenido del turismo y de una política pública enfocada en atender aquellos factores sociales que pudieran incidir en él, de una manera positiva (estimulándolos) o negativa (atenuándolos).

#### **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

##### 1.4.1. Objetivo General

Determinar los factores sociales que inciden en el desarrollo del turismo de la ciudad de Tulcán.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar bibliográficamente los factores sociales y el desarrollo del turismo
- Diagnosticar los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán
- Relacionar la incidencia de los factores sociales en el desarrollo del turismo de la ciudad de Tulcán

##### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿En qué consiste los factores sociales y el desarrollo del turismo?
- ¿Cuáles son las características de los factores sociales de la ciudad de Tulcán en el ámbito del turismo?
- ¿Se relacionan los factores sociales con el desarrollo del turismo?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Aruquipa (2008) publica un trabajo titulado; Factores que limitan el turismo en el municipio de Sorata, de la Universidad Mayor de San Andrés, se enfocan principalmente en determinar qué factor es la industria turística más restrictiva y su impacto en la economía de Sorata en La Paz, Bolivia.

Según la investigación realizada el estudio es no experimental ya que las variables independientes no fueron manipuladas para evaluar su efecto sobre la dependiente, siendo también transversal, porque para verificar la hipótesis se analizaron períodos específicos; Asimismo, el estudio se califica como descriptivo, en cuanto busca explicar las características más importantes que limitan el turismo en el municipio de Sorata, a través de estudios de opinión y actitud de los turistas frente a determinadas situaciones.

Dado el paralelismo de este trabajo con Aruquipa (2008), esta investigación es significativa porque utiliza métodos adecuados para resolver los problemas planteados en esta investigación, por lo tanto, considerando los pasos involucrados, se considera una guía valiosa para proponer métodos y estrategias para lograr los objetivos de investigación establecidos.

Caballero y Guzmán (2012) en “Definición de factores sociales” en el marco de investigación actual se enfocan en establecer normas y argumentos para dar forma a la definición de factores sociales relacionados con cualquier realidad social.

Los autores mencionan dos tipos de factores sociales que existen en cualquier entorno, aquellos que tienen un carácter protector, que serían positivos, beneficiosos o potencializadores de una realidad concreta y, lo que los autores denominan factores sociales desventajosos (o riesgosos). Más adelante en el artículo llama la atención sobre el hecho de que "una de las tareas de las ciencias sociales ante esta problemática es incrementar los factores de protección social. y debilitar los factores adversos (de riesgo) en la realidad social concreta". (p. 247).

Este artículo es significativo porque aporta teóricamente a la investigación actual, ya que permite definir el conocimiento entendido como “factores sociales” para que la investigación pueda partir de ahí, centrándose en aquellos factores que influyen en el desarrollo turístico como se señala en el artículo de revisión, puede haber factores sociales que tengan un impacto positivo en la industria del turismo, mientras que otros factores limitan la industria del turismo, mientras se desarrolla el problema, identificarlos debería ser parte del trabajo.

De la Cruz (2018) publicó su tesis sobre factores que inciden en el desarrollo turístico de la parroquia José Luis Tamayo Muey en el cantón de Salinas; En la misma, el autor busca identificar los principales factores que determinaron el desarrollo turístico en el municipio de José Luis Tamayo, en la provincia de Santa Elena, e identificar aquellos que lo hicieron posible y aquellos que lo impidieron.

Para lograr sus objetivos el autor desarrolla un tipo de investigación experimental utilizando el método inductivo, además, se realizó trabajo de campo para recopilar información a través de entrevistas con autoridades cantonales y encuestas de una muestra de la población local.

Este trabajo es importante para el estudio actual porque muestra similitudes en términos de tema y objetivos de investigación, también es importante porque se ha realizado hace relativamente poco tiempo. Habrá una guía para abordar este estudio desde un punto de vista teórico y metodológico y en relación a cómo se deben lograr los objetivos a alcanzar al final del trabajo.

Lamboglia (2014) presentó un análisis del sector turístico y sus determinantes en su investigación, teniendo en cuenta que el turismo es un sector muy importante porque integra varios sectores de la economía, como hoteles, alimentación, transporte, agencias de viajes, entretenimiento, etc.

Entre uno de sus objetivos específicos el autor propone "analizar los diferentes factores socioeconómicos de los países latinoamericanos que determinan el turismo" (p. 5). Este estudio que se realizó hace pocos años, también es relevante para avanzar en la presente investigación.

Desarrollando el apartado "Determinantes del Turismo", el autor advierte que la experiencia turística, además de los atractivos del lugar, depende de factores como la infraestructura y otras facilidades disponibles. La infraestructura que opera el sector turístico se relaciona con servicios básicos, transporte, carreteras, etc. Además, en sus esfuerzos por desarrollar el turismo, los gobiernos locales o nacionales invierten en la mejora de los servicios: alumbrado público, recolección de basura, comunicación, etc. tienen un impacto positivo en la calidad de vida de la población residente en el destino turístico.

Para el desarrollo de la investigación, el autor utilizó el método de datos de panel, que permite combinar observaciones transversales con dinámicas de series de tiempo para estudiar temas específicos en múltiples ubicaciones en un tiempo definido, aumentando así la calidad y cantidad de los datos.

Entre sus conclusiones, el autor afirma que, en el caso de Ecuador, se encuentra que los ingresos generados por el turismo tienen significación estadística en el crecimiento económico, además de ello, entre los determinantes del turismo ecuatoriano, el nivel de ingresos, el índice de desarrollo humano y la apertura comercial parecen tener significación estadística.

Rodríguez (2018) sugiere como objetivo principal de su proyecto de estudio determinar los factores competitivos que influyen en el desarrollo turístico de Playa Cautivo, lo que hace que este estudio sea relevante para la promoción de la presente investigación debido a la relación entre estos dos estudios en referencia con los determinantes o factores que influyen en el desarrollo turístico de un lugar en particular.

Para lograr el objetivo de investigación propuesto, el autor ha adoptado una variedad de métodos de investigación, al igual que el análisis y la síntesis, estudia los hechos desglosando cada parte del objeto de investigación y luego realiza la investigación por separado; el método de deducción inductiva permite sacar conclusiones de elementos específicos y generales; El método explicativo se utiliza para leer y eliminar información irrelevante.

El instrumento se utiliza para la recopilación de datos, encuestas y entrevistas luego del análisis, además de otros factores, se extraen las siguientes conclusiones: existen factores competitivos positivos o negativos que promueven u obstaculizan el desarrollo de los turistas en Playa Cautivo. Primero, están los atractivos turísticos de primer nivel, las vías de acceso, la conectividad y comunicación, el clima, la tranquilidad y la proximidad a los destinos los factores negativos fueron identificados como la preparación para los talentos de las entidades oficiales y la mala gestión del turismo.

En un artículo publicado por Alonso (2010), el autor resumió la premisa principal del diseño del modelo basado en la identificación e integración de factores críticos de éxito para evaluar la competitividad de los destinos turísticos.

Según el autor, todos los destinos turísticos, por alejados que estén, están en competencia, por lo que están obligados a mejorar su competitividad si pretenden participar en la demanda turística. Para lograr la competitividad, un destino turístico debe fortalecer los aspectos relacionados con la realización de la visión, misión y objetivos a largo plazo; son áreas de resultados donde se puede medir y evaluar el desempeño; y pueden ser factores internos o externos

Para identificar los factores críticos de éxito que determinan la competitividad de un destino turístico, el autor utilizó una metodología de dos pasos, en la primera parte de la revisión bibliográfica se enumeran provisionalmente algunos factores, y en el segundo caso esta lista se ha sometido a la evaluación de un panel de expertos.

Entre los resultados obtenidos, aplicando la estrategia de recolección de información descrita, se identificaron los siguientes factores, entre otros: estructura turística (servicios, instalaciones de alojamiento, restaurantes, etc.); sensibilidad ambiental; crecimiento económico y social; agentes locales, autoridades y vecinos, atracción turística, satisfacción y fidelización; condiciones económicas, políticas y sociales globales.

El interesante enfoque metodológico y las conclusiones de este artículo lo hacen importante para el presente estudio, ya que otorga solidez teórica y elementos valiosos para definir los factores sociales que determinan el desarrollo turístico de un destino, en este caso de la ciudad de Tulcán.

Parra (2011) en su trabajo de investigación, determina la incidencia del equipamiento turístico en la afluencia de visitantes al corredor ecoturístico Quilotoa Chugchilán. Las instalaciones turísticas son un elemento clave en el desarrollo de los destinos turísticos; Al considerar aumentar el número de visitantes a una atracción, monumento, pueblo o ciudad, todo el departamento de turismo es responsable de que las agencias públicas y privadas debe hacer de esto una prioridad.

El autor define las instalaciones turísticas como todos los accesorios que hacen de visitar un lugar interesante, una experiencia mucho más placentera y que permiten al turista quedarse y disfrutar. Entre ellos, el autor cita: alojamiento, alimentación, mediación, información, servicios turísticos, servicios públicos de calidad (salud, seguridad, iluminación, carreteras).

Es interesante notar que las instalaciones turísticas son provistas no solo por organismos públicos sino también por el sector privado, lo que las convierte en una dimensión compleja y requiere de la articulación de diferentes actores para lograr su desarrollo y uso.

Para lograr el objetivo de la investigación, el autor utilizó una metodología cualitativa-cuantitativa y recurrió a encuestas a los principales participantes para la recolección de datos, una de las conclusiones del estudio es que, a pesar de la falta de instalaciones en el Corredor Ecoturístico Quilotoa Chugchilán, el número de turistas sigue siendo alto, esto no significa que

las instalaciones turísticas no sean relevantes, pero que la demanda turística puede aumentar, si la hay.

El estudio, añade a la presente investigación una nueva variable el de facilidades turísticas la cual se debe considerar en el caso de la ciudad de Tulcán, igualmente valioso para este trabajo es el tipo de metodología empleada por el autor ya que amplía el abanico de opciones a la hora de decidir la más adecuada para el logro de los objetivos.

Araújo y de Sevilha (2017) publicaron un artículo sobre la investigación realizada con el objetivo de comprender las motivaciones de los turistas que dicen ser apasionados por el comportamiento de viajar. Por lo tanto, se entrevistó a 16 viajeros según un método basado en la teoría fundamentada o teoría anclada los resultados muestran que, entre las motivaciones recurrentes de los viajeros se encuentran las siguientes: el autoconocimiento y el crecimiento personal, experimentar la diversidad cultural romper convenciones y descubrir historias que contar.

Además de utilizar una metodología diferente a las descritas anteriormente, este artículo es importante porque centra su estudio en el actor principal del evento turístico que no es otro que el viajero, a partir del conocimiento de las motivaciones del turista es posible delinear estrategias que le brinden las facilidades necesarias que le permitan vivir y experimentar lo que buscan en el hecho de viajar. Ya sea un entorno que les brinde la tranquilidad de encontrarse ya sea para mostrarles la autenticidad de la cultura del destino que visitan. El conocimiento del “cliente / turista” permitirá entonces adaptar el “producto / destino” a sus motivaciones, deseos y necesidades.

Pinilla (2012) reflejó en un artículo científico qué factores socioculturales limitan el desarrollo del turismo en Boyacá, Colombia, se plantea la siguiente hipótesis: la falta de motivación de los residentes para recibir turistas y el desconocimiento de su propia historia, cultura y patrimonio les impide brindar información valiosa sobre la ciudad a los turistas, siendo estos los dos principales obstáculos para incrementar el número de turistas a este destino.

El autor destaca que “la capacidad de atraer un flujo turístico sostenido requiere el diseño de un conjunto completo de medidas, desde la formación de recursos humanos, hasta la educación para el turismo y la pertenencia a la población” (p. 198), incluidos los convencionales e investigados, como infraestructura.

Se aplicó en el estudio, como instrumentos para recabar información, encuestas y entrevistas tour operadores y entrevistas sobre el tema de la historia e idiosincrasia de Boyacá, de los datos recolectados se extrajeron las siguientes conclusiones, entre otras: Los turistas consideraron que sería importante mejorar aspectos como darle mayor importancia a los aspectos culturales y a la historia, seguido de aspectos como el religioso, la actitud popular, el ecoturismo y la innovación en aspectos como entretenimiento.

La importancia de esta investigación radica en que el enfoque de esta investigación está en los factores socioculturales como determinantes del desarrollo turístico, que son los elementos a considerar en este trabajo, cabe señalar que estos factores no siempre son importantes a la hora de evaluar el desarrollo turístico en una ciudad.

Aguas et al. (2018) en su trabajo titulado: Análisis de los efectos externos que afectan a las empresas minoristas en la ciudad de Tulcán, señalan que los efectos externos positivos y negativos pueden afectar a todos los actores económicos (familias, empresas, gobierno). Para el sector turístico, por ejemplo, una externalidad podría afectar su desarrollo por lo que es importante estar consciente de ello, por ejemplo, la devaluación del peso colombiano, la apreciación del dólar, las fluctuaciones en el precio del petróleo son eventos económicos que afectan al sector económico de la ciudad de Tulcán incluido por supuesto el turismo lo que hace que este estudio sea relevante para el presente estudio.

Sobre la base de métodos cuantitativos, realizaron investigaciones bibliográficas, descriptivas y no experimentales. Luego de aplicar la encuesta al sector comercial de la ciudad de Tulcán, se concluyó que el estatus de ciudad fronteriza es una externalidad positiva para Tulcán, aunque puede verse afectado por eventos como la devaluación del peso, la crisis migratoria o la agitación política en otros países (externalidades negativas).

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Turismo**

La interrogante ¿Qué es el turismo?, para efectos de esta investigación se partirá del concepto de turismo que comparten la Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Comisión de Estadísticas de las Naciones Unidas, las cuales lo definen como “las actividades de las personas que viajan, permanecen en lugares fuera de su ambiente usual por no más de un año continuo para ocio, negocios u otros objetivos” (p,79).

Panosso y Lohmann (2012), amplía esta definición agregando que el turismo está estrechamente relacionado con los términos hospitalidad, recreación, entretenimiento, ocio, movilidad y desplazamiento, pero está aún más relacionado con el término viaje y con frecuencia suelen emplearse estos dos términos sin una distinción clara entre ellos.

#### **2.2.1.1. El sistema turístico.**

El turismo en principio es un fenómeno social, como fenómeno social es multidimensional y complejo siendo el resultado de las interrelaciones de múltiples factores. Por tal motivo, un enfoque para acercarse al estudio del turismo es a través de un enfoque sistémico que, a decir de Sancho (1998), se entiende “como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente.” (p. 47).

#### **2.2.2 Factores sociales**

Es común observar en muchos estudios la variable “factores sociales”, como causal de un fenómeno en específico en el campo de las ciencias sociales no existe disciplina que no incluya entre sus materias de análisis, en mayor o menor medida un listado de dichos factores.

Pese a lo anterior, es un término complejo y difícil de precisar debido a que existen, de acuerdo al tema de investigación y el área de conocimiento que lo aborde unos factores sociales para cada caso particular los cuales variará de acuerdo a los que se consideren como los más pertinentes y determinantes.

De acuerdo a Caballero y Guzmán (2012):

El análisis de los factores sociales y su incidencia en diferentes problemáticas y fenómenos es común en muchos estudios; sin embargo, en éstos se observa una tendencia a no definir conceptualmente lo que se entiende como tales y a tratarlos indistintamente como: elementos, aspectos, condiciones, situaciones, procesos, instituciones, actores participantes en la realidad donde se concretan. (p. 337)

Así, cuando se propone estudiar los factores sociales que inciden (influyen, determinan, causan un efecto) en el desarrollo del turismo de la ciudad de Tulcán se está generando criterios para puntualizar cuáles de los múltiples factores del ámbito social, se deberán considerar atendiendo a la disciplina de estudio (turismo) e incluso a la delimitación espacial (Tulcán).

Porque, para el turismo serán más relevantes algunos componentes sociales mientras que para la economía las ciencias políticas o de la salud serán otros y además en la ciudad de Tulcán, los factores sociales que merecen ser considerados no tienen por qué ser los mismos que los de alguna otra localidad del Ecuador, o de otro país. Por lo que:

Cada definición de factores sociales debe estar relacionada con la esfera concreta de análisis a que se refiere, lo cual le debe proporcionar a cualquier concepto de factores sociales un carácter relativo que satisfaga a los niveles teóricos y empíricos del conocimiento en su interrelación siempre en el marco de una realidad concreta. (Caballero & Guzmán, 2012, p. 5).

Esta falta de definición de un término tan utilizado, a pesar de resultar decepcionante no tiene por qué ser un obstáculo al desarrollo del presente estudio. Lo que se impone, de acuerdo a los autores citados es establecer una lista de los parámetros o los indicadores causales que inciden de una manera significativa en la realidad estudiada.

Ahora bien, cualquier parámetro o indicador causal para ser considerado como un factor social que incide en el turismo de la ciudad de Tulcán, deberá cumplir algunas condiciones que lo validen como tal.

Una de esas condiciones es que todo factor social es siempre un factor de algo, está relacionado por lo menos con una realidad específica y generalmente influye sobre ella. Además, cualquier factor social es siempre concreto, empírico, observable y medible. Por otra parte, cada factor social tiene un lugar en las distintas instancias de la vida social: la política, la salud, la economía, el turismo, etc., siendo notable en unas impactando en menor medida en otras.

Igualmente, los factores sociales no son variables que están fuera de la realidad y la determinan causalmente, sino que también ellos son impactados por ese contexto del cual forman parte. Así, los factores sociales, deben ser vistos como nodos de una realidad social que se relaciona con otras realidades sociales, a los cuales el factor social también influye y a la vez es influido por ellas; transformándolo y modificando la manera cómo incide a su vez en la realidad social original.

Así, y de acuerdo a lo desarrollado hasta ahora, los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico no son exclusivos de este contexto; sino que se interrelacionan con otros ámbitos de lo social, sistémicamente, influyendo y siendo influidos, modificando y modificándose, para nuevamente impactar en el desarrollo del sector turístico.

Caballero y Guzmán (2012) proponen una definición de factores sociales, partiendo de un enfoque sistémico y complejo. De acuerdo a los autores los factores sociales son variables.

Se construyen en distintas instancias de la sociedad como las económicas, políticas, culturales, ideológicas, etc. Las cuales, al ser parte componente de una realidad social concreta determinada permiten analizarla a través de toda la multilateralidad de vínculos y mediaciones de diferente tipo que se dan en ellos (en los factores sociales) (p. 10).

Lo más importante del estudio de un problema de investigación a través de los factores sociales, es que el factor social es una vía para explicar una determinada realidad social a través del análisis de las múltiples conexiones que se establecen a través suyo, obteniendo una visión parcial de una totalidad inabarcable por su complejidad, es decir: “El factor social permite, en ese sentido, ver el todo desde él como parte, es una ventana al todo, y el todo se refleja en cierta manera en él.” (Caballero & Guzmán, 2012, p. 9).

Es muy significativo resaltar que, en el contexto de una realidad social concreta (como el turismo, por ejemplo), los factores sociales presentes en la misma pueden incidir de manera positiva o negativa. Los que favorecen o mejoran la realidad se dice que son factores que tienen un carácter protector; mientras que los que desfavorecen o empeoran la realidad son catalogados como factores de riesgo.

Del conjunto de los factores sociales, que pueden incidir en el desarrollo del turismo, por ejemplo, hay los que lo promueven, mantienen o aceleran (protectores); y los que lo frenan o perjudican (de riesgo). Las políticas públicas y de gestión turística de las autoridades encargadas del turismo en la ciudad de Tulcán deberán, en consecuencia, enfocarse en propiciar aquellos factores sociales que sean protectores y atenuar los de riesgo.

Finalmente, es bueno acotar que un factor social que en un momento determinado es de riesgo eventualmente gracias a las acciones de un ente público puede mutarse en protector. Es el caso de la seguridad personal, por ejemplo, debido a que los índices delictivos son factibles de disminuir a través de la correcta implementación de políticas de seguridad, igualmente, los factores protectores deben ser monitoreados para procurar mantener su efecto benéfico sobre el desarrollo turístico.

### 2.2.3 Posibles factores sociales que inciden en el desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán

De la multiplicidad de factores sociales que pueden incidir sobre el desarrollo turístico, se debe determinar aquellos que sean más relevantes para el presente estudio, recordando siempre que el mismo está delimitado geográficamente a la ciudad de Tulcán.

Los factores sociales a considerar, se encuentran de acuerdo al Sistur de Beni previamente descrito, en el “Conjunto de las relaciones ambientales” y en el “Conjunto de la organización estructural”, y están agrupados en las categorías: Salud, alimentación, educación, recreación, seguridad y trabajo. Las anteriores categorías, como se puede ver, aunque no forman parte del turismo (conjunto de acciones) directamente, influyen en su desarrollo en mayor o menor grado, positiva o negativamente.

La tarea de las autoridades competentes en materia turística es hacer que todos estos factores sean del tipo protector, es decir, que incidan positivamente en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán. Y, en caso de existir alguno que sea de riesgo, o que incida negativamente, entonces tomar las medidas correctivas que el caso amerite.

#### 2.2.3.1 Salud

La salud puede ser para el turista una motivación para viajar y también un determinante a la hora de tomar la decisión de visitar un destino turístico. En el primer caso, un destino puede incluir en su oferta turística centros especializados de salud, descanso y recuperación, como clínicas, spas o baños de aguas termales; se estaría hablando entonces del llamado turismo de salud.

En el segundo caso, la salud como determinante se referiría a la evaluación que los viajeros hacen de esta dimensión antes de visitar una determinada localidad, así, tomarán en cuenta factores asociados a la salud como el nivel de higiene, la incidencia de enfermedades infecto contagiosas y la existencia de una red hospitalaria, pública o privada, donde poder hacer frente a una emergencia.

Leal de Molina (2013), sostiene que: “El turismo y la salud son dos conceptos estrechamente relacionados; ambos inciden directamente en la economía de los países y son parte importante de la política pública social.” (p. 2).

Debido a que un número creciente de personas realizan viajes internacionales por diferentes motivos recorriendo distancias más largas en menor tiempo y con mayor frecuencia, los mismos

no sólo se encuentran expuestos a accidentes y malestares, sino que se constituyen en potenciales agentes transmisores de enfermedades infectocontagiosas.

Es por ello que la preocupación por los temas relacionados con la salud por parte de los turistas está justificada, y debe ser tomada en cuenta por las autoridades competentes en esta materia, en los potenciales destinos turísticos.

Según Leal de Molina (2013): “El turismo es una de las principales industrias que contribuye al desarrollo económico y social de la región (América). Por lo que fortalecer la salud representa una estrategia importantísima, crucial para el crecimiento y desarrollo sostenido de los países.” (p. 46).

Además, se debe resaltar la mejora en las condiciones de salud de las poblaciones residentes de los destinos turísticos, gracias al esfuerzo por asegurar a los visitantes ambientes saludables, con servicios sanitarios adecuados y libres de enfermedades de fácil y rápido contagio.

#### 2.2.3.1.1 Servicios de salud

Los servicios de salud ya sean públicos o privados, a los que se pueda tener acceso son un elemento importante a considerar antes de emprender cualquier viaje e incluso en el momento de sólo planearlo.

De acuerdo a la Organización Mundial del Comercio (OMC), los servicios de salud comprenden los servicios de hospital (servicios de salud prestados bajo la supervisión de médicos) y otros servicios de salud humana (servicios de ambulancia y prestados en instituciones residenciales de salud).

Para Lamboggia (2014)

La infraestructura de los servicios de salud constituye una preocupación de los turistas y debe formar parte de la atención que se les brinda. Los servicios de salud ineficientes, son un riesgo para toda la industria turística puesto que generaría el desprestigio del destino turístico lo que ocasionaría que potenciales visitantes se abstengan de viajar hacia ese destino (p. 18).

Entre los servicios de salud que deben garantizarse para el turista, están, de acuerdo a Leal de Molina (2012):

- Promoción de la salud.
- Servicios de salud preventiva.

- Vigilancia epidemiológica.
- Atención integral y segura de emergencias médicas.
- Manejo y prevención de enfermedades crónicas.
- Evacuación médica.

#### 2.2.3.1.2 Control de enfermedades

La Organización Panamericana de la Salud señala que el control de enfermedades se refiere a la adopción de medidas poblacionales encaminadas a lograr el control de enfermedades, es decir, reducir la incidencia de enfermedades a un nivel que ya no constituya un problema de salud pública. El objetivo principal de las medidas de control es reducir la mortalidad y morbilidad de las enfermedades controladas.

Lo cual es muy importante, tanto para la población residente como para los potenciales visitantes, una epidemia o una intoxicación masiva, puede causar además de estragos en la salud de las personas, severos daños en la imagen de una ciudad o un país como destino turístico.

#### 2.2.3.1.3 Degradación medioambiental

La degradación ambiental es el proceso que implica el deterioro del entorno natural como aire, agua y suelo y que pone en riesgo la diversidad biológica y la salud del medio ambiente. Es causada entre otros factores por el constante crecimiento de la población, la sobreexplotación de los recursos naturales, inadecuadas políticas de disposición y manejo de los desechos sólidos, así como por la contaminación provocada tanto por las empresas como por las familias.

#### 2.2.3.2 Alimentación

Cuando en la presente investigación, se habla de la “Alimentación”, como factor social que incide en el desarrollo del turismo se lo hace enfocados en la oferta de productos alimenticios en cantidades suficientes, de adecuada calidad y a precios accesibles a disposición de los visitantes a un determinado destino.

La escasez de alimentos o de aquellos productos básicos a los que estaría acostumbrado un turista potencial es un factor crítico a considerar por ellos a la hora de elegir un sitio para visitar. En este sentido, puede que en un lugar determinado haya abundante alimento, pero no del gusto del visitante o del mismo modo, que las costumbres alimenticias no se adapten a las del turista.

Tan o más importante que la cantidad y el precio es por supuesto la calidad de los productos a consumir por un turista, ya que “garantizar la inocuidad de alimentos es esencial para asegurar la sostenibilidad y la rentabilidad de la industria del turismo y de las economías dependientes del turismo.” (Leal de Molina, 2012, p. 15).

### 2.2.3.3 Educación

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (2011):

El éxito del turismo como sector de servicios depende en gran parte de la calidad, por lo que es esencial contar con mano de obra cualificada y motivada. El sector turístico es ante todo un sector de dimensión humana, y la calidad de la relación entre el turista y el personal se ha convertido en uno de los componentes más importantes de la experiencia turística en conjunto. (p. 1).

La relación entre la educación como un factor que incide en el desarrollo turístico es incuestionable, para Pinilla (2012), “la capacidad de atraer un flujo permanente de turismo, exige el diseño de un conjunto completo de medidas, que abarca desde la formación del recurso humano, el enfoque de la educación hacia el turismo y pertenencia de la población.” (p. 198).

#### 2.2.3.3.1 Capital humano calificado para la atención al turista

La inversión en capital humano, entendido no sólo como la cantidad, sino también con el grado de formación de las personas involucradas en un proceso productivo, es importante para mejorar la calidad de los servicios prestados a los turistas.

En este sentido, las autoridades de la ciudad de Tulcán en materia de turismo cuentan con un elemento a su favor o mejor dicho con una externalidad positiva; que de acuerdo a Aguas, Tucanes y Cordero (2018) es “la producción por parte de un agente de bienestar en otro agente sin compensación económica” (p. 28). En el caso de Tulcán, debido a que en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) se imparte la carrera de Turismo, se puede contar con profesionales preparados en esta área, para beneficio de los planes de desarrollo turístico de la ciudad.

De acuerdo a Lamboggia (2014), para lograr una mejora continua en la calidad del sector del turismo, es necesario una inversión en capital humano debido a que una mayor calidad de los recursos humanos produce mejores resultados y una mayor competitividad del sector.

Sancho (1998), agrega en este sentido que:

La mayor o menor calidad de los recursos humanos condiciona cada vez más, el resultado del negocio y la competitividad de la actividad. Por lo tanto, una formación de calidad a todos los niveles se hace indispensable para obtener profesionales flexibles que sean capaces de satisfacer las necesidades de los clientes y las de la propia industria turística sintiéndose al mismo tiempo motivados e involucrados en la organización en la que trabajan (p. 370).

#### 2.2.3.3.2 Participación de los residentes en experiencia turística de los visitantes

Otra variable importante en el factor educación como determinante del desarrollo turístico, es la relativa al nivel educativo en general del destino. Ya no se estaría hablando de la mano de obra especializada de la industria turística, sino de los residentes con los cuales, al fin y al cabo, tendrá contacto el turista y, en consecuencia, contribuirán a dar forma a la experiencia del mismo.

De acuerdo a Sancho (1998):

La experiencia turística integral (ETI) se compone de una amplia gama de elementos donde se combinan bienes públicos y privados: cada uno de los bienes y servicios que el consumidor adquiere durante su estancia en el destino, además de los factores de entorno como paisaje urbano y natural, actitudes de acogida por parte de la población residente, seguridad, salubridad, etc. (p. 172).

Por lo tanto, para brindar a los visitantes una estadía de la cual puedan sentirse plenamente satisfechos los residentes del destino turístico deben hacerse parte de dicho objetivo. Actitudes tales como la amabilidad, la hospitalidad, el interés por ayudar y compartir con el turista en sus necesidades de información y de vivencias culturales nuevas son clave para hacer que el turista considere que su permanencia en la ciudad de Tulcán merezca ser repetida.

El turismo es un negocio que tiene la particularidad de involucrar a todos los sectores del destino en la experiencia vivida por los clientes (turistas). No sólo por el personal del aeropuerto, hotel, atracciones; sino también por el transeúnte, al ser abordado por un visitante con alguna duda, el empleado de una tienda, los vendedores ambulantes, etc. Y, en la medida, que los residentes de un destino turístico determinado se hagan conscientes a través de la educación formal, o a través de campañas de socialización y concienciación de la importancia del turismo para toda la comunidad, en esa misma medida se podrá asegurar un mejor trato al turista.

#### 2.2.3.4 Seguridad

La variable seguridad, como factor social que incide en el desarrollo del turismo, es parte del entorno donde se realizan las actividades propias de la industria turística en un destino determinado.

Es un elemento muy importante dentro de la toma de decisiones de los viajeros. Desde el mismo momento en que el destino turístico es, por definición, un lugar no habitual y muchas veces desconocido para ellos, esto crea de entrada la necesidad de cerciorarse que es seguro trasladarse al mismo junto con su familia.

#### 2.2.3.4.1 Seguridad personal

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo, citada por Benavides (2016), la seguridad turística implica la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

La seguridad personal, tanto de los residentes como de los visitantes puede verse menoscabada no sólo por la delincuencia común, sino también por factores como la inestabilidad política y social, la guerrilla, el terrorismo, las protestas populares, la conflictividad laboral o un ambiente hostil al turista.

De acuerdo a la Declaración de La Haya Sobre el Turismo (1989), en su principio VII:

La seguridad, el respeto de la dignidad y la protección de los turistas son requisitos previos del desarrollo turístico. Por ese motivo, es indispensable, que las medidas encaminadas a facilitar los viajes, las visitas y las estancias turísticas se acompañen con medidas destinadas a garantizar la seguridad y la protección de los turistas y de las instalaciones turísticas, así como el respeto de la dignidad de los turistas (p,45).

Por tal motivo, el esfuerzo por garantizar niveles óptimos de seguridad personal, es indispensable para aspirar al desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

#### 2.2.3.5 Trabajo

En la presente investigación, cuando se hace referencia al trabajo como factor social que incide en el desarrollo del turismo, se estudia el marco jurídico y económico que determinan dos variables claves en las relaciones laborales de un país: el nivel de salarios y la capacidad de la economía para generar empleos.

Lo anterior, es motivado a que tanto el nivel de empleo como el poder adquisitivo del salario e ingresos de los trabajadores en el Ecuador, pueden derivar en una mayor demanda turística interna.

#### 2.2.3.5.1 Salarios

Entre los determinantes económicos de la demanda turística se encuentra el “nivel de renta disponible... la cantidad de dinero disponible por el consumidor para gastar en bienes de ocio, como el turismo tras haber pagado sus necesidades básicas.” (Sancho, 1998, p. 64).

Un indicador clave en este sentido es el salario mínimo percibido por los trabajadores de un país, relacionado con el nivel de inflación, lo cual determinará el poder adquisitivo real del ingreso, mientras más alto sea el salario y los precios permanezcan estables, mayor será la posibilidad de los habitantes de un país de dedicar parte de sus ahorros al turismo, además de otros bienes y servicios suntuarios.

#### 2.2.3.5.2 Desempleo

De manera parecida al anterior, el nivel de empleo es un determinante de la demanda turística, a un mayor nivel de desempleo es previsible una menor demanda turística. Adicionalmente, una elevada tasa de desempleo impacta en otro factor social clave como es el de la seguridad personal.

Según Sancho (1998), “El impacto del desempleo sobre la demanda turística es obvio, como lo son las perspectivas de estabilidad en el puesto de trabajo. Efectivamente, la inseguridad provoca reservas tardías, mayor número de viajes nacionales y desplazamientos más cortos”. (p. 75)

El turismo, como industria de servicio e intensiva en mano de obra, puede ser una importante respuesta a situaciones de estancamiento económico y altas tasas de desempleo en algunos países. Para Sancho (1998):

Efectivamente, se puede considerar al turismo internacional como una actividad de exportación invisible de bienes y servicios turísticos por parte del país receptor de los turistas y visitantes, con la particularidad de que éstos efectúan el consumo de dichos bienes y servicios en el propio país receptor. Análogamente, el turismo nacional podría considerarse como una exportación, pero entre distintas regiones de un mismo país (p 216).

#### 2.2.3.6 Recreación

Comprende los feriados y vacaciones que se disfrutan al año. La dimensión “recreación”, como factor social se refiere a la oportunidad que la legislación de un país concede a los trabajadores para el disfrute de vacaciones, días libres, feriados, etc. Es decir, al tiempo de ocio, notándose una tendencia global en los últimos años hacia un aumento en el número de días disponible por

las personas para su recreación y esparcimiento lo cual puede repercutir en un incremento del turismo en los próximos años.

En el caso de Ecuador, en el año 2019, se han decretado días feriados que no habían estado planificados en el calendario, lo cual fue aprovechado por muchos ecuatorianos para viajar a distintos destinos nacionales, favoreciendo a algunos destinos turísticos.

De acuerdo a Benavides (2016) “El turista realiza actividades turísticas en su tiempo libre, es decir cuando tiene vacaciones este se traslada a otro lugar con la finalidad de salir de su rutina diaria para realizar otras actividades fuera de lo común y de esta manera obtener nuevas experiencias de vida”. (p. 33).

#### 2.2.4. Desarrollo turístico

Douglas Pierce, citado por Varisco, (2008), considera al desarrollo turístico como: “la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede incluir también los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos” (p. 61).

Se puede notar, en la definición anterior que la misma tiene una primera parte centrada en la oferta y las facilidades turísticas, cuyo aumento y mejora podría redundar en un posicionamiento más favorable del destino turístico en el mercado, incrementando el número de visitas al mismo, mientras que, en la segunda parte el autor pasa a una noción más general del concepto incluyendo los efectos asociados al desarrollo turístico.

Entonces, en la primera parte del enunciado se concibe al desarrollo turístico como consecuencia de la provisión y mejora de las instalaciones y servicios destinados a la atención del turista; y de seguida es concebido como causa de mejoras en algunos indicadores de bienestar económico y social (empleo, ingresos) en la comunidad, ciudad o país del que se trate.

#### 2.2.5. Beneficios del desarrollo turístico para los residentes de un destino potencial

Entre los muchos beneficios, que pudieran recibir los habitantes de la ciudad de Tulcán, a partir del desarrollo del turismo como actividad económica de primer orden, están, de acuerdo a la OMT (2012):

- Suministro de bienes y servicios a las empresas turísticas por parte de los residentes o por empresas que los empleen.
- Venta directa de bienes y servicios a los visitantes.

- Creación y gestión de empresas turísticas por los propios residentes.
- Aranceles o impuestos sobre los ingresos o beneficios del turismo, cuya recaudación se destine a beneficiar a los residentes.
- Inversión en infraestructura, estimulada por el turismo, que beneficie también a los habitantes del destino turístico.

#### 2.2.6. Posibles perjuicios derivados del desarrollo turístico.

Es posible que, a partir del crecimiento consolidación y posterior desarrollo de la actividad turística, se generen algunas situaciones no tan beneficiosas como las anteriores para los residentes.

Y, es que, como sostiene Sancho (1998) “El desarrollo de la actividad turística lleva aparejado como cualquier otra vía de desarrollo ciertos costes que deben ser considerados al mismo tiempo que los beneficios, para poder evaluar correctamente los impactos económicos del turismo sobre un destino” (p. 223).

Seguidamente la autora enumera entre los costes en los que se pudiera incurrir, los siguientes:

- Coste de oportunidad: Puesto que los recursos de un destino son siempre limitados, ya sean naturales, sociales o culturales, el hecho de aplicarlos a la actividad turística en lugar de a usos alternativos tiene un coste de oportunidad que debe ser evaluado (la oportunidad desperdiciada).
- Costes derivados de las fluctuaciones de la demanda turística: En efecto, una caída de la demanda turística provoca una disminución de la demanda de bienes locales, menos ingresos en forma de beneficios y salarios, menor poder adquisitivo por parte de la población local, etc. No hay que olvidar que la demanda turística es extremadamente estacional y muy sensible a las variaciones de los precios, a los cambios en las tendencias económicas, a los cambios políticos y a las modas.
- Posible inflación derivada de la actividad turística: Debido a que los turistas suelen tener un poder adquisitivo importante que les permite afrontar la subida de precios de los productos y servicios ofrecidos en el destino, precios que son aumentados por los proveedores locales para obtener más beneficios. Sin embargo, la población local debe compartir en la mayoría de las ocasiones los mismos proveedores con los turistas, pero con

un poder adquisitivo menor, esta es la razón por la que parecen más caros los bienes, servicios, alquileres, etc. en ciudades con alta afluencia de turistas.

- Pérdida de beneficios económicos potenciales: Este impacto negativo del turismo se produce en aquellos destinos en los que un número elevado de instalaciones turísticas pertenece a inversores extranjeros y, por lo tanto, la mayor parte de los beneficios obtenidos con la actividad realizada en los mismos sale fuera de las fronteras del país de acogida para ser repartidos en los países de origen de los inversores.
- Distorsiones en la economía local: Esto se produce, por ejemplo, cuando el desarrollo turístico se concentra en una sola región dejando otras zonas aisladas sin posibilidad de que se desarrollen económicamente.

### 2.2.7 Desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán

Las políticas de descentralización del estado en el Ecuador, se reflejan en la transferencia de competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs). Una de esas competencias, que por mandato legal deben asumir los gobiernos locales, está el turismo.

Así lo establece el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), cuando en su artículo 54 literal g, referido a las funciones de los GADs, señala como una de ellas la de regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

Aunque, más adelante (artículo 135), advierte muy claramente que el turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno.

El desarrollo turístico de una ciudad, y en este caso de Tulcán, se manifiesta a través de muchas dimensiones, pero no todas ellas son impactadas por los factores sociales que es el tema de este estudio, por lo anteriormente señalado, en la presente investigación se destacará las siguientes dimensiones de la variable desarrollo turístico: Cultural, social, económica, política y medio ambiente.

2.2.7.1 Cultural: Las actividades culturales forman parte de la oferta turística de un destino. Las mismas deben ser promocionadas principalmente por los entes gubernamentales, de tal manera que los visitantes puedan apreciar las peculiaridades de la localidad. Dentro de esta categoría

se pueden incluir diferentes posibilidades, que de acuerdo a Boullón (2014, citado por Benavides, 2016), incluirían: "... las actividades en museos, monumentos artísticos, iglesias, ruinas arqueológicas, lugares históricos, obras civiles del pasado, ferias y mercados tradicionales, artesanías, manifestaciones religiosas y creencias populares, vistas a grupos étnicos o expresiones de arquitectura popular." (p. 30).

2.2.7.2 Social: Se refiere a la formación turística de los residentes de la ciudad de Tulcán es muy importante la participación activa de los residentes de un destino turístico en aquellas actividades que llamen la atención de los visitantes dicha participación debe ir más allá de la sola presencia en el acto, sino que los habitantes deben hacerse parte del mismo; y, estar preparados con conocimientos y actitud para interactuar con los turistas en dichos eventos.

Según Velasco (2015)

Se debe tener una permanente comunicación entre instituciones públicas y privadas, unidades educativas y ciudadanía en general para el fomento del turismo en el cantón Tulcán a través de emprendimientos y participación de los habitantes que permita desarrollar proyectos turísticos en bien de la colectividad de esta manera atraer turistas y generar ingresos para la población. (p. 179).

2.2.7.3 Económica: Es una manera muy frecuente de evaluar el desarrollo turístico se hace a través de indicadores, como el número de turistas que visitan el destino, si estos aumentan o disminuyen; también los ingresos estimados por estas visitas; y, la cantidad empleos generados por la industria turística, en la localidad.

2.2.7.4 Política: Se refiere a los planes y programas implementados por las autoridades para potenciar el desarrollo turístico de Tulcán. De acuerdo a Velasco (2015, p. 67-68), en el GAD Tulcán existe una Unidad de Turismo, entre cuyas atribuciones se encuentra ejecutar plan estratégico de turismo , el mismo que haya sido elaborado con la participación de los entes involucrados en el área de turismo, para efecto se elabora ordenanzas, reglamentos y resoluciones que se considere necesaria especialmente en; Planificación; Fomento e incentivo de la actividad turística y su organización.; Creación o exención de tasas o tributos cantonales en esta manera. y, más adelante, la autora indica que dicha Unidad de Turismo, también realiza proyectos, programas y coordinará los mismos para que se ejecuten tanto en zonas urbanas como rurales.

2.2.7.5 Medio ambiente: Es necesario, cuando un destino turístico experimenta un crecimiento en la demanda, monitorear algunas variables medioambientales como el impacto de la actividad turística sobre las áreas naturales y la disposición de desechos sólidos; ya que, actualmente, valores tales como la conciencia de escasez y la defensa de la naturaleza se deben conjugar con las consideraciones meramente económicas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### 3.1.1. Enfoque

Para el logro de los objetivos de la investigación se abordó desde el enfoque cuantitativo, que a decir de Hernández (2014), “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4). Se consideró como el enfoque más adecuado para el estudio, ya que el mismo guiara en el proceso de recolección de datos a través de dos instrumentos: encuestas, aplicadas a los residentes de la ciudad de Tulcán; y, entrevistas, tanto a funcionario del GAD de Tulcán; funcionario del Ministerio de Turismo, funcionario Ecu911, funcionario Dirección de salud.

##### 3.1.2. Tipo de Investigación

Para Arias (1999) el tipo de investigación se refiere al nivel de profundidad con que se afronta un suceso, en este caso el grado de profundidad de la presente investigación. A continuación, se menciona el tipo de investigación que se utilizó.

###### 3.1.2.1 Investigación Bibliográfica

Para Sierra (2012) este tipo de investigación se basa en la obtención de información por medio de fuentes documentales, se realizó en el primer momento de la investigación para la revisión, construcción del marco teórico y organización de la información seleccionada, además para complementar la investigación con respecto a los factores sociales y desarrollo turístico.

###### 3.1.2.2 Investigación de campo

Consiste en la recolección de información directamente de las personas que intervienen en la investigación de tal manera poder acercarse a la percepción de las personas de la explicación a las variables de estudio y sus consecuencias. Es pertinente a la presente investigación, porque se requirió recolección de información.

En la investigación de campo se emplea de igual manera datos secundarios, sobre todo los originarios de fuentes bibliográficas en este caso revisión de manuales, libros, revistas, folletos y periódicos, tanto en formato físico como digital. La misma, de acuerdo a Ortiz (2012, citado por Erazo,2013), es “la indagación que consiste en la ubicación, revisión y análisis de la información documentada en publicaciones” (p. 52). Para Selltiz (2012 citado por Erazo,2013),

contribuye a especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. En este caso, se sometió a estudio, los factores sociales más determinantes en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán.

Como mencionan los autores se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto a estudiar, permite más a fondo al investigador la adquisición de información,

### 3.1.2.3 Investigación Descriptiva

“Se caracteriza el objeto a estudiarse o una problemática específica, señala sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o reglamentar los objetos involucrados en el trabajo investigado” (Arias, 1999).

Para la presente investigación se utiliza la investigación descriptiva para buscar información de las variables investigadas, Este tipo de investigación permite determinar los factores sociales existentes en la ciudad de Tulcán, de igual manera saber la incidencia sobre el desarrollo turístico.

## **3.2. HIPÓTESIS**

Como Hipótesis Alternativa, la presente investigación se plantea lo siguiente: Los factores sociales inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1.** Variable Independiente Factores Sociales

Variable	Definición	Dimensión	Ítems	Técnica / Instrumento	Informantes
Factores Sociales	Todo aquel elemento social (como los relacionados a la salud, alimentación educación, seguridad, trabajo y recreación) que forma parte de una realidad social concreta, en este caso, el turismo, e incide de forma directa o indirecta.	Salud	Servicios de atención de salud Control de enfermedades. Calidad del medio ambiente.		Familias residentes Tulcán
		Alimentación	Adecuada oferta de productos alimenticios, de calidad y a precios accesibles.		Funcionario del GAD Tulcán
		Educación	Capital humano calificado para la atención al turista.	Encuesta/Cuestionario	Funcionario Ministerio de Turismo/Tulcán
			Residentes interesados y dispuestos en conocer y compartir con el visitante información relacionada con su ciudad, su patrimonio, su historia, sus costumbres, sus monumentos y de los sitios de interés	Entrevista/Cuestionario	Funcionario Dirección de Salud/ Tulcán
		Seguridad	Seguridad ciudadana Seguridad personal		Funcionario del ECU911/ Tulcán
		Trabajo	Desempleo en Tulcán y Ecuador. Salario mínimo e ingresos de los trabajadores en Ecuador.		
		Recreación	Feridos y Vacaciones que se disfrutan al año.		

**Tabla 2.** Variable dependiente Desarrollo Turístico

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>	<b>Informantes</b>
Desarrollo Turístico	Provisión de los recursos necesarios (económicos, culturales, sociales) y desarrollo de políticas de mantenimiento de las instalaciones y protección del medio ambiente que permitan satisfacer las necesidades del turista	Cultural	Actividades culturales para incrementar el número de turistas que visitan la ciudad de Tulcán organizadas por el GAD.		
		Social	Participación de los residentes de la ciudad de Tulcán en las actividades promovidas para incentivar el turismo.		Familias Residentes Tulcán
		Económica	Presupuesto destinado al turismo	Encuesta/ Cuestionario	Funcionario del GAD Tulcán
			Número de turistas.	Entrevista/ Cuestionario	
		Política	Planes, proyectos y programas destinados a la promoción y crecimiento del turismo implementados por la Unidad de Turismo del GAD Tulcán.		
Medio Ambiente	Efectos del turismo en el medio ambiente: Impacto sobre las áreas naturales Disposición de desechos sólidos				

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

En la presente investigación se utilizó el método de estudio poblacional no experimental. El mismo se caracteriza por estar basado en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos para abordar el objeto de estudio sin intervención directas. Igualmente, el análisis transversal a los datos recopilados, permitirán realizar hacer las conjeturas que nutrirán las conclusiones y recomendaciones finales. Los datos se recolectaron en una primera fase de prueba piloto; y, en una segunda y final, con la aplicación de los instrumentos.

En la investigación no experimental, los cambios en la variable independiente ya ocurrieron y el investigador se limita a la observación de situaciones ya existentes, dada la imposibilidad del mismo de influir sobre las variables y sus efectos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). A continuación, se describe la forma metodológica en que se llevó a cabo la articulación de los objetivos, antecedentes y marco teórico.

#### 3.4.1 Diseño y validación de instrumentos

Población y muestra: la población ha sido el conjunto de personas residentes en la ciudad Tulcán. La población es finita, dado que se dispone de estadísticas de Asentamientos Humanos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador - INEC. Según el INEC en el Censo del año 2010 el cantón Tulcán cuenta con 86,498 habitantes como se presenta en la Tabla 3.

**Tabla 3.** Población de los cantones de la Provincia del Carchi, año 2010

Cantones	Población Total	Población Urbana	Población Rural
<b>Tulcán</b>	<b>86,498.00</b>	<b>53,558.00</b>	<b>32,940.00</b>
Montufar	30,511.00	14,487.00	16,024.00
Bolívar	14,347.00	2,998.00	11,349.00
Espejo	13,364.00	4,497.00	8,867.00
Mira	12,180.00	3,096.00	9,084.00
San Pedro de Huaca	7,624.00	3,859.00	3,765.00

**Fuente:** Censo de Población y de Vivienda del INEC, 2010.

El cantón Tulcán, está conformado por las siguientes parroquias: Tulcán urbano, Tulcán rural, Periferia, El Carmelo, Julio Andrade, Maldonado, Pioter, Tobar Donoso, Tufiño, Urbina, El

Chical y Sta Martha de Cuba. La investigación comprende solo la ciudad Tulcán, y favorablemente se dispone de datos de la población del Censo del año 2010, a partir de los cuales se realizó pronóstico hasta el año 2019, con una tasa promedio de crecimiento compuesta de promedio cada año de 0,0135, de acuerdo a la base de datos del INEC. Se calculó la evolución de la población, utilizando la fórmula de crecimiento geométrico de la población:  $P^{t+n} = P^t * (1 + tcaa)^n$ , donde tcaa es la tasa de crecimiento anual acumulativo de la población. A continuación, se muestra la base de datos en la Tabla 4.

**Tabla 4.** Proyección de la Población del Cantón Tulcán

AÑO	Tasa de crecimiento al 0,0135	TOTAL	URBANA
2010	0,0135	86498	53558
2011	0,0135	87666	54281
2012	0,0135	88849	55014
2013	0,0135	90049	55757
2014	0,0135	91264	56509
2015	0,0135	92496	57272
2016	0,0135	93745	58045
2017	0,0135	95011	58829
2018	0,0135	96293	59623
2019	0,0135	97593	60428

**Fuente:** Información de tasa de crecimiento de la población Tulcán

En función a los datos proyectados, se utilizó como valor de la población para el cálculo de tamaño de muestra al año 2019, como población urbana 60,428 habitantes del cantón Tulcán. Por ser un valor pronóstico, se consideró como error muestral de los parámetros de la proporción 8%.

- Tipo de muestreo, para la presente investigación se considera la definición de Bernal (2010), en que una muestra una porción de la población. Se aplicó muestreo aleatorio simple, de acuerdo a criterios de distribución geográfica, a personas residentes de la ciudad Tulcán.
- Tamaño de muestra, se describen los parámetros del muestreo. Se propuso una muestra representativa de la población, para ello se determinó parámetros estadísticos calculados con los datos obtenidos de la prueba piloto. Para Lind, Marchal y Wathen (2012) se entiende que la “muestra es seleccionada de manera que cada elemento o individuo de la población tenga las mismas posibilidades de que se le incluya” (p. 267).

Como proceso de validez de la información en la localidad, se aplicó una encuesta piloto, como muestreo intencional a máximo 12 personas, ello permitió realizar prueba de consistencia de las preguntas y obtener los valores estadísticos de los parámetros para determinar el tamaño de la muestra definitiva estadísticamente.

- Aplicación de la encuesta máximo 12 personas residentes en la localidad.
- Se realizó observación del alcance de la encuesta, para realizar correcciones a la encuesta final.
- Se codificó la encuesta piloto, luego se tabularon los datos y calculó el coeficiente Alpha de Cronbach.

Para evaluar la confiabilidad estadísticamente de las preguntas de la encuesta, se utilizó el Coeficiente Alpha de Cronbach, con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Nomenclatura de la ecuación:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$ : suma de varianzas de cada afirmaciones o ítems.

$S_t^2$ : Varianza del total de las filas (afirmaciones propuestas)

$K$ : Número de afirmaciones o ítems

Se aplicó el coeficiente a las preguntas de la encuesta como se indica en la Tabla 5.

**Tabla 5.** Baremos para interpretar el Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

**Fuente:** Hernández *et al* (2014)

En la Tabla 6, se muestra la tabulación de los datos recopilados en la prueba piloto aplicada en la ciudad de Tulcán, a fin de realizar validación estadística del instrumento.

**Tabla 6.** Tabulación de preguntas de opción simple para evaluación con el Coeficiente Alpha de Cronbach

	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	SUMA ITEMS	
PERSONAS	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	20	
	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	32	
	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	24
	4	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	28
	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	20
	6	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
	8	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	28
	9	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	22
	10	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
	12	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	33
VARIANZAS	-	0,24	0,25	0,22	0,24	0,22	0,25	0,22	0,22	0,22	0,19	0,22	0,19	0,14	0,25	0,19	0,19	0,22	35,81	
DE ITEMS	-	0,27	0,27	0,24	0,27	0,24	0,27	0,24	0,24	0,24	0,20	0,24	0,20	0,15	0,27	0,20	0,20	0,24	4,02	

Con un valor de  $k = 18$ , es decir 18 preguntas que tenían una sola respuesta entre distintas opciones, el resultado del Coeficiente " $\alpha$ " fue 0,95, lo que significa confiabilidad muy alta, por lo tanto, se realizaron modificaciones mínimas.

Para la encuesta final se requirió determinar los parámetros estadísticos "p" y "q", para ello se seleccionó una pregunta cerrada simple de la encuesta piloto, a continuación, se presenta la tabla 7 de frecuencia del ítem en el que se consultó sobre servicios de alojamiento.

**Tabla 7.**Datos de proporción para la prueba piloto

Servicios de Alojamiento	Fi	%
Mejorado	8	66,67
Empeorado	4	33,33
Total	12	100,00

Con los valores descritos, se calculó el tamaño de la muestra de la investigación. Se utilizó la fórmula de población finita, dado que por criterios estadísticos es la sugerida cuando el total de la población es menor a 100000 habitantes.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

A continuación, en la Tabla 8 se describen los parámetros utilizados para determinar el tamaño de la muestra de la investigación:

**Tabla 8.**Cálculo de la muestra

<b>Población (N)</b>	<b>60428 personas</b>
Nivel de confianza (Z)	95%
Probabilidad a favor (p)	0,67
Probabilidad en contraste (q)	0,33
Error de estimación (e)	8%
Tamaño de la muestra (n)	132 personas

**Fuente:** Parámetros de la prueba piloto y criterios de la investigadora.

En función a los cálculos realizados, el tamaño de muestra para la ciudad de Tulcán es de 132 personas.

- Modelos estadísticos o matemáticos: para el análisis de los factores de estudio: se utilizó técnicas univariantes, bivariantes, tablas de contingencia, entre otros. El modelo estadístico preliminar ha sido el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach, en él se utilizó análisis de la varianza, y se consideraron las variables, dimensiones e indicadores del cuadro de operacionalización de variables.

- Visualización de la metodología del trabajo planteado; para apreciar la metodología experimental que se está planteando. En cuanto a validez y confiabilidad, como proceso científico, se aplicó una prueba piloto al azar a los habitantes de ciudad Tulcán de la provincia del Carchi. A fin de evaluar las preguntas y tener confiabilidad de los datos recopilados para luego la interpretación con la teoría. El instrumento aplicado ha sido la encuesta tipo formulario. Se estructuró con formato de preguntas cerradas simples.

#### 3.4.2. Recolección de información

Los instrumentos para recopilar la información necesaria para el desarrollo del presente estudio, son los siguientes: Encuesta semi-estructurada (dirigida a los residentes de la ciudad de Tulcán); y Entrevistas (dirigidas a funcionario del GAD de Tulcán; Funcionario del Ministerio de Turismo, Funcionario Ecu911, Funcionario Dirección de salud).

Tanto la encuesta como la entrevista fueron sometidas a la consideración de validadores, expertos en el tema. Los cuales, realizaron sugerencias, que se incorporan en el instrumento final a aplicar para el logro de los objetivos de la investigación.

#### Descripción del instrumento

La Encuesta consta de dos partes:

- Parte I: Recoge datos socio-demográficos de la muestra de residentes de la ciudad de Tulcán, a partir de los siguientes ítems como Genero que permite desagregar la información de acuerdo a esta característica, para establecer tendencias en las respuestas obtenidas; La edad estructurada en niveles etarios a partir de la edad de 18 años hasta la edad adulta; El nivel académico indaga grado académico alcanzado por los encuestados; y la ocupación recaba información referida a si la persona encuestada se encuentra empleada o no, y en qué condiciones laborales se encuentra (ocasional, fijo, jubilado).
- Parte II: Busca la articulación de las variables objeto de la investigación, a saber, **Factores Sociales** y **Desarrollo Turístico**, a través de las preguntas a aplicar a la muestra de residentes de la ciudad de Tulcán. En lo que respecta a los Factores Sociales, las preguntas buscan conocer la percepción de los encuestados sobre aspectos relacionados a la Salud, Alimentación, Educación, Seguridad, Trabajo y Recreación. Pero exclusivamente en relación al impacto que las mismas tienen para el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán,

Por otra parte, se pregunta sobre la percepción que tienen los residentes de la ciudad de Tulcán sobre las políticas, acciones, planes, proyectos y programas implementados por el gobierno municipal, para el desarrollo del turismo.

Posteriormente se hace la codificación de los ítems de la encuesta. (**Ver Anexos**)

### 3.4.3 Análisis Estadístico

Modelo Estadístico Chi-Cuadrado: se utilizó un estadístico con el cual se pudo conocer si existe relación entre las dos variables, según López y Fachelli (2015) es un modelo en el que se maneja tablas de contingencia para identificar la relación entre dos variables, y determinar la dependencia de una variable en la otra variable. Así mismo estos autores indican que las tablas de contingencia son tablas de frecuencias que se conforman al relacionar o cruzar dos o más variables cuantitativas, esto da lugar a la distribución contigua de frecuencias ubicadas en filas y en columnas según los valores de cada una de las variables.

A continuación, se presenta la prueba de Chi-Cuadrado para demostrar estadísticamente que las variables en estudio no son independientes, sino más bien son dependientes.

Para ello se plantea como  $H_0$  (Hipótesis nula), la siguiente: Los factores sociales no inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

Por otra parte, la  $H_a$  (Hipótesis alternativa), será: Los factores sociales inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

Partiendo de los valores registrados, se calcula las frecuencias esperadas y el valor de Chi Cuadrado, como se sabe, este valor es el resultado de restar a cada uno de los valores obtenidos luego de la aplicación de la encuesta a la muestra seleccionada (frecuencia obtenida), su correspondiente frecuencia o valor esperado; y, elevar al cuadrado la suma de estas diferencias, para, finalmente, dividir las entre la sumatoria de las frecuencias esperadas

Por lo tanto, al realizar los cálculos descritos anteriormente, se tiene que el valor de Chi Cuadrado es:

$$\chi_{\text{exp}}^2 = 19,58066$$

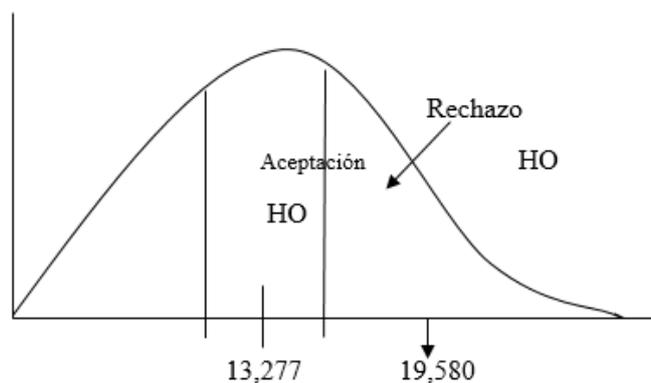
Este número se compara con el valor que arroja la Tabla de la Distribución Chi Cuadrado, para Cuatro (4) Grados de Libertad (g.l. 4) y para un 99% de Nivel de Confianza ( $\alpha=0,01$ ), lo cual da como resultado, el valor crítico, que en este caso es: 13,277.

Ahora bien, se tiene que al comparar el valor del estadístico Chi Cuadrado (19,58066) con el valor crítico que arroja la tabla de la distribución, con los parámetros establecidos (g.l. = 4 y  $\alpha=0,01$ ), se obtiene que:

$$\chi_{\text{exp}}^2 > \chi_{4;0,01}^2$$

**Es decir: 19,58066 > 13,277**

Representación grafica



**Figura 1.** Representación gráfica campana de Gauss

Por lo tanto, las variables NO son independientes y se rechaza la hipótesis nula, la cual sostenía que: Los factores sociales no inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

Y, en consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa, es decir: Los factores sociales inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 RESULTADOS

En esta sección, se presentan los resultados de la encuesta y la entrevista utilizadas para la obtención de datos sobre las variables objeto de estudio, en este caso: los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán. Posteriormente, dichos datos serán analizados, para sustentar las conclusiones y recomendaciones finales.

#### 4.1.1 Encuesta aplicada a los residentes de la ciudad de Tulcán

La encuesta, utilizada para recoger información de los residentes de la ciudad de Tulcán, se hace para indagar sobre la percepción de los mismos, acerca de la incidencia de los factores sociales en el desarrollo del turismo. Cuáles de ellos lo hacen de manera positiva y cuáles de manera negativa, así como su nivel de incidencia, alta o baja, en el desarrollo del turismo en la ciudad.

#### Parte I. Datos Socio-demográficos

**Tabla 9.** Género y edad de los residentes de la ciudad de Tulcán

	Sexo del encuestado		Total
	Masculino	Femenino	
Edad	18-22	4	7
	23-27	15	10
	28-32	11	27
	33-37	11	16
	38-42	11	9
	+ 43	1	10
Total	53 (40%)	79(60%)	132

En cuanto a la composición, de acuerdo al género, de la muestra seleccionada (132 personas) de entre los residentes de la ciudad de Tulcán, como se muestra en la Tabla 9 se tiene que el 60% de los mismos son de sexo femenino, mientras que el 40% restante corresponde al sexo masculino, muestra un equilibrio entre los géneros de las personas que respondieron el instrumento aplicado. El resultado anterior corresponde, además, a la proporción poblacional de acuerdo al género obtenido en la ciudad de Tulcán a través del censo del año 2010. En lo referente a la edad se concluye que, el 79% de la muestra tiene edades entre los 18 y los 42 años, por lo que se puede afirmar que es un grupo de estudio donde predominan personas jóvenes.

**Tabla 10.** Nivel académico y ocupación de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados

		Nivel académico					Total
		Sin estudios	Enseñanza primaria	Enseñanza Secundaria	Técnico Superior	Profesión Universitaria	
<b>Ocupación</b>	Desempleado	0	1	3	0	0	4
	Trabajo Ocasional	0	27	26	14	0	69
	Contrato Fijo	0	8	13	8	21	48
	Jubilado	0	0	1	1	9	11
	Total	0(0%)	36(27%)	43(33%)	23 (17%)	30(23%)	132

Al momento de indagar sobre el grado de estudio alcanzado por los integrantes de la muestra seleccionada, se puede evidenciar en la Tabla 10 entre las personas que han logrado un nivel de estudio de primaria (27%) y secundaria (33%), totalizaron el 60% de la muestra; el otro 40%, estuvo compuesto por quienes son técnicos superiores (17%) o profesionales universitarios (23%). Se hace notar, y es un dato muy positivo, el que ninguno de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados haya manifestado no tener ningún tipo de estudio. En general, es una distribución equilibrada entre las distintas categorías establecidas, sin una preponderancia significativa por parte de ninguna de ellas.

En lo que respecta a la relación laboral, se observa un elevado (19%) de la muestra que manifestó estar sin trabajo al momento de aplicar la encuesta; mientras que el (31%) trabajaba de manera eventual. De lo cual se deduce que la mitad exactamente de los encuestados indicó no tener una relación laboral fija, lo que implica una situación de cierta precariedad, en lo que respecta a la estabilidad laboral de estas personas.

## Parte II. Articulación de las variables objetos de la investigación: Factores Sociales y Desarrollo Turístico

**Tabla 11.** Considera importante el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán

	Frecuencia	%
Sí	132	100
No	0	0
Indiferente	0	0
Total	132	100

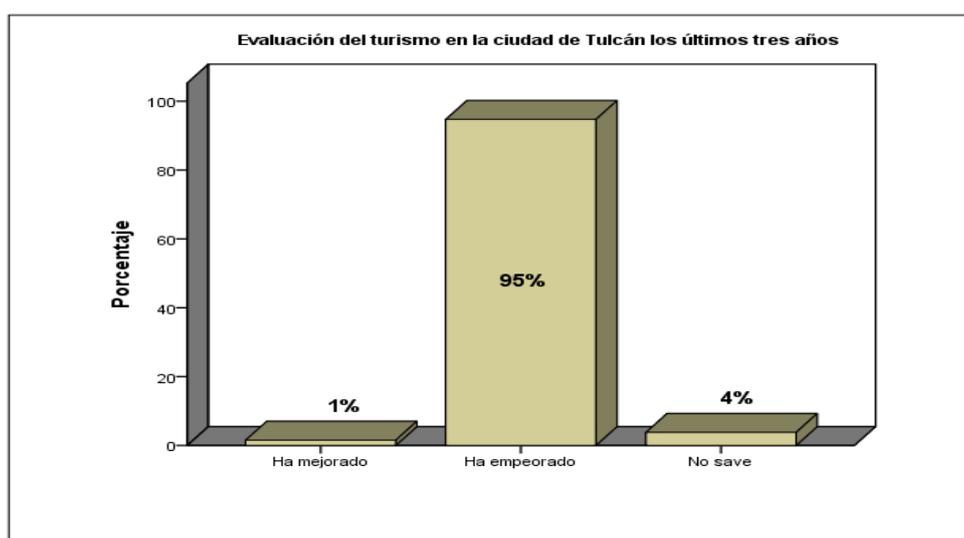
De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede evidenciar en la Tabla 11 que todas las personas encuestadas consideran que el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán es de suma importancia, puesto que con esta actividad se generaría un impacto y crecimiento económico que ayudaría a toda la población a tener mejor vida.

Es así que el total (100%) de los encuestados, manifestaron que consideran importante el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán, como se puede evidenciar en la Tabla 11.

Además, la relevancia del resultado anterior radica en el hecho de que las posibilidades de cualquier localidad de convertirse en un destino turístico de primer orden, independientemente incluso de sus atractivos, pasa por el compromiso de sus pobladores para trabajar en conjunto con las autoridades en esa dirección, y ese compromiso se incrementa en la medida en que entienden que el turismo es una oportunidad para la comunidad de desarrollar todas sus potencialidades; y así, mejorar la calidad de vida de los pobladores.

**Tabla 12.** Evaluación del turismo en la ciudad de Tulcán los últimos tres años

	Frecuencia	%
Ha mejorado	2	1
Ha empeorado	125	95
No sabe	5	4
Total	132	100



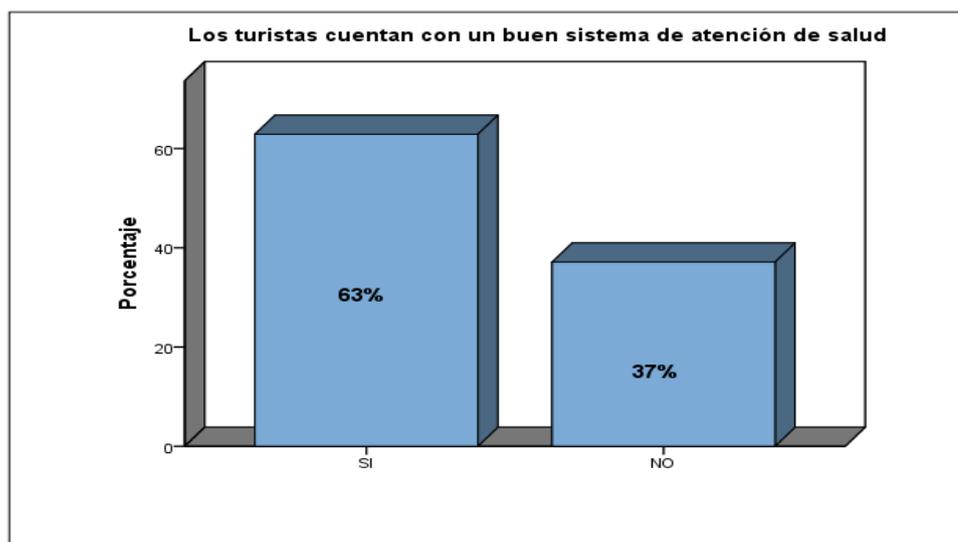
**Figura 2.** Evaluación del turismo en la ciudad de Tulcán los últimos tres años

Para una mayoría significativa (95%) de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados, mencionan que el turismo en la localidad ha ido empeorando previamente en los últimos tres años. Por otra parte, sólo dos personas consideran que ha mejorado y formaron parte de la muestra del (1% del total); mientras que 5 de los encuestados (4%) respondieron que no saben.

Es evidente, según las cifras precedentes, que la percepción de los habitantes de Tulcán es muy negativa con respecto a la evolución del turismo en la ciudad en los últimos tres años, habría que analizar la gestión turística en la ciudad como se indica en la Figura 2.

**Tabla 13.** Los turistas cuentan con un buen sistema de atención de salud

	Frecuencia	%
Sí	83	63
No	49	37
Total	132	100

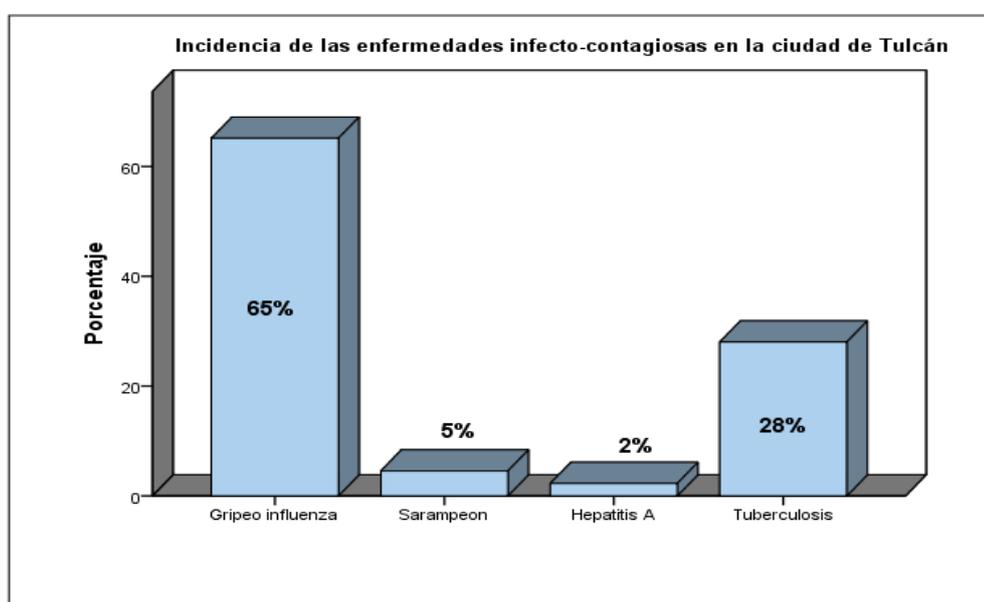


**Figura 3.** Los turistas cuentan con un buen sistema de atención de salud

De acuerdo con las encuestas aplicadas con el (63% u 83 personas) mencionan que los turistas que visitan la localidad cuentan con un buen sistema de atención de salud al que puedan recurrir en caso de necesitarlo, una respuesta muy positiva a la hora de analizar este factor como se indica en la Figura 3.

**Tabla 14.** Incidencia de las enfermedades infecto-contagiosas en la ciudad de Tulcán

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Gripe o Influenza	86	65
Sarampión	6	5
Hepatitis A	3	2
Tuberculosis	37	28
Total	132	100



**Figura 4.** Incidencia de las enfermedades infecto-contagiosas en la ciudad de Tulcán

De acuerdo a lo manifestado por los encuestados que forman parte de la muestra, y se indica en la Tabla 14 el (65%) de ellos consideran que una de las enfermedades más infecto contagiosas con mayor incidencia en la localidad es la gripe o influenza, puesto que se da por el cambio climático que en los últimos tiempos se ha tenido, seguido esta la tuberculosis, con el (28%) que principalmente afecta a los pulmones de las personas, con el (5%) está el sarampión, y finalmente, un (2%), considera a la Hepatitis A como el más frecuente de los padecimientos de tipo infecto contagioso que se presentan entre los habitantes de Tulcán.

**Tabla 15.** Niveles de contaminación ambiental en la ciudad de Tulcán son bajos

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	114	86
No	18	14
No sabe	0	0
Total	132	100

Una mayoría significativa de la muestra (86%), indico que los niveles de contaminación son bajos, puesto que hay la cultura de cuidar el ambiente y aplican estrategias de sustentabilidad.

**Tabla 16.** Hay suficiente abastecimiento de productos alimenticios en la ciudad de Tulcán

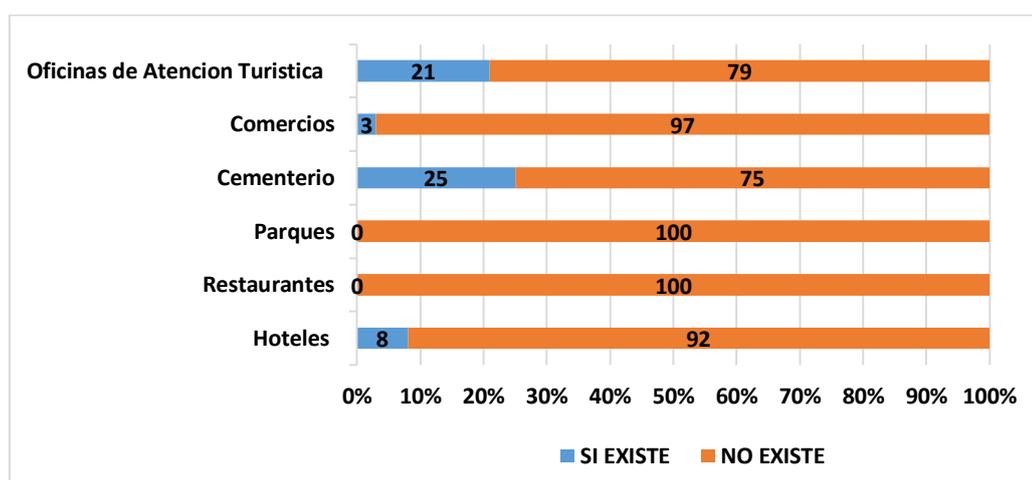
	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	123	93
No	9	7
No sabe	0	0
Total	132	100

En relación a la existencia de productos alimenticios en cantidad y calidad adecuadas, tanto para los habitantes como para los visitantes, en la ciudad de Tulcán, la mayoría de los encuestados el (93%), manifestó que los mismos son suficientes para la satisfacción de las necesidades. La ventaja de que Tulcán sea una ciudad agrícola hace que el abastecimiento de productos de calidad sea una fortaleza, respuestas que se evidencian en la Tabla 16.

**Tabla 17.** Existe personal capacitado para la atención al turista

<b>Servicio / Lugar</b>	<b>Sí existe</b>	<b>No existe</b>	<b>Totales</b>
Hoteles	10	122	132
	8%	<b>92%</b>	100%
Restaurantes	0	132	132
	0%	<b>100%</b>	100%
Parques	0	132	132
	0%	<b>100%</b>	100%
Cementerio	33	99	132

	25%	75%	100%
Comercios	4	128	132
	3%	97%	100%
Oficinas de atención al turista	28	104	132
	21%	79%	100%



**Figura 5.** Existe personal capacitado para la atención al turista

Los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados, como se evidencia en la Tabla 17 consideran que en lo que respecta al personal calificado para la atención al turista en la mayoría de los servicios y lugares no existe. De tal manera, se observa que, en restaurantes y parques, el (100%) de la muestra, manifestó que no existe personal calificado; mientras que el (97%) opina lo mismo de los comercios y con el (92%) de los hoteles. Con la salvedad hecha de los parques, los anteriores servicios y lugares son prestados y administrados en su gran mayoría por el sector privado, de los cuales se esperaba un mejor criterio a la hora de contratar personal calificado para una excelente atención al cliente, y en especial, al turista.

Seguidamente, se tiene que un (79%) de los encuestados consideran que en las oficinas de atención al turista no cuentan con el capital humano preparado para atender a los turistas, nacionales o extranjeros que requieran sus servicios (es decir, 21% considera que sí cuentan con el personal idóneo); mientras que, el (75%) de la muestra, afirmó que en el cementerio tampoco existe el personal suficientemente calificado en la atención de los visitantes (25%, afirmó que sí). Estos últimos, servicio y atractivo considerados, son gestionados por parte del sector público; y alcanzan, como se ve, los niveles más altos de apreciación positiva, sin que por ello estos niveles sean muy alentadores.

**Tabla 18.** Brindan información a los turistas

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	13	10
A veces	83	63
Nunca	36	27
Total	132	100

Al ser preguntados sobre la disposición a brindar información a los turistas, por parte de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados, el (10%) de los mismos manifestó que siempre lo hace; mientras que el (63%) dijo que lo hace a veces; y, un (27%), manifestó que no lo hace nunca como se indica en la Tabla 19.

Ahora bien, al contrastar estas respuestas con las recibidas en la pregunta número cinco, acerca de si se consideraba importante el desarrollo turístico de cantón Tulcán, en la cual el 100% de los encuestados respondió que sí lo consideraban importante, habría de esperar por parte de los mismos una mejor accesibilidad a la hora de responder las inquietudes formuladas por algún turista en la vía pública.

**Tabla 19.** Tulcán es una ciudad segura para los turistas

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	129	98
No	3	2
Total	132	100

Una de las variables más importantes a la hora de tomar la decisión de viajar a un lugar es sin dudas, la seguridad personal que ofrece dicho destino. Es por ello importante el resultado obtenido cuando se pregunta a los encuestados acerca de si es Tulcán una ciudad segura para los turistas, como lo indica en la Tabla 19, el (98%) de la muestra manifestó que sí lo es, mientras sólo (2%), opinó lo contrario puesto que consideraron que en el último año se ha tenido la presencia de muchas personas extranjeras las cuales realizan actividades delictivas y ponen en riesgo la vida de todos los ciudadanos.

**Tabla 20.** El desempleo en el país afecta al turismo en Tulcán

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	75	57
No	57	43
No sabe	0	0
Total	132	100

Al preguntar sobre si los niveles de desempleo en el país afectan el turismo en la ciudad de Tulcán, el (57%) de la muestra seleccionada manifestó que sí lo afecta, puesto que muchos turistas no tienen los niveles económicos suficientes para realizar viajes, contrariamente, el (43%) de los encuestados, manifestó que no afecta al turismo el desempleo a nivel nacional como se puede evidenciar en la Tabla 20.

**Tabla 21.** El salario mínimo en el país permite hacer turismo

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	45	34
Pocas veces	87	66
Nunca	0	0
Total	132	100

Con respecto a si el salario mínimo en el país permite hacer turismo, evidencia en la Tabla 21 llama la atención que ninguno de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados respondió a la alternativa “Nunca”, es decir, el (100%) de la muestra considera que el mínimo sueldo percibido por las personas empleadas les permitiría disfrutar de una visita turística a algún destino nacional “Pocas veces”, el (66%); o, “Siempre”, el (34%) de los encuestados.

**Tabla 22.** Los feriados en el país influyen en la cantidad de visitantes a Tulcán

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	36	27
No	96	73
No sabe	0	0
Total	132	100

En este caso se considera que la cantidad de los feriados que se disfrutan al año en el país no influyen en la cantidad de visitantes a Tulcán, la mayoría de la muestra con un (73%) considera que no; mientras que consideran que sí influyen, un (27%) de los encuestados, esto porque la ciudad no ofrece muchas actividades de gran interés para visitantes y ellos prefieren escoger otros lugares de mayor interés como se muestra en la Tabla 22.

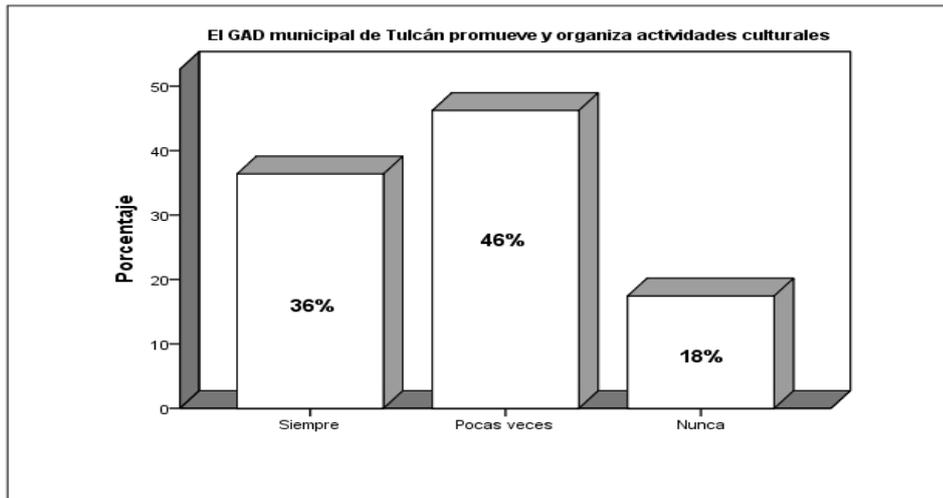
**Tabla 23.** Aumenta el turismo en Tulcán durante las vacaciones

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Sí	54	41
No	78	59
No sabe	0	0
Total	132	100

La situación con respecto a los periodos vacacionales es percibida un poco mejor que durante los feriados reseñada en la pregunta anterior. En este sentido, se muestra en la Tabla 23 los que consideran que durante las vacaciones hay un mayor número de turistas que visitan la ciudad de Tulcán es un (41%) del total de la muestra (frente a un 27% durante los feriados); mientras que los que consideran que no aumenta el turismo durante las vacaciones en la ciudad de Tulcán, siguen siendo mayoría, 59% (frente a un 73% que pensaba lo mismo durante los feriados).

**Tabla 24.** El GAD municipal de Tulcán promueven y organizan actividades culturales

	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Siempre	48	36
Pocas veces	61	46
Nunca	23	18
Total	132	100



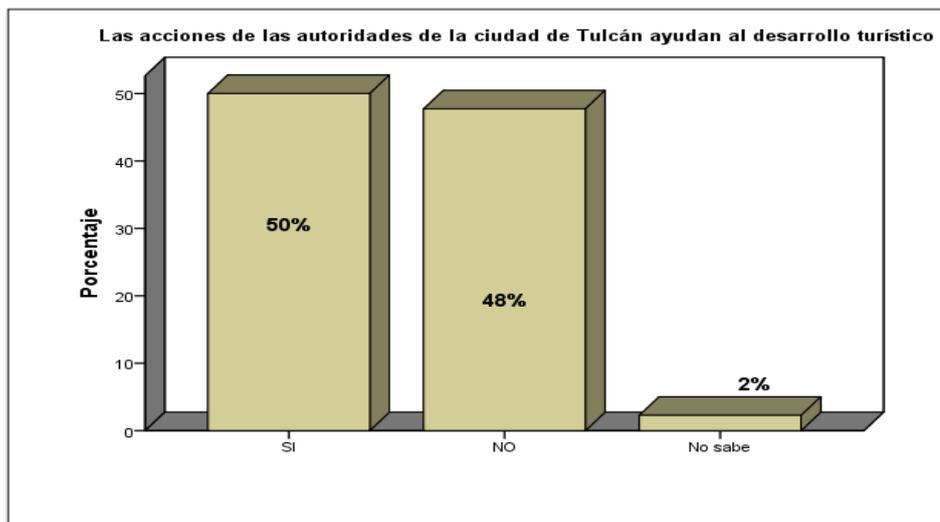
**Figura 6.** El GAD municipal de Tulcán promueven y organizan actividades culturales

De lo anterior, se puede observar cómo el (46%) de los encuestados consideran que el GAD Tulcán pocas veces promueve eventos para el disfrute del turista; si a este porcentaje se le agrega el 18% que considera que no lo hace nunca, se obtiene que (64%) de los residentes de Tulcán que formaron parte de la muestra, considera que en este aspecto la gestión turística de las autoridades debería mejorar. Por otra parte, un (36%) de la muestra seleccionada, sí considera que el GAD Tulcán promueve eventos para el disfrute del turista se evidencia en la figura 6 antes mostrada.

Uno de los elementos de la gestión turística de los entes encargados de la promoción de un destino es la organización de eventos y actividades que puedan servir para atraer y deleitar a los visitantes, por lo que se deberían incrementar los esfuerzos en este sentido por parte del GAD Tulcán.

**Tabla 25.** Las acciones de las autoridades de la ciudad de Tulcán ayudan al desarrollo turístico

	Frecuencia	%
Sí	66	50
No	63	48
No sabe	3	2
Total	132	100



**Figura 7.** Las acciones de las autoridades de la ciudad de Tulcán ayudan al desarrollo turístico

Como se indica en la Tabla 25 para el (50%) de los residentes de la ciudad de Tulcán encuestados, las acciones de las autoridades del GAD ayudan al desarrollo del turismo, mientras que el (48%), piensa que no y un (2%) manifestó no saber al respecto.

Como muestran los datos anteriores hay una paridad en la apreciación (y aprobación) de la gestión turística por parte de los entes encargados del área en la ciudad de Tulcán.

#### 4.1.2 Resultados de entrevistas aplicadas a las autoridades de la ciudad de Tulcán

A continuación se presenta el análisis las respuestas obtenidas por parte de las autoridades de la ciudad de Tulcán entre ellas : Jefe de Turismo del GAD Tulcán (Ing. Alex Argoti), Analista de la coordinación zonal del ministerio de turismo de Tulcán (Ing. Adrián Quesada), Funcionario del departamento operativo de la institución Ecu-911(Ing. Roberto Martínez) Directora médica de la ciudad de Tulcán (Dra. Ángela María Marcillo), , la entrevista fue aplicada con la finalidad de determinar sobre los factores sociales que, a su juicio, inciden positiva o negativamente, en el desarrollo turístico. Así como las acciones que el gobierno local ha implementado para contribuir en el crecimiento de este sector económico de la ciudad como se indica en la Tabla 26.

**Tabla 26.** Resultados entrevistas aplicadas a autoridades de la ciudad de Tulcán

<b>Análisis entrevista aplicada al Jefe de Turismo del GAD Tulcán.</b>	
Nombre del entrevistado: Ingeniero Alex Argoti.	
Cargo que desempeña en el GAD Tulcán: Jefe de Turismo	
Nombre del entrevistador: Erika Alexandra Quema	
Fecha y lugar: Tulcán, 19 de noviembre de 2019	
<b>Preguntas</b>	<b>Análisis</b>
¿Cuál es la función principal del GAD de Tulcán, en relación al desarrollo del turismo de la ciudad?	El Ing. Argoti en mención detalla que las funciones del GAD están en concordancia a lo establecido en la transferencia de competencias a los gobiernos municipales. Son, básicamente: Planificación de espacios, promoción y supervisión de establecimientos, por lo cual se puede analizar el cumplimiento de la normativa por parte del GAD.
¿Existe un plan de desarrollo turístico para la ciudad?	Detalla el Ing. Argoti que actualmente si se cuenta con un plan de desarrollo turístico Y, además añade que están por concluir el plan 2020-2030, lo que es muy positivo para delinear las futuras políticas en materia de turismo en la ciudad en la próxima década.
¿Qué porcentaje del presupuesto está destinado al turismo?	Manifestó en Ing. Argoti que el monto destinado al área del turismo por parte del GAD de Tulcán es de 23.000 dólares anuales. Los mismos se destinan en su mayor proporción a la promoción turística. Aspecto muy positivo para el desarrollo de la ciudad que se destine presupuesto para el ámbito turístico.

¿Existen registros estadísticos sobre la actividad turística?

Es importante describir como el entrevistado establece que sí existen diferentes registros estadísticos en cuanto a la actividad turística se refiere , lo cual es muy importante a la hora de realizar la evaluación y la planificación de las diferentes acciones que en materia turística está llevando a cabo la ciudad, menciona que el cementerio José María Azael Franco es el atractivo más visitado que se tiene, y por el cual la promoción es la prioridad para generar visitas, el promedio de visitas en temporadas altas es de 2000 diarias entre los meses de agosto , septiembre , diciembre y enero de visitantes nacionales e internacionales, el tiempo de visita es de 2 a 3 horas, plantea el entrevistado que la ciudad cuenta con más atractivos pero que el cementerio es el atractivo bandera donde hay mayor afluencia de visitantes.

Dentro de la gestión turística del GAD Tulcán ¿Qué acciones son consideradas como prioritarias?

Señala el ingeniero, que la prioridad es la promoción del atractivo principal de la ciudad, es decir el Cementerio. Es necesario señalar que hacer depender el flujo turístico en un solo atractivo no es positivo. Se debería hacer los esfuerzos por diversificar la oferta turística para aspirar a un mayor desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán.

¿El GAD ha participado en ferias o intercambios para la promoción del turismo a nivel provincial, nacional o internacional recientemente? ¿En cuáles, los últimos tres años? ¿Con qué resultados?

Menciona el funcionario que sí se ha participado en diferentes ferias, se detalla que en los últimos seis meses a la fecha que se ejecuta la entrevista se participó en una feria que organizó la Cámara de turismo, un seminario de turismo y un programa con la Unicef de niños. Los resultados que obtuvieron fueron: con el seminario un convenio con la fundación Reside Tour, lo que les ofrecen intercambios estudiantiles y la posibilidad de estudios de desarrollo para el país logrando la firma de algunos convenios con otras organizaciones. Estas acciones deben ser frecuentes, e incluso, organizar algunos eventos el mismo municipio para lograr un mayor número de interacciones, aprendizajes y acuerdos en materia de desarrollo turístico.

¿Cuáles eventos, ferias, exposiciones o festivales que contribuyan a la promoción del turismo y

El entrevistado indicó que sí se han organizado algunos eventos, como concursos de fotografía y

aumenten el número de visitantes a la ciudad de Tulcán organiza el GAD?

ferias gastronómicas. Además de capacitaciones, talleres y seminarios relacionados con el turismo. Es de vital importancia la organización de estos eventos con la finalidad de incrementar el desarrollo turístico para la ciudad.

¿Considera usted que es importante la participación de la población local para el desarrollo del turismo en la ciudad? ¿Cómo promueve el GAD dicha participación?

En cuanto a este interrogante, el entrevistado se muestra sumamente pesimista en relación a la participación de los residentes. Indica que para lograr esta participación se debe obligar a las personas, en especial a los representantes de los actores turísticos en la ciudad, cita el Ing. Argoti un ejemplo que cuando se brinda una “capacitación gratis” tienen que obligar la asistencia en el caso de hoteles y restaurantes de lo contrario nadie asiste. La situación descrita es muy negativa para el desarrollo del turismo, ya que el mismo requiere una participación activa de la población local para lograr posicionar un destino dentro del mercado turístico.

¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística lleva a cabo el GAD para desarrollar el turismo de la ciudad de Tulcán?

Describe el Ingeniero en mención que al momento de ejecutar la entrevista se está desarrollando un plan territorial, (aspecto muy relevante para la ciudad). Manifiesta que es necesario diversificar la oferta turística de la ciudad y promocionar el resto de los atractivos del cantón, además del cementerio, Termina con una propuesta muy positiva que sería interesante de concretarse; la misma es realizar alianzas estratégicas en bien del turismo, alianzas tanto nacionales como internacionales (con el municipio de Ipiales y con los demás cantones de la Provincia para unir esfuerzos en el desarrollo del turismo para beneficio de todos). Se está trabajando fuerte en la gestión turística de la ciudad.

¿Considera que existen algunos factores sociales que pueden incidir en el desarrollo del turismo de la ciudad de Tulcán?

La respuesta a esta pregunta fue enfática al señalar que existen factores sociales que sí influyen en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán, igualmente indicó que éstos factores son prioritarios. Además señala que, por encontrarse en zona de

frontera dichos factores sociales inciden en mayor medida.

¿Cuáles son los factores sociales que inciden en el desarrollo del turismo , positiva y negativamente?

El entrevistado señala que los factores sociales que están incidiendo actualmente en el desarrollo turístico de Tulcán, son:

**Positivamente:** los servicios de atención de salud y el control de enfermedades, los niveles de contaminación, la seguridad personal, la adecuada oferta de productos.

**Negativamente:** el capital humano calificado para la atención al turista, la participación de los residentes, el desempleo, la recreación.

Indica además que ninguno de los factores sociales incluidos en el instrumento dejan de influir de una u otra forma en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

¿Qué acciones está implementando el GAD, para atenuar el impacto de los factores sociales que están actualmente incidiendo de manera negativa en el desarrollo del turismo en la ciudad?

Señala que las acciones se toman desde diferentes ámbitos o instituciones encargadas en un objetivo concreto frente a los factores sociales, El GAD de la ciudad mantiene la ejecución de un proceso administrativo integral (planeación, organización, dirección y control) buscando el bienestar general para toda la comunidad, se implementa acciones de mejora a las condiciones sanitarias y medioambientales, las capacitaciones continuas en diferentes temáticas a los actores turísticos, programas de emprendimiento entre otros.

¿Qué acciones está implementando el GAD, para promover aquellos factores sociales que están actualmente incidiendo de manera positiva en el desarrollo del turismo en la ciudad?

A este respecto, se enumera algunas acciones emprendidas por el gobierno municipal de Tulcán, entre ellas: el apoyo y trabajo en equipo a las diferentes instancias que tienen un objetivo concreto en cuanto a los factores sociales, mejorar la seguridad a través de vínculos, mejorar la calidad de los servicios entre otras.

¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística está implementando el GAD de Tulcán, para atenuar impactos medioambientales?

Determina el funcionario que en este aspecto se tienen articulado planes con el Departamento de Medio Ambiente y lo que deben realizar es el rescate del río Bobo que inició con el retiro de muchos desechos, también se está planificando el tratamiento de una planta de agua que nunca ha funcionado, y en el sector de las canoas que es el lugar más fácil y recuperable para darlo a conocer.

---

**Análisis entrevistas aplicadas a funcionarios del Ministerio de Turismo; ECU911; Dirección de Salud**

---

Nombre del entrevistador: Erika Alexandra Quema

Fecha y lugar: Tulcán, 29 de enero de 2020

---

**Análisis consolidado**

---

El Ing. Adrián Quesada coordinador zonal del ministerio de turismo en mención detalla que el desarrollo turístico es parte fundamental para la localidad, puesto que actualmente es una de las actividades económicas y culturales más importantes con las que puede contar un país, esta institución se encarga de la planeación, organización, promoción, control de las actividades turísticas en conjunto con el técnico de turismo del municipio buscando el bienestar de toda la ciudad, puesto que su prioridad es enfocarse en proyectos que ayuden al desarrollo local. En lo referente a los factores sociales el Ing. Quesada hace énfasis en que en la ciudad de Tulcán los factores sociales influyen en el desarrollo turístico puesto que estos factores son indispensables, los que inciden de manera positiva menciona que son principalmente en lo referente al sistema de salud, alimentación y seguridad, los factores que inciden principalmente de manera negativa según el entrevistado son el factor de la prestación de la calidad de los servicios.

Por su parte el Ing. Roberto Martínez funcionario del ECU911, institución encargada de dar seguridad a la ciudadanía en la asistencia y coordinación en conjunto con todas las instituciones articuladas, detalla que existen factores sociales que inciden tanto positiva como negativamente en el desarrollo del turismo de la ciudad entre ellos esta principalmente esta institución que forma parte del factor de seguridad que influye de manera positiva ya que es una institución que está siempre pendiente de las novedades, y de las mejorías en cuanto a la seguridad de la ciudad, por otro lado menciona también que últimamente se tiene la presencia de ciudadanos extranjeros que dañan la imagen de la ciudad y puede afectar puesto que los turistas tienen temor y prefieren viajar a otras ciudades seguras. cabe destacar que por la presencia de estos ciudadanos se ha incrementado el índice de robos es decir que la seguridad en los últimos tiempos es demasiado vulnerable, pero la institución está a la vanguardia de ello cuidando siempre la seguridad de la ciudad y convirtiéndose en un factor positivo para la misma.

La Doc. Ángela María Marcillo funcionaria de la dirección de salud analiza el factor de la salud en la ciudad, menciona que la dirección de salud de la ciudad de Tulcán cuenta con todo lo necesario en asistencia y atención a los pacientes, de acuerdo a datos proporcionados por la Dirección de Salud en Carchi y los centros

---

---

de atención médica, en la Provincia existen aproximadamente 61 unidades de Salud entre públicas y privadas, de tal forma cada centro se encarga de realizar campañas para prevenir enfermedades que puedan afectar la salud de las personas, es así que trabajan con planes de contingencia desarrollado para atender enfermedades, esta se trabaja a nivel nacional especialmente cuando se trata de catástrofes, de acuerdo a los lineamientos del IEES y del INCP, de acuerdo a emergencias que se puedan presentar y afectan a las personas al respecto. Señala que el personal de salud está sumamente preparado en cuanto a conocimientos y atención a los pacientes. Por otro lado determina que las enfermedades infectocontagiosas que tiene mayor incidencia en la ciudad de Tulcán son las infecciones respiratorias agudas que son contagiosas ya que es una gripe la más común en los ciudadanos puesto que una de las causas puede presentarse por los cambios climáticos que se viene presentando en los últimos tiempos y esta gripe demasiado contagiosas, las enfermedades con mayor porcentaje que se presentan en los últimos años son enfermedades crónicas entre ellas con más incidencia esta hipertensión, diabetes, hipotiroidismo, gastritis que son enfermedades que prevalecen dentro de la ciudad. Concluye la entrevistada que el factor salud incide positivamente en el desarrollo del turismo de la ciudad.

---

## 4.2. DISCUSIÓN

Seguidamente, se discute acerca de los resultados obtenidos luego de la aplicación de la encuesta y la entrevista que se describieron anteriormente. Gracias a dichos instrumentos de recolección de información, se puede apreciar el grado de incidencia de los diferentes factores sociales, incluidos en la consulta, sobre el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

En relación a lo dicho, es importante conocer acerca de los diferentes factores sociales que pudieran estar influyendo en el desarrollo turístico de Tulcán; y, sobre todo saber cuáles de ellos lo hacen de manera positiva y cuáles de manera negativa. Lo anterior, puede servir de insumo para que las autoridades competentes, tanto las del área de turismo como las de las otras áreas que estén relacionadas directamente con dichos factores sociales, ejecuten acciones conjuntas, a los fines de disminuir la influencia de aquellos que actúan como limitantes y aumentar el impacto de los que lo hacen de manera positiva, sobre el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán.

A continuación, se analizará cómo inciden los factores sociales incluidos en los instrumentos de recolección de información en el desarrollo turístico de Tulcán. Dichos factores sociales se agruparon en el Marco Teórico (Capítulo IV) en distintas dimensiones, las cuales fueron: Salud, Alimentación, Educación, Seguridad, Trabajo y Recreación.

Por otra parte, en el mismo Capítulo IV, quedó establecido que en la variable Desarrollo Turístico, destacarán las siguientes dimensiones para su análisis: Cultural, Social, Económica, Política y Medio Ambiente. Las mismas se desarrollan básicamente mediante la entrevista a la autoridad encargada del área de turismo en el GAD Tulcán.

Al mismo tiempo, es bueno recordar que, siendo el turismo un fenómeno multidimensional y sistémico, se abordará la siguiente discusión bajo esa concepción. Así, se tiene una mejora en los diferentes factores sociales considerados en la presente investigación, haciendo que su influencia se haga positiva o que disminuya su incidencia negativa, repercutirá en algunas de las dimensiones de análisis del desarrollo turístico.

Igualmente, las distintas acciones, planes, proyectos y políticas que se ejecuten y tengan impacto en el desarrollo turístico, influirán en los factores sociales relacionados con ellas. Constituyéndose entonces ambas, factores sociales y desarrollo turístico, en áreas de la realidad social que interactúan y se retroalimentan, tal como lo establece el enfoque sistémico de estudio de las ciencias sociales.

## **Dimensión Salud de los Factores Sociales**

- Sistema de atención de salud

Es así que, de acuerdo a los resultados obtenidos, un 63% de la muestra indicó que los turistas que visitan la ciudad Tulcán si cuentan con un buen sistema de atención de salud en caso de necesitarlo; de igual manera las autoridades entrevistadas dan una respuesta favorable frente a esta variable de estudio, y se asegura de la fiabilidad con estadísticas suministradas por entidades competentes.

De acuerdo a la Dirección Provincial de Salud de Carchi, señala que en la Provincia existen aproximadamente 61 unidades de Salud entre públicas y privadas, de tal forma cada centro se encarga de brindar el servicio necesario que requiera cada paciente, realizan campañas para prevenir cualquier tipo de anomalías que puedan afectar la salud de las personas, esto lo hacen a nivel provincial de acuerdo a los lineamientos del IEES y del INCP. (Censo de Población y de Vivienda del INEC, 2010)

En entrevista realizada por medios de comunicación, en el mes de marzo de 2019 señala el doctor Rodrigo Bolaños, Director distrital San Pedro de Huaca-Tulcán, que se atiende con prioridad a grupos vulnerables es decir que los servicios gratuitos de salud para la población en Carchi se hace posible a través de 14 Unidades Operativas, dos consultorios médicos de salud ubicados en la Zona de Frontera, Rumichaca y Centro de Rehabilitación Social del cantón Tulcán, una unidad móvil que se desplaza a los lugares más lejanos del Distrito 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán, del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Los servicios de salud con los que cuenta son: Medicina general, familiar, obstetricia, psicología, odontología, terapia física, procedimientos, inmunizaciones (vacuna), farmacia y laboratorio. De tal manera que también se puede atender a personas que requieran el servicio como a turistas y visitantes.

En tal sentido, Lamboglia (2014) enfatiza que:

...diferentes estudios se han detenido en analizar cuáles son los factores que afectan el turismo, destacando entre estos los diferentes tipos de infraestructura, accesibilidad y de servicios públicos, que permite llevar a cabo las actividades turísticas, así como la infraestructura de servicios de salud por ser un factor a considerar previo a la decisión de visitar un destino turístico. (p. 47).

Cualquier inversión por parte de las autoridades, nacionales o locales, en esta área, repercutirá también favorablemente en las condiciones de salud de la población local, por lo que el beneficio de invertir recursos en este sector tiene en principio una doble ventaja.

- Enfermedades infecto-contagiosas más comunes

De acuerdo a las respuestas obtenidas de parte de los encuestados, las de mayor presencia son la gripe o influenza con el (65%), es así que Lorena Alvares de Dirección Provincial de Salud del Carchi No.1 (2019) se pronuncia mediante entrevista realizada por medios de comunicación que las provincias que tienen mayor probabilidad de contraer enfermedades infecciosas, en este caso Carchi, con 14,2%; las enfermedades más infectocontagiosas son infecciones respiratorias agudas, En segundo nivel, están las enfermedades diarreicas, transmitidas por alimentos y aguas. En tercera posición constan las enfermedades no transmisibles, como la hipertensión arterial, sobre todo en Carchi”. Por otra parte, de acuerdo al Jefe de Turismo del GAD Tulcán y a la funcionaria de la dirección de salud durante la entrevista realizada, manifestaron que no hay enfermedades que constituyan una amenaza para los turistas que visiten Tulcán, siempre y cuando se adopten las medidas adecuadas de higiene y salubridad. Tanto de parte de las autoridades, los prestadores de servicios al turista y el mismo visitante.

La información precedente es importante, porque a partir de ella pueden generarse campañas de profilaxis, educación, prevención y vacunación, que lleven a reducir la ocurrencia de las enfermedades más comunes, ya que, de acuerdo a Leal de Molina (2013), la epidemiología de las enfermedades infecciosas en el país de destino es de importancia para los turistas.

En todo caso, lo más importante para cualquier autoridad de salud es que todos los padecimientos infecto-contagiosos son prevenibles con las políticas adecuadas.

- Niveles de Contaminación Ambiental

A esta pregunta, una mayoría significativa (86%) indicó que los niveles de contaminación ambiental del cantón son bajos; frente a sólo un 14% que indicó lo contrario. Por su parte, durante la entrevista, el Jefe de Turismo del GAD Tulcán manifestó que este factor incide positivamente en el turismo de la localidad. Por otra parte la dirección de gestión ambiental de la prefectura del Carchi -administración 2019, señala que la provincia del Carchi es un territorio con gran potencial natural de alta biodiversidad, diversos microclimas, que la convierten en un lugar digno de admirar y cuyo potencial no es ajeno a los problemas ambientales locales y nacionales, producidos por las actividades humanas del campo y ciudad su deseo de satisfacer

la demanda de alimentos, incrementar sus recursos económicos, mejorar los sistemas de producción, energía, canales de comunicación, entre otros, dañando el ecosistema en aproximadamente un 60% y la disponibilidad de recursos naturales en aproximadamente un 40%.

Como se sabe, la contaminación es un factor que no solamente puede afectar la salud de los residentes y visitantes de una determinada localidad; también, y es muy importante que sea tenido muy en cuenta por los entes encargados de la gestión turística, pueden llegar a deteriorar el paisaje e incluso los monumentos y edificaciones, que sean parte de los atractivos turísticos de un destino.

### **Dimensión Alimentación de los Factores Sociales**

- Abastecimiento de productos alimenticios en cantidad y calidad adecuadas

La variable alimentación como factor social, está justificada por su incidencia en las condiciones de salud y bienestar de una comunidad. En este sentido, indica Leal de Molina (2013) que muchas enfermedades infecciosas se transmiten a través de agua y alimentos contaminados. Además, la abundancia de alimentos, provistos por los productores locales, abarata el precio de la comida tanto para los residentes como para los visitantes, lo que impactará positivamente en el presupuesto destinado a este rubro por parte de los viajeros.

En su parte, Benavides (2016) recuerda que el servicio de alimentación es un elemento importante dentro de la actividad turística ya que esto da oportunidad a que turistas nacionales y extranjeros degusten de platos típicos de la zona y de esta manera dar a conocer la cultura de un lugar y también contribuyendo a la satisfacción de necesidades.

En relación a este factor social, casi la totalidad de los encuestados (93%) afirmó que en Tulcán hay suficiente abastecimiento de productos alimenticios y de calidad; Cabe mencionar que de acuerdo al funcionario del GAD Tulcán y al Coordinador zonal este factor influye positivamente en el desarrollo del turismo. Señala el prefecto de la provincia del Carchi Guillermo Herrera que Carchi es una de las provincias con más productividad alimenticia, en la ciudad de Tulcán hay suficiente abastecimiento de productos alimenticios locales, en la mayoría de establecimientos son adquiridos a precios accesibles y de buena calidad.

## **Dimensión Educación de los Factores Sociales**

- Personal calificado para la atención al turista

Para el estudio de cómo la dimensión educación incide en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán, se interrogó a los residentes de la ciudad que formaron parte del grupo de estudio, primeramente, acerca de si determinados servicios y atractivos claves de la ciudad cuentan con personal calificado para la atención del turista. Las respuestas dejaron claro que, sin duda alguna, este es un factor social limitante del desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

De acuerdo a la información precedente, se observa una importante carencia de personal calificado para brindar a los visitantes, e incluso a los residentes de la ciudad, una respuesta de calidad a sus requerimientos, empobreciendo con ello la experiencia que puedan tener los mismos al momento de visitar los distintos atractivos de la localidad; De igual manera las autoridades entrevistadas concuerdan con esta respuesta determinando que es un factor que incide negativamente en el desarrollo turístico de la ciudad.

Por lo que, una tarea impostergable por parte de los encargados de la gestión turística, sería articular políticas encaminadas a mejorar este aspecto crítico en la consolidación de una ciudad como un destino turístico de primer orden. Porque, como señala Aruquipa (2008):

La calidad del turismo, en la medida en que supone una relación entre personas, depende de la calidad de los servicios prestados. Por ese motivo, la educación de la población en general, iniciada en la edad escolar, así como la educación y la formación de los profesionales del turismo y la preparación de los que se disponen a ingresar en la carrera turística son esenciales para el turismo y su desarrollo. (p. 19)

También se pudo analizar que el hecho que sólo el 10% de la muestra haya manifestado que siempre brinda información a los turistas es un resultado que habría de mejorarse, a través de una sensibilización de los residentes de la ciudad de Tulcán. ante el hecho de que todos, sin excepción, forman parte de la experiencia, positiva o negativa, que los turistas puedan vivir al visitar la ciudad.

En relación a lo anterior, y, de acuerdo a Sancho (1998):

Como todo servicio, el turismo es heterogéneo. La calidad de la experiencia turística se construye con la aportación de diversas personas y organizaciones, desde que se decide el viaje hasta que el cliente regresa a casa. La satisfacción del cliente dependerá de cada persona con la que el visitante entra en contacto. Del resultado de estos momentos depende que el turista reciba una buena impresión, bien sea debido a la rapidez del servicio, la amabilidad en el trato, la eficacia, la empatía o a cualquier otro atributo. (p. 346)

De acuerdo al Ministerio de turismo, la dimensión en lo referente a educación incide en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán, la mayoría de establecimientos es decir el (70%) que brindan servicios no están lo suficientemente preparados y el restante (30%) brindan un buen servicio es decir en restaurantes, comercios, hoteles , oficinas de atención turística, lugares recreativos, se deben emprender actividades encaminadas a mejorar este aspecto crítico en la consolidación de una ciudad como destino turístico.

### **Dimensión Seguridad de los Factores Sociales**

- Es Tulcán una ciudad segura para los turistas

Casi la totalidad de la muestra seleccionada considera a Tulcán como segura para ser visitada por los turistas (98%); coincidiendo con las autoridades entrevistadas como del Jefe de Turismo del GAD Tulcán y el Coordinador zonal del ministerio de turismo. Por otra parte el Ing. Roberto Martínez funcionario del ECU911 señala que el factor de la seguridad a diario desde la institución lo controlan para hacer de Tulcán una ciudad segura, cabe destacar que plantea que el hecho de que personas extranjeras habiten la ciudad proporciona inseguridad para a misma por lo tanto la institución responde a las novedades que se presentan a diario. los entrevistados en mención plantean que este factor influye positivamente en el desarrollo turístico de la ciudad. En este sentido, se hace necesario mantener los esfuerzos de las autoridades para conservar los altos niveles de seguridad personal de los que hoy día se disfrutan.

Es así que el alcalde de la ciudad de Tulcán Cristian Benavides manifiesta que para mantener la seguridad en la ciudad en conjunto con entidades de la policía nacional y Ecu911 se resolvió que con la empresa Emelnorte hay una disposición de invertir 600.000 dólares en la iluminación de algunos lugares de la ciudad, como una de las medidas de seguridad para iluminar estas zonas sobre todo por las noches. Señaló que, para crear dicha ordenanza, se reunirá con la ciudadanía para esclarecer y consolidar acuerdos colectivos en torno al espacio público. “Esta ordenanza local intentará ordenar el espacio público y controlar las ventas ambulantes informales” que generan muchas veces inseguridad, señaló y agregó que con el ECU 911 se incrementarán cámaras en los siguientes meses, así como postes inteligentes para una ciudad más segura. Por otra parte durante su entrevistas dio a conocer los índices de delitos que se han ido controlando de manera progresiva por las instituciones competentes; menciona que se a disminuido de manera significativa los robos de vehículos en un 60%, robos en locales comerciales en 80%, robos domicilios en 48%, robo a personas 60% en lo referente a

homicidios asesinatos en un 70%, es así que las entes institucionales hacen lo posible para mantener a la ciudadanía segura de estos delitos delincuenciales. (Benavides,2020)

### **Dimensión Trabajo de los Factores Sociales**

- El desempleo en el país afecta el turismo en Tulcán

De acuerdo al INEC, en datos recogidos por el diario El Universo (18/10/2019), las cifras de parados a nivel nacional para el mes de septiembre de los años 2017, 2018 y 2019 han sido de 4,1%; 4% y 4,9%, respectivamente.

Por su parte el Ing. Alex Argoti sostiene que el desempleo actual en el Ecuador es un factor social que incide negativamente en el desarrollo turístico de la ciudad. Sin embargo, y aunque las autoridades locales tienen recursos limitados para hacer frente a esta variable, ante una situación de desempleo mayor, que afecte igualmente la ciudad de Tulcán, deberían estar preparadas para implementar algún tipo de medida que mitigue su impacto. Igualmente, la condición fronteriza de la ciudad, obliga a estar atentos a esta y otras variables de tipo económico, político y social del otro lado de la frontera.

### **Dimensión Recreación de los Factores Sociales**

- Feriados y cantidad de visitantes

Así como los niveles de empleo y el poder de compra del salario son determinantes de la demanda turística, también lo es la cantidad de días de ocio disponibles por los trabajadores para hacer viajes con fines turísticos. Por eso, no deja de sorprender que al preguntarles a los participantes de la encuesta si la cantidad de feriados incide en el número de visitantes en Tulcán, los mismos manifestaron que no en un 73% de los casos, de igual manera el funcionario del GAD Tulcán coincide con esta respuesta.

Esta percepción negativa acerca de la posibilidad de que la ciudad de Tulcán pueda beneficiarse de los feriados a nivel nacional para recibir un mayor número de turistas podría indicar que para esas fechas festivas, otros son los destinos favoritos. Quizá una mayor promoción de los atractivos y ventajas de visitar Tulcán en esos periodos de ocio podría revertir esta percepción, se debe incrementarse el esfuerzo promocional por parte de los entes encargados de la gestión turística de la ciudad de Tulcán, para incrementar el número de turistas en los periodos de vacaciones y de feriados.

De acuerdo con el Ministerio de turismo (2020) Los turistas prefieren visitar la provincia de Pichincha y guayas son las más concurridas por turistas. De igual manera buscan lugares Rurales en donde tiene contacto directo con la naturaleza, el aire puro y la paz que sienten, por otro lado, prefieren sol y playa en el cual sienten un ambiente propicio para disfrutar, otros optan por viajes cortos, los Pueblos Mágicos del Ecuador son opciones turísticas ideales como Alausí, Cotacachi, Guano, Patate, Portoviejo, San Antonio de Ibarra Zaruma donde lo turistas sienten el encanto natural, cultural y gastronómico que han conservado por años. Es importante que la gestión turística en la ciudad tome estrategias para posicionar a la ciudad de Tulcán como un destino turístico, en la actualidad cabe mencionar un proyecto interesante que está ejecutando el GAD Tulcán sobre “Tulcán la capital del ciclismo” , en donde una fortaleza grande es la figura deportista Richard Carapaz, en donde por parte de las autoridades quieren que la ciudad obtenga un mejor desarrollo con el proyecto en mención, se espera a futuro ver los resultados de ello, con la finalidad de que los turistas visiten la ciudad y tengan preferencia por la misma.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El objetivo de la investigación fue identificar algunos de los factores sociales que pudieran estar incidiendo, de manera positiva o negativa, en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán. Al identificar dichos factores sociales, las autoridades encargadas de la gestión turística podrán tener una visión general que les permita establecer prioridades y coordinar con otros entes públicos y privados las acciones que permitan atenuar el impacto de los factores sociales de riesgo e impulsar aquellos que estén actuando de manera favorable sobre el desarrollo del turismo.
- Gracias al diagnóstico realizado se pudo determinar que existen factores sociales que benefician el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán, tales como: en la variable salud (los servicios de atención de salud, las enfermedades infecto-contagiosas, los niveles de contaminación ambiental); De igual manera la variable de la seguridad personal para el turista; y la variable de alimentación ya que se cuenta con una oferta abundante de productos alimenticios autóctonos de calidad.
- Hay factores sociales que pudieran afectar negativamente el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán, entre ellos en la variable de educación el capital humano capacitado para la prestación de los servicios; en la variable de trabajo el desempleo y la variable de la recreación; En este sentido tanto la falta de personal calificado para la atención del turista en los diferentes servicios y atractivos, así como la poca disposición de los residentes para ser parte de una experiencia turística de calidad de los visitantes, se constituyen en obstáculos al desarrollo turístico.
- Existen pocas investigaciones, a nivel local, nacional o internacional, que hayan realizado estudios acerca de la relación entre los factores sociales y su impacto en el desarrollo del turismo, por lo que esta línea de investigación se presenta como una oportunidad para los académicos, de tal manera que se pueda comprender mejor este aspecto del turismo.
- El GAD Tulcán, y debido a la misma complejidad del problema, debe abordar el impacto de los factores sociales sobre el desarrollo del turismo en la localidad, de manera colaborativa tanto con otros entes de gobierno como con organizaciones privadas.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- El GAD Tulcán debe coordinar con otros entes públicos y privados las acciones, planes, proyectos y políticas, que incluyan los diferentes factores sociales que están afectando el desarrollo del turismo en la ciudad.
- Incentivar y promover los estudios que en esta materia pudieran plantearse a los fines de conocer mejor la manera en que los diferentes factores sociales influyen en el desarrollo de turismo de la ciudad de Tulcán. Igualmente, aprovechar la existencia de una Carrera de Turismo y Ecoturismo en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi para lograr este objetivo.
- Realizar campañas de sensibilización entre los prestadores de servicios turísticos, comerciantes y población en general para lograr una mejoría significativa en la calidad de la atención que se le brinda al turista que visita la ciudad de Tulcán de tal manera de disminuir el impacto negativo que en este momento está teniendo éstos en el desarrollo turístico de la localidad.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguas, A; Tucanes, L. y Cordero, Y. (2018). Análisis de externalidades que influyen en los negocios comerciales en la ciudad de Tulcán. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. Obtenido de: <https://www.search?client=firefoxd&q=Aguas%2C+Ana%3B+Tucanes%2C+L>
- Alonso, V (2010). Factores críticos de éxito y evaluación de la competitividad de destinos turísticos. Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180713901003.pdf>
- Araújo, y Sevilh, M. (2017). Los viajeros y sus motivaciones. Estudios y Perspectivas en Turismo. Buenos Aires, Argentina. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6324197>
- Alvares, L. (2019). Dirección Provincial de Salud del Carchi No.1. Obtenido de: <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/index.php/sala-de-prensa/556-distritos-de-salud>
- Aruquipa, R (2008). Factores que limitan el turismo en el municipio de Sorata, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras, Carrera de Economía. La Paz, Bolivia.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Benavides, M. (2016). Estudio de la demanda de actividades turísticas y el desarrollo turístico del cantón Tulcán. Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador. Obtenido de: [ile:///c:/users/usuario/AppData/local/temp/1158-texto del artículo.](file:///c:/users/usuario/AppData/local/temp/1158-texto%20del%20articulo)
- Benavides, C. (2020). Alcalde de la ciudad de Tulcán. Obtenido de: [https://www.lahora.com.ec/imbabura-carchi/noticia/1102306227/seguridad-ciudadana-se-fortalecera-con-ordenanza-municipal.](https://www.lahora.com.ec/imbabura-carchi/noticia/1102306227/seguridad-ciudadana-se-fortalecera-con-ordenanza-municipal)
- Barrios F. (2012). Gestión logística, factores sociales y turismo, Estado Barinas- Venezuela. <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericanocontabilidad/pdf/012.pdf>

- Bolaños R, (2019). Director distrital San Pedro de Huaca – Tulcán, obtenido de: <http://www.saludzona1.gob.ec/cz1/index.php/sala-de-prensa/573-distrito-de-salud-tulcan-huaca>
- Caballero, T, Guzmán, O. (2012). La definición de factores sociales en el marco de las investigaciones actuales. Revista Santiago N° 128. Universidad de Oriente, Santiago, Cuba. <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/viewFile/164/159>
- Declaración de la Haya Sobre el Turismo (1989). Obtenido de: <http://tragua.com/wp-content/uploads/2014/10/DeclaracionLA-HAYA.doc>. Consultado el 12/07/2019.
- De la Cruz Tigrero, R (2018). Factores que inciden en el desarrollo turístico de la parroquia José Luis Tamayo Muey, cantón Salinas. La Libertad. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Matriz. Facultad de Ciencias Administrativas.
- Herrera, G. (2020). Prefectura del Carchi. Obtenido de: <https://carchi.gob.ec/2016f/>
- Erazo M., Ludy S. (2013). Rescate de la tradición oral de los adultos mayores para el fomento del turismo cultural de los cantones Mira y Espejo de la provincia del Carchi. UPEC. <file:///C:/Users/USUARIO/AppData/Local/Temp/UPSE-THT-2018-0009.pdf>
- Rodríguez, J (2018). Factores de competitividad que inciden en el desarrollo turístico de la playa cautivo, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Sexta ed. Mc Graw Hill. Obtenido de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Lamboglia O., Juan C. (2014). Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: El caso del Ecuador. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Sede Ecuador.
- Leal de Molina, H. (2013). Salud y Turismo. Servicios de Salud para el Turista. Obtenido de: <http://www.oas.org/es/sms/cicte/docs/04Hilda%20Leal%20Servicios%20de%20Salud%20para%20el%20turista%20mayo%202013.pdf>.
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2020). El turismo ecuatoriano creció en un 11 % en 2018.

Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/el-turismo-ecuatoriano-crecio-un-11-en-2018/>.

INEC. (2010). Censo población y vivienda. Obtenido de:

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Organización Mundial del Comercio (s/f). Servicios Sociales y de Salud.

[https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/health\\_social\\_s/health\\_social\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/health_social_s/health_social_s.htm).

Organización Mundial de Turismo (2018). Panorama OMT del Turismo Internacional.

Recuperado de: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>.

Organización Panamericana de la Salud (2002). Módulos de Principios de Epidemiología para el Control de Enfermedades, segunda edición. Washington D.C.

Parra, M. (2011). Las facilidades turísticas y su incidencia en la afluencia de visitantes al corredor eco-turístico Quilotoa Chugchilán provincia de Cotopaxi. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Pinilla, P. (2012). Factores socio-culturales que intervienen en el desarrollo turístico de Boyacá. Pasos, Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. Colombia.

Prefectura del Carchi (2015). Guía Turística. Carchi, Tierra de Paz Tierra de Encantos. Tulcán, Ecuador.

Obtenido de: <https://www.google.com/url?sa=t&ja&uact=8&ved=2ahUKEwjJ3fnQpsftAhUB>

Sancho, A. (Directora) (1998). Introducción al Turismo. Madrid, Organización Mundial del Turismo (2001).

Varisco, C. (2008). Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La Competitividad de los Destinos Turísticos de Sol y Playa. Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina.

Latanzzi. (2009). Factores sociales. En Latanzzi. Madrid- España.

Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5723429>

Thompson (2010) Fundamentos de la metodología de la investigación, Lima-Perú. Obtenido de:

[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES  
CARRERA DE INGENIERÍA EN TURISMO Y ECOTURISMO

### ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: QUEMA CHITAN ERIKA ALEXANDRA  
CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401935978  
NIVEL/PARALELO: 0  
PERIODO ACADÉMICO: Nov.2020-Mar.2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán"

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

PRESIDENTE: MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO  
LECTOR: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER  
ASESOR: MSC. GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: Virtual AULA: Virtual  
FECHA: Viernes, 05 de febrero de 2021  
HORA: 13H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,15  
2) Trabajo escrito 3,00  
Nota final de PRE DEFENSA 9,15

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

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días hábiles para proceder a corregir su Informe de Investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el

Viernes, 05 de febrero de 2021

JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO  
Firmado digitalmente por JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO

MSC. GUEVARA ROSERO JAIRO MAURICIO

PRESIDENTE

ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA  
Firmado digitalmente por ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA

MSC. GUEVARA GUEVARA ELIZABETH JOSEFINA

TUTOR



Firmado digitalmente por HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON

MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Quema Chitán Erika Alexandra		DATE: 8 de febrero de 2021		
TOPIC: "Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor error when supporting the thesis statement	Some error when supporting the thesis statement	Lots of error when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,5: GOOD 5 - 6,5: AVERAGE 0 - 4,5: LIMITED	TOTAL 9		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Quema Chitán Erika Alexandra

**Fecha de recepción del abstract:** 8 de febrero de 2021

**Fecha de entrega del informe:** 8 de febrero 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 rubricas de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3. Descripción de la Codificación de los ítems de la Encuesta

#### Ítem 1

<b>Código</b>	<b>GENERO</b>
1	M
2	F

#### Ítem 2

<b>Código</b>	<b>NIVEL ACADEMICO</b>
1	Sin estudios
2	Primaria
3	Secundaria
4	Técnico Superior
5	Universitaria

#### Ítem3

<b>Código</b>	<b>OCUPACIÓN</b>
1	Desempleado
2	Ocasional
3	Contrato Fijo
4	Jubilado

#### Ítem 4

<b>Código</b>	<b>EDAD</b>
1	18 – 22
2	23 – 27
3	28 – 32
4	33 – 37
5	38 – 42
6	Más 43

## Segunda Parte de la Encuesta

Ítem 5

<b>Código</b>	<b>Importancia del desarrollo turístico de Tulcán</b>
1	Si
2	No

Ítem 6

<b>Código</b>	<b>Percepción del turismo últimos tres años</b>
1	Mejorado
2	Empeorado
3	No sabe

Ítem 7

<b>Código</b>	<b>Atención de Salud</b>
1	Si
2	No

Ítem 8

<b>Código</b>	<b>Control de enfermedades infecto-contagiosas</b>
1	Si
2	No

Ítem 9

<b>Código</b>	<b>Nivel de contaminación bajo</b>
1	Si
2	No
3	No sabe

Ítem 10

<b>Código</b>	<b>Abastecimiento de productos alimenticios</b>
<b>1</b>	Si
<b>2</b>	No
<b>3</b>	No sabe

Ítem 11

<b>Código</b>	<b>Personal calificado para atención al cliente</b>
1	Si
2	No

Ítem 12

<b>Código</b>	<b>Provisión de información a los turistas</b>
<b>1</b>	Siempre
<b>2</b>	A veces
<b>3</b>	Nunca

Ítem 13

<b>Código</b>	<b>Ciudad segura</b>
<b>1</b>	Si
<b>2</b>	No

Ítem 14

<b>Código</b>	<b>Desempleo del país</b>
<b>1</b>	Si
<b>2</b>	No
<b>3</b>	No sabe

Ítem 15

<b>Código</b>	<b>Salario mínimo permite viajar al trabajador</b>
<b>1</b>	Siempre
<b>2</b>	Pocas veces
<b>3</b>	Nunca

Ítem 16

<b>Código</b>	<b>Cantidad de feriados aumenta cantidad de visitantes</b>
<b>1</b>	Si
<b>2</b>	No
<b>3</b>	No sabe

Ítem 17

<b>Código</b>	<b>Periodos vacacionales aumentan visitas de turistas</b>
<b>1</b>	Siempre
<b>2</b>	Pocas veces
<b>3</b>	Nunca

Ítem 18

<b>Código</b>	<b>Promoción de actividades culturales del GAD</b>
<b>1</b>	Siempre
<b>2</b>	Pocas veces
<b>3</b>	Nunca

Ítem 19

<b>Código</b>	<b>Acciones de autoridades ayudan al desarrollo</b>
<b>1</b>	Si
<b>2</b>	No
<b>3</b>	No sabe

**Anexo 4.** Encuesta dirigida a residentes de la ciudad de Tulcán



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y  
CIENCIAS AMBIENTALES**

**CARRERA DE TURISMO Y ECOTURISMO**



**INSTRUMENTO A:**

**ENCUESTA PARA LOS RESIDENTES DE LA CIUDAD DE TULCÁN**

**Número de Encuesta:** \_\_\_\_\_

**Propósito:** Recabar información que permita conocer, cuáles son los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

Agradezco unos minutos de su tiempo, para contestar las siguientes preguntas, en la cual le aseguro confidencialidad. Es valioso para análisis académico. **Le pido conteste por favor estas breves preguntas con la mayor sinceridad posible.**

**PARTE I. Datos Generales**

- 
- 1) **Género:** a) Masculino ( ) b) Femenino ( )  
2) **Nivel académico:** a) Sin estudios ( ) b) Enseñanza Primaria ( ) c) Enseñanza Secundaria ( )  
d) Técnico Superior ( ) e) Profesión Universitaria ( )  
3) **Ocupación:** a) Desempleado ( ) b) Trabajo Ocasional ( ) c) Contrato Fijo ( ) d) Jubilado ( )  
4) **Edad:** a) 18 – 22 ( ) b) 23 – 27 ( ) c) 28 – 32 ( ) d) 33- 37 ( ) e) 38 - 42 ( ) f) Más de 43 ( )

---

**PARTE II. Articulación de las variables objetos de la investigación.**

**5.- ¿Considera importante el desarrollo turístico de Tulcán?**

- a) Sí es importante \_\_\_\_\_ b) No es importante \_\_\_\_\_ c) Indiferente \_\_\_\_\_

**6.- ¿Para usted cómo ha sido el turismo en Tulcán en los últimos tres años?**

- a) Ha mejorado \_\_\_\_\_ b) Ha empeorado \_\_\_\_\_ c) No sabe \_\_\_\_\_

**7.- ¿Usted percibe que los turistas cuentan con un buen sistema de atención de salud, en caso de necesitarlo?**

- a) Sí \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_

**8.- ¿De las siguientes enfermedades infecto-contagiosas, ¿cuáles cree que tiene mayor incidencia en la ciudad Tulcán?**

a)Gripe o Influenza	
b)Sarampión	
c)Hepatitis A	
d)Tuberculosis	

9.- ¿Considera que los niveles de contaminación ambiental (del aire, acústica, por desechos) son bajos?

a) Sí \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_ c) No sabe \_\_\_\_\_

10.- ¿Existe en Tulcán suficiente abastecimiento de productos alimenticios, de calidad y a buenos precios, para el consumo del turista?

a) Sí \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_ c) No sabe \_\_\_\_\_

11.- ¿Considera usted que en Tulcán existe personal calificado para brindar atención de calidad a los turistas que visitan los siguientes lugares?

SERVICIO / LUGAR	SI EXISTE	NO EXISTE
a)Hoteles		
b)Restaurantes		
c)Parques		
d)Cementerio		
e)Comercios		
f)Oficinas de Atención al Turista		

12.- ¿Usted, como residente de la ciudad Tulcán, brinda a los turistas información acerca de la historia, la cultura, la geografía, los sitios de interés, las festividades y las costumbres, en caso que le pregunten?

Siempre \_\_\_\_\_ b) A veces \_\_\_\_\_ c) Nunca \_\_\_\_\_

13.- ¿Es Tulcán una ciudad segura para los turistas?

Sí \_\_\_\_\_ b) No \_\_\_\_\_

Por qué: \_\_\_\_\_

**14.- ¿Los niveles de desempleo en el país inciden en la cantidad de turistas que visitan tanto el cantón como la ciudad de Tulcán?**

Sí \_\_\_\_\_                      b) No \_\_\_\_\_                      c) No sabe \_\_\_\_\_

**15.- ¿El salario mínimo en el país permite a los trabajadores hacer viajes con fines turísticos?**

Siempre \_\_\_\_\_                      b) Pocas veces \_\_\_\_\_                      c) Nunca \_\_\_\_\_

**16.- ¿Considera que la cantidad de feriados que se disfrutan al año en el Ecuador, influyen en la cantidad de visitantes a Tulcán?**

Sí \_\_\_\_\_                      b) No \_\_\_\_\_                      c) No sabe \_\_\_\_\_

**17.- ¿Durante los periodos vacacionales en el Ecuador, aumentan las visitas de turistas a la ciudad de Tulcán?**

Sí \_\_\_\_\_                      b) No \_\_\_\_\_                      c) No sabe \_\_\_\_\_

**18.- ¿Considera que las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Tulcán promueven y organizan suficientes eventos, ferias, exposiciones o festivales para el disfrute de los turistas?**

Siempre \_\_\_\_\_                      b) Pocas veces \_\_\_\_\_                      c) Nunca \_\_\_\_\_

**19.- ¿Considera que las acciones de las autoridades de la ciudad de Tulcán ayudan al desarrollo del turismo?**

a) Sí \_\_\_\_\_                      b) No \_\_\_\_\_                      c) No sabe \_\_\_\_\_

**¡Muchas Gracias**

**Anexo 5.** Entrevista dirigida a funcionario del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán



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



**INSTRUMENTO B:**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIO**  
**DEL GAD TULCÁN**

La entrevista a continuación, tiene como objetivo recabar información, para el desarrollo de la investigación: “Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán”. Se requiere el apoyo de una autoridad de la Alcaldía. La información es necesaria como parte de los objetivos del Trabajo de Grado, además es solo para referencia de los análisis teóricos.

**Objetivo de la Entrevista:** Conocer la incidencia (positiva o negativa) que los factores sociales: Salud, Educación, Alimentación, Seguridad, Trabajo y Recreación, tienen sobre el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán.

**Nombre del entrevistado**.....

**Cargo que desempeña en la Alcaldía**.....

**Fecha y lugar**.....

1. ¿Cuál es la función principal del GAD de Tulcán, en relación al desarrollo del turismo de la ciudad?

2. ¿Existe un plan de desarrollo turístico para la ciudad de Tulcán?

Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

3. ¿Qué porcentaje del presupuesto del GAD de Tulcán está destinado al turismo?

4. ¿Existe registros estadísticos sobre la actividad turística en el GAD Tulcán, como el número de turistas que visitan la ciudad cada año, los ingresos monetarios por concepto de turismo y la cantidad de empleos generados por esta actividad?

Si: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

*Agradezco se comparta estadísticas de los últimos tres años, como: Número y origen de los visitantes, fechas donde aumenta el número de visitas y principales atractivos turísticos visitados.*

5. Dentro de la gestión turística del GAD Tulcán: ¿Qué acciones son consideradas como prioritarias?

6. ¿El GAD de la ciudad de Tulcán ha participado en ferias o intercambios para la promoción del turismo a nivel provincial, nacional o internacional recientemente? ¿En cuáles, los últimos tres años? ¿Con qué resultados?

7. ¿Cuáles eventos, ferias, exposiciones o festivales que contribuyan a la promoción del turismo y aumenten el número de visitantes a la ciudad de Tulcán organiza el GAD?

8. ¿Considera usted que es importante la participación de la población local para el desarrollo del turismo en la ciudad? ¿Cómo promueve el GAD dicha participación?

9. ¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística lleva a cabo el GAD para desarrollar el turismo en la ciudad de Tulcán?

10. ¿Considera que existen algunos factores sociales que pueden incidir en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán?

11. ¿De los siguientes factores sociales, cuáles considera están incidiendo en el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán?

<b>Factor Social</b>	<b>Positivamente</b>	<b>Negativamente</b>	<b>No Está Incidiendo</b>
<b>SALUD:</b>			
• Servicios de atención de salud disponibles			
• Control de enfermedades.			
• Calidad del medio ambiente.			
<b>ALIMENTACIÓN:</b>			
• Adecuada oferta de productos alimenticios, de calidad y a precios accesibles.			
<b>EDUCACIÓN:</b>			
• Capital humano calificado para la atención al turista			
• Residentes interesados y dispuestos en conocer y compartir con el visitante información relacionada con su ciudad, su patrimonio, su historia, sus costumbres, sus monumentos y de los sitios de interés			
<b>SEGURIDAD:</b>			
• Seguridad ciudadana			

<b>TRABAJO:</b>			
• Desempleo en Tulcán y en el Ecuador			
• Salario e ingresos de los trabajadores en Ecuador.			
<b>RECREACIÓN</b>			
• Cantidad de Feriados y Días de Vacaciones que se disfrutan al año en Ecuador.			

12. ¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística, está implementando el GAD Tulcán, para atenuar el impacto de los factores sociales que están actualmente incidiendo de manera negativa en el desarrollo del turismo en la ciudad?

13. ¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística está implementando el GAD Tulcán, para promover aquellos factores sociales que están actualmente incidiendo de manera positiva en el desarrollo del turismo en la ciudad?

14. ¿El turismo en la ciudad de Tulcán tiene impactos medioambientales, como aumento en la cantidad de desechos, deterioro de los atractivos turísticos, contaminación? ¿Qué acciones de políticas públicas y gestión turística está implementando el GAD Tulcán, para atenuar dichos impactos?

**¡Muchas Gracias!**

**Anexo 6.** Entrevista dirigida a funcionario del ministerio de turismo de la ciudad de Tulcán



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



**INSTRUMENTO B:**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIO**  
**MINISTERIO DE TURISMO**  
**DE LA CIUDAD DE TULCÁN**

La entrevista a continuación, tiene como objetivo recabar información, para el desarrollo de la investigación: “Factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán”. Se requiere el apoyo de una autoridad del ministerio de turismo. La información es necesaria como parte de los objetivos del Trabajo de Grado, además es solo para referencia de los análisis teóricos.

**Objetivo de la Entrevista:** Conocer la incidencia (positiva o negativa) que los factores sociales: Salud, Educación, Alimentación, Seguridad, Trabajo y Recreación, tienen sobre el desarrollo del turismo en la ciudad de Tulcán.

**Nombre del entrevistado**.....

**Cargo que desempeña** .....

**Fecha y lugar**.....

- 1.- ¿Que funciones cumple el ministerio de turismo en la ciudad de Tulcán actualmente?
- 2.- ¿Cómo ministerio de turismo considera importante el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán?
- 3.- ¿Considera que existen algunos factores sociales que pueden incidir en el desarrollo del turismo de la ciudad de Tulcán?
- 4.- ¿De acuerdo a los factores sociales que se conoce cuáles considera que inciden de manera positiva y negativa en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán?

**Anexo 7.** Entrevista dirigida a funcionario del Ecu911 de la ciudad de Tulcán



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



**INSTRUMENTO B:**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIO**  
**ECU911**  
**DE LA CIUDAD DE TULCÁN**

**Nombre del entrevistado**.....

**Cargo que desempeña**.....

**Fecha y lugar**.....

- 1.- ¿Que funciones cumple la institución del Ecu911 en la ciudad de Tulcán?
- 2.- ¿Considera que el factor social de seguridad es prioritario y de qué manera incide en el desarrollo turístico en la ciudad de Tulcán?
- 3.- ¿Cómo considera que se encuentra últimamente la seguridad en la ciudad de Tulcán?
- 4.- ¿La Institución cuenta con algún plan de capacitación para mejorar la seguridad?

**Anexo 8.** Entrevista dirigida a funcionario de salud pública de la ciudad de Tulcán



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



**INSTRUMENTO B:**  
**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIO**  
**DE SALUD PÚBLICA**  
**DE LA CIUDAD DE TULCÁN**

**Nombre del entrevistado .....**

**Cargo que desempeña.....**

**Fecha y lugar.....**

- 1.- ¿Cuáles son las funciones la dirección de salud de la ciudad de Tulcán?
- 2.- ¿La dirección de salud cuenta con todo el equipamiento necesario en asistencia y atención a pacientes?
- 3.- ¿Con cuántos centros de atención de salud cuenta la provincia del Carchi?
- 4.- ¿Cuentan con planes de contingencia desarrollados para atender cualquier emergencia que se pueda presentar?
- 5.- ¿Considera que el personal de salud está preparado en cuanto en la atención a pacientes?
- 6.- ¿De las enfermedades infecto-contagiosas, ¿cuáles cree que tiene mayor incidencia en la ciudad de Tulcán? ¿Y porque se presentan estas enfermedades?
7. ¿De qué manera incide el factor salud en el desarrollo del turismo?

## Anexo 9. Rubrica validación de instrumento-A

### RUBRICA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – A

Agradezco su evaluación del instrumento, el cual se ha estructurado para recopilar información pertinente para la investigación del trabajo de grado. Se anexa a la presente Rubrica, objetivos y cuadro de operacionalización de las variables.

**Tema de Investigación:** Los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

**Autor(a):**

**Tipo del instrumento:** Encuesta

**Escala de Valoración:** Si: Cumple con el criterio; No: No cumple con el criterio.

N°	Criterios	Valoración		Observaciones
		Si	No	
1	Las preguntas tienen relación con los objetivos de la investigación			
2	La estructura del instrumento es eficiente para aportar al objetivo de la investigación.			
3	Las preguntas son de fácil comprensión, independientemente del nivel de instrucción.			
4	El lenguaje utilizado en las preguntas es corresponde de forma técnica a la disciplina del investigador			
5	Las preguntas están articuladas a la información de la Operacionalización de Variables.			
6	El instrumento incluye modalidades: pregunta cerrada, proposiciones de escala, numéricas, nominales y ordinales.			
7	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
8	El número total de preguntas es suficiente para aproximarse al objetivo de la investigación			

9	Las preguntas están estructuradas sin subjetividad ni parcialidad.			
10	Se cumplen los criterios ortográficos en las preguntas.			
	<b>Total General</b>			

**Nota:** Criterio final, validación de mínimo 7 puntos. Además, se compromete el investigador realizar las correcciones sugeridas por el evaluador.

Lugar y fecha de la evaluación: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Nombre y Apellido del evaluador: \_\_\_\_\_

¡Gracias por su evaluación!

**Anexo 10.** Rubrica de validación de instrumento-B

**RUBRICA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO – B**

Agradezco su evaluación del instrumento, el cual se ha estructurado para recopilar información pertinente para la investigación del trabajo de grado. Se anexa a la presente Rubrica, objetivos y cuadro de operacionalización de las variables.

**Tema de Investigación:** Los factores sociales que inciden en el desarrollo turístico de la ciudad de Tulcán.

**Autor(a):**

**Tipo del instrumento:** Entrevista

**Escala de Valoración:** Si: Cumple con el criterio; No: No cumple con el criterio

N°	Criterios	Valoración		Observaciones
		Si	No	
1	Las preguntas tienen relación con los objetivos de la investigación			
2	La estructura del instrumento es eficiente para aportar al objetivo de la investigación.			
3	Las preguntas son de fácil comprensión, independientemente del nivel de instrucción.			
4	El lenguaje utilizado en las preguntas es corresponde de forma técnica a la disciplina del investigador			
5	Las preguntas están articuladas a la información de la Operacionalización de Variables.			
6	El instrumento incluye modalidades: pregunta cerrada, proposiciones de escala, numéricas, nominales y ordinales.			
7	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
8	El número total de preguntas es suficiente para aproximarse al objetivo de la investigación			

9	Las preguntas están estructuradas sin subjetividad ni parcialidad.			
10	Se cumplen los criterios ortográficos en las preguntas.			
	<b>Total General</b>			

**Nota:** Criterio final, validación de mínimo 7 puntos. Además, se compromete el investigador realizar las correcciones sugeridas por el evaluador.

Lugar y fecha de la evaluación: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nombre y Apellido del evaluador: \_\_\_\_\_

¡Gracias por su evaluación!