

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

Tema: “La satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
Título de Licenciados en Turismo

Autores: Gómez Martínez Mateo Alejandro
Jácome Coyago Mikaela Arlet

Tutor: MSc. Iturralde Vallejos Jaime A, PhD

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Gómez Martínez Mateo Alejandro y Jácome Coyago Mikaela Arlet con el número de cédula 1727609826 y 1727837328 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc. Iturralde Vallejos Jaime A, PhD

TUTOR

Tulcán, agosto 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

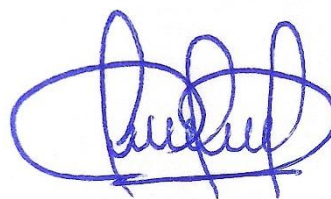
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Nosotros, Gómez Martínez Mateo Alejandro y Jácome Coyago Mikaela Arlet con cédula de identidad número 1727609826 y 1727837328 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Gómez Martínez Mateo Alejandro

AUTOR



Jácome Coyago Mikaela Arlet

AUTORA

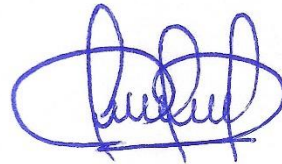
Tulcán, agosto 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Gómez Martínez Mateo Alejandro y Jácome Coyago Mikaela Arlet declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Gómez Martínez Mateo Alejandro
AUTOR



Jácome Coyago Mikaela Arlet
AUTORA

Tulcán, agosto 2025

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todas las personas que estuvieron en este proceso para poder hacer realidad uno de mis grandes sueños. En primer lugar, agradezco a Dios que me acompañó durante todo este proceso, me iluminó, me llenó de sabiduría y sobre todo motivación para seguir adelante. De igual manera agradecer a mis padres Washington Gómez y Estefanía Martínez, quienes estuvieron en este camino arduo de altos y bajos, siendo ellos parte de mi motivación para seguir creciendo como persona y profesional. Mis hermanos Emily, Carlos y Gabriel quienes siempre estuvieron pendientes de mi proceso y quiénes han sido parte de mi motivación para yo llegar a ser un ejemplo para ellos. Agradezco a los ingenieros que me dieron herramientas necesarias para yo poder crecer como profesional y seguir adelante con este proceso de aprendizaje. A mi pareja Mikaela quién estuvo desde el inicio de esta etapa maravillosa de mi vida hasta este gran momento decisivo.

Gómez Martínez Mateo Alejandro

Quiero agradecer a Dios que nunca me desamparó, a mi madre Cristina que siempre estuvo a mi lado en este camino duro pero no imposible, siendo mi motivación y un ejemplo a salir adelante, a su esposo Milton que siempre ha sido una base paternal en este proceso, mis abuelitos Aquiles y Claudina que siempre han sido mi inspiración para salir adelante, mi tío Juan y su esposa Diana que siempre estuvieron ahí con sus consejos y enseñanzas, mis hermanos Kevin y Gabriel que están siempre pendientes de mí, a mi papá Germán que a pesar de todo a estado ahí para mí, a mi madrina Margarita que igualmente me apoyó en este proceso y a mi pareja Mateo que siempre ha estado conmigo en este proceso.

Jácome Coyago Mikaela Arlet

Juntos agradecemos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirnos sus puertas y confiar en nosotros para poder lograr nuestros sueños y también agradecer a nuestro tutor PhD Jaime Iturralde por habernos tenido paciencia y ayudarnos en este proceso de titulación con sus grandes conocimientos.

Mateo y Mikaela

DEDICATORIA

Este gran paso en mi vida se lo dedico a Dios por la gran oportunidad que me dio y la enorme satisfacción de llegar a cumplir mi meta más grande. A mis abuelitos eternos para mí y aquellos que fueron los artífices de darme el conocimiento y el empuje en estos últimos momentos para seguir adelante y lograr esta gran hazaña en mi vida, al igual que mis padres y mis hermanos este triunfo es para ellos y este éxito es por nosotros.

Gómez Martínez Mateo Alejandro

Esta meta cumplida le dedico a Dios por su infinita sabiduría, por guiarme por un buen camino y su enseñanza al valor de la vida, a mi angelito que desde el cielo siempre me ha cuidado. A mi madre Cristina por su amor incondicional y su apoyo constante en este proceso, a mis abuelitos Aquiles y Claudina por su legado y su enseñanza al valor de la familia y la vida, a mis hermanos por su cariño y amor condicional, este triunfo dedicó a toda mi familia y a las personas que estuvieron conmigo en este proceso, largo, difícil pero no imposible.

Jácome Coyago Mikaela Arlet

ÍNDICE

RESUMEN	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
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.....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	19
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Satisfacción turística	22
2.2.2. Interpretación turística.	23
2.2.3. Los medios interpretativos	26
2.2.4. Lealtad del turista.	27
2.2.5. Fidelidad y comodidad del turista.	27
2.2.6. Expectativas turísticas	27
2.2.7. Calidad del servicio y guianza.	28
2.2.8. Experiencia del visitante	28
2.2.9. Gestión de los destinos turísticos.....	29
2.2.10. Tipos de medios interpretativos:	29
2.2.11. Modelos de evaluación de la satisfacción del turista	30

III. METODOLOGÍA	32
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	32
3.1.1. Enfoque	32
3.1.1.1. Enfoque Cualitativo.....	32
3.1.1.2. Enfoque Cuantitativo	33
3.1.2. Tipo de Investigación	35
3.1.2.1. Investigación Descriptiva.....	35
3.1.2.2. Investigación Exploratoria.	35
3.2. IDEA A DEFENDER	35
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	36
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1. RESULTADOS	39
4.1.1. Medios de interpretación de los atractivos de la provincia de Imbabura.39	
4.1.1.1. Ficha de observación	39
4.1.1.2. encuesta.....	52
4.1.1.3. Propuesta de estrategias	65
4.2. DISCUSIÓN	68
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
5.1. CONCLUSIONES	82
5.2. RECOMENDACIÓN	84
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS	86
VII. ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente y variable dependiente.....	36
Tabla 2. Atractivos Turísticos de la Provincia de Imbabura	39
Tabla 3. Resultados del estado de la interpretación Parque Cóndor	40
Tabla 4. Resultados del estado de la interpretación Laguna de Yahuarcocha.....	42
Tabla 5. Interpretación Parque Nacional Cotacachi – Cayapas.	44
Tabla 6. Resultados del estado de la interpretación Cascada de Peguche.....	46
Tabla 7. Resultados del estado de la interpretación Hacienda Zuleta.	48
Tabla 8. Interpretación Pedro Moncayo y Parque de la Merced.	50
Tabla 9. Resultados del estado de la interpretación Fabrica de Imbabura.....	52
Tabla 10. Matriz de estrategias FODA - Parque el Cóndor.	66
Tabla 11. Matriz de estrategias FODA - Laguna Yahuarcocha.	67
Tabla 12. Matriz de estrategias FODA - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.....	68
Tabla 13. Matriz de estrategias FODA -Cascada de Peguche.....	69
Tabla 14. Matriz de estrategias FODA - Hacienda Zuleta.	70
Tabla 15. Matriz de estrategias FODA - Parques Pedro Moncayo y la Merced.	71
Tabla 16. Matriz de estrategias FODA - Fabrica Imbabura.....	72
Tabla 17. Matriz de mando integral de las estrategias de los atractivos turísticos.	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Medios Interpretativos Parque el cóndor.	40
Figura 2. Medio interpretativo - Laguna Yahuarcocha.	41
Figura 3. Medio interpretativo - Laguna Yahuarcocha.	42
Figura 4. Medio interpretativo - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.....	43
Figura 5. Medio interpretativo - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.....	43
Figura 6. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.....	45
Figura 7. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.....	45
Figura 8. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.....	46
Figura 9. Medio interpretativo - Hacienda Zuleta.	47
Figura 10. Medio interpretativo - Hacienda Zuleta.	48
Figura 11. Parque Pedro Moncayo y Parque de las Merced.	49
Figura 12. Parque Pedro Moncayo y Parque de las Mercedes.	49
Figura 13. Medio interpretativo - Fábrica de Imbabura.....	51

Figura 14. Medio interpretativo - Fábrica de Imbabura.....	51
Figura 15. Nacionalidad.....	53
Figura 16. Información de medios interpretativos.....	53
Figura 17. Interpretación Turística	54
Figura 18. Importancia de la interpretación.	54
Figura 19. Importancia de afiches turísticos.....	55
Figura 20. Relevancia de la interpretación turística.	56
Figura 21. Relevancia de medios interpretativos en los atractivos turísticos.	56
Figura 22. Medios de interpretación turística.....	57
Figura 23. Satisfacción.....	58
Figura 24. Facilidad y entendimiento de la información	58
Figura 25. Conservación del atractivo turístico.	59
Figura 26. Conexión e integración con el atractivo turístico.	60
Figura 27. Conexión con los turistas.....	60
Figura 28. Experiencia en el atractivo turístico.	61
Figura 29. Comodidad en el atractivo turístico.....	62
Figura 30. Recomendación del atractivo.	62
Figura 31. Satisfacción durante la visita al atractivo.	63
Figura 32. Satisfacción de los medios interpretativos.	64
Figura 33. Reiteración de visita en el atractivo turístico.....	64
Figura 34. Evidencia de la ficha de observación.....	95
Figura 35. Evidencia de la ficha de observación.....	95
Figura 36. Evidencia de la Encuesta.	96
Figura 37. Evidencia de la Encuesta.	97

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC	91
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	93
Anexo 3. Fotografías.....	94
Anexo 4. Ficha de observación	98

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. Entre sus objetivos específicos se identificó el estado de los medios interpretativos en los principales atractivos, se determinó la satisfacción de los visitantes respecto a dicha interpretación y se propusieron estrategias para mejorarla. La investigación adoptó un enfoque mixto, predominando el cuantitativo, que permitió una evaluación objetiva y generalizable del fenómeno. Se aplicaron encuestas a una muestra representativa de 400 turistas nacionales e internacionales, complementadas con fichas de observación para evaluar la calidad y estado de los medios interpretativos en siete atractivos turísticos relevantes de la provincia. El muestreo por conglomerados con afijación proporcional garantizó la representatividad de la muestra. El análisis estadístico permitió identificar patrones, relaciones y tendencias en las percepciones de los turistas. Los resultados revelaron que la mayoría de los turistas se encontraron satisfechos con la interpretación recibida, destacando la claridad de la información, la disponibilidad de guías en español e inglés, y la señalización en los sitios. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora, como la necesidad de profesionalizar al personal interpretativo, actualizar los medios interpretativos y fomentar la integración de nuevas tecnologías, incluyendo la traducción de materiales y el uso de códigos QR para facilitar el acceso a la información. Asimismo, la participación comunitaria y la capacitación de intérpretes locales fueron aspectos clave para enriquecer la experiencia turística. La investigación aportó una base empírica sólida para mejorar la gestión del patrimonio cultural y natural en Imbabura, promoviendo una experiencia turística más enriquecedora y sostenible, y contribuyó al desarrollo de políticas públicas y estrategias de gestión turística que potenciaron la satisfacción y fidelización del visitante.

Palabras clave: satisfacción turística, interpretación, atractivos turísticos, provincia de Imbabura.

ABSTRACT

The study aimed to evaluate the level of tourist satisfaction with the interpretation of tourist attractions in the province of Imbabura. Among its specific objectives, it identified the state of interpretive media in the main attractions, determined visitor satisfaction regarding such interpretation, and proposed strategies to improve it. The research adopted a mixed-methods approach, predominantly quantitative, which allowed for an objective and generalizable evaluation of the phenomenon. Surveys were applied to a representative sample of 400 national and international tourists, complemented by observation sheets to assess the quality and condition of interpretive media at seven relevant tourist attractions in the province. Cluster sampling with proportional allocation ensured the representativeness of the sample. Statistical analysis identified patterns, relationships, and trends in tourists' perceptions. The results revealed that most tourists were satisfied with the interpretation received, highlighting the clarity of information, availability of guides in Spanish and English, and site signage. However, areas for improvement were identified, such as the need to professionalize interpretive staff, update interpretive media, and promote the integration of new technologies, including material translation and the use of QR codes to facilitate access to information. Additionally, community participation and the training of local interpreters were key aspects to enrich the tourist experience. The research provided a solid empirical basis to improve the management of cultural and natural heritage in Imbabura, promoting a more enriching and sustainable tourist experience, and contributed to the development of public policies and tourism management strategies that enhanced visitor satisfaction and loyalty.

Keywords: tourist satisfaction, interpretation, tourist attractions, province of Imbabura.

INTRODUCCIÓN

Este documento presenta los resultados obtenidos en una investigación orientada por la medición del nivel de la satisfacción de los turistas y los medios interpretativos de los distintos atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. Dicho estudio reporta un análisis multivariado sostenido en una relación causal donde se indica la incidencia de la valoración de los turistas por el destino visitado y la cualidad del destino a visitar, respecto al nivel de satisfacción del destino visitado, utilizando una muestra de 400 turistas que respondieron a una ficha de observación y encuesta, administrada al momento de su entrada y salida del atractivo turístico, finalmente con los resultados de las fichas de observación y encuesta se realizó un análisis de, lo cual permite, en primera instancia, explorar y confirmar los factores latentes puestos en escena y explicar el nivel de satisfacción de los visitantes y los medios interpretativos.

El turismo es una parte fundamental y principal para las actividades económicas a nivel mundial, así contribuyendo al desarrollo sostenible de regiones con alto potencial cultural natural y patrimonial. En la provincia de Imbabura ubicada al norte de la Sierra ecuatoriana, se le destaca por su diversidad de paisajes, la presencia de comunidades con sus tradiciones, la riqueza cultural, esto permite convertirse en un destino turístico de mucho potencial tanto para turistas nacionales como extranjeros. Uno de los elementos muy principales para garantizar una buena experiencia turística es la adecuada interpretación de los atractivos turísticos, la interpretación turística no solo ayuda y facilita la comprensión del valor cultural y natural de los atractivos turísticos, sino contribuye a la conservación y el fortalecimiento del sentido de identidad de las comunidades locales de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura.

En el capítulo I se exhibe el problema, la justificación y el propósito del estudio, mientras tanto en el capítulo II, muestra la fundamentación teórica, en el capítulo III, se exhibe la metodología o modalidad de la investigación, quiere decir, enfoque, tipos de investigación y diseño; en el capítulo IV, se exhibe los resultados del estado de los medios de interpretación turística y la satisfacción turística en los principales atractivos de la provincia de Imbabura y se presenta la discusión; en el capítulo V, se muestra las conclusiones y recomendaciones de forma objetiva; en el capítulo VI, las

referencias bibliográficas de este estudio y finalmente en el capítulo VII, se muestra los anexos de esta investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La interpretación turística se refiere a la práctica de brindar información y explicaciones sobre sitios turísticos, monumentos, atracciones naturales, etc. Esto puede incluir guías turísticos, folletos informativos, aplicaciones móviles, señalización y más, todo diseñado para ayudar a los turistas a comprender y apreciar mejor el lugar que están visitando. A su vez analizar posibles estrategias y técnicas para una interpretación adecuada, para, mejorar la calidad en la satisfacción del turista, tal y como lo señala (Perera, 2016).

La provincia de Imbabura en Ecuador es conocida por su impresionante belleza natural y su rica herencia cultural. Situada en los Andes, ofrece paisajes espectaculares, como lagos, valles y montañas, perfectos para el turismo de aventura y ecoturismo. La ciudad de Otavalo es famosa por su mercado indígena, donde se puede encontrar artesanías tradicionales, textiles y mucho más. La laguna de Cuicocha y el volcán Imbabura son destinos turísticos muy populares para aquellos amantes de actividades como el senderismo y apego a la naturaleza. Por otro lado, la provincia alberga un gran número de sitios arqueológicos, comunidades indígenas entre otras, que ofrecen experiencias genuinas. Sin duda, Imbabura es un destino turístico diverso y fascinante en Ecuador, su interpretación es considerada como un verdadero puente para la interacción entre la comunidad con los clientes. Se convierte en una herramienta que puede ayudar a la valoración y la conservación del patrimonio, encontrado y facilitado la generación del turismo y un proceso de desarrollo sostenible en los lugares analizados.

Existen, varios factores que se encuentran dentro de la satisfacción en el turista, como el hospedaje, el servicio, la ubicación y la interpretación, dentro de esta última, hay distintivos que la pueden llegar a realzar aún más, por ejemplo, el nivel de preparación de los guías, es decir si tiene una experiencia basta, empatía con los turistas, el manejo de otro idioma. Este último punto es fundamental y genera una diferencia, que la podemos tomar como estrategia para fortalecer la interpretación

turística en la provincia estudiada, específicamente en sus atractivos turísticos. Según el Mintur (2016) resalta la importancia del inglés o idioma extranjero como un requisito indispensable para la obtención de una certificación que acredite la aprobación mínima del nivel B1 (Intermedio) de conocimiento de al menos un idioma extranjero, haciendo hincapié en lo importante que es este requisito para la mejoría en la provincia de Imbabura.

La interpretación turística resulta ser relativamente baja y el modo de conectar con los turistas es nulo. Esto provoca una limitación en el turismo en general en la provincia de Imbabura, especialmente en estos lugares. por ende, al ver que la interpretación no llega a ser la esperada, la incapacidad de impulsar la sustentabilidad para un mayor crecimiento, es evidente. Tal y como lo resalta Bartoni M. (2018) sostiene que la aplicación de los principios de la sustentabilidad en el ámbito turístico es una referencia fundamental para los procesos de desarrollo, interpretación y promoción de los destinos potenciales, al igual que sus recursos turísticos.

Galeano (2019) resalta la guianza interpretativa turística, la promoción, producción dentro de los diferentes establecimientos turísticos, generando nuevas expectativas para un desarrollo local mayor, en los lugares analizados donde la implementación de nuevas rutas en conjunto de una calidad en la interpretación, generará una conexión única en todos los ámbitos.

El problema actual se enfoca en la insatisfacción de los turistas debido a diferentes aspectos, pero en especial por la carencia de medios interpretativos en algunos de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura, generando un bajo nivel de satisfacción al finalizar una visita determinada por parte de los turistas, ya sean nacionales, como internacionales, estos últimos, por la deficiente o minúscula cantidad de medios interpretativos en otro idioma, para poder conectar con el turista y su experiencia. Por otro lado, la no presencia de guías o recorridos interpretativos, genera que la satisfacción turística no sea eficiente o práctica.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Los turistas que visitan la provincia de Imbabura, se encuentran satisfechos con la interpretación?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad poder determinar el nivel de satisfacción de los turistas generada en los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura, esto nos ayudará a tener una mejor visión de la calidad de la interpretación que se genera en estos puntos de afluencia turística. Tiene una trascendencia social muy eficiente, ya que beneficiará con resultados claros y concisos, a través de la investigación, para así poder determinar, que atractivos de la provincia, es el que posee mayor calidad de interpretación, generando una satisfacción en los turistas que van o toman a la provincia como un punto esencial para la realización de actividades turísticas.

De igual manera, nos ayudará a determinar concretamente más información de la actual con respecto al nivel de satisfacción otorgado y sus falencias. Por otro lado, conocer los niveles y los índices satisfactorios que se toman para los distintos turistas determinando la calidad del servicio y la interpretación generada.

Al realizar esta investigación, se podrá generalizar los resultados obtenidos a fondo. Otorgando una ayuda más eficiente para la determinación de las conclusiones emergentes y los impactos que se pueden llegar a dar en dicha investigación.

La satisfacción de los turistas en la interpretación en los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura es muy importante y esencial para una mejor imagen y así una promoción de un buen turismo en la región, promoviendo de igual manera la preservación del patrimonio y el bienestar de la provincia. Una interpretación efectiva que mejora la experiencia del turística fomentando la efectividad de transmitir información auténtica y veraz de los atractivos de la provincia de Imbabura.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de la satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar el estado de los medios de interpretación turística en los principales atractivos turísticos de la provincia de Imbabura.
- Determinar la satisfacción de los turistas en la interpretación turística de los

atractivos de la provincia de Imbabura.

- Proponer estrategias para mejorar la interpretación turística para la satisfacción de los turistas.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el estado de los medios interpretativos de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura?
- ¿Cuáles son las expectativas de los turistas en cuanto a la interpretación de los atractivos turísticos y como afectan a su satisfacción?
- ¿Qué elementos interpretativos en los atractivos turísticos contribuyen más a la satisfacción de los turistas?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El turismo juega un papel crucial en la economía global, siendo una de las industrias de mayor expansión y generadora de empleo a nivel mundial, el turismo fomenta la diversidad cultural.

A continuación, se visualizó algunos ejemplos de puntos turísticos, enfocados en la interpretación turística, en busca de la satisfacción de visitante.

Algunas de las tecnologías han revolucionado de manera inmensa para poder promocionar y sobre todo interpretar el patrimonio cultural dentro del mundo turístico. Actualmente el destino que presenta ser competitivo debe continuamente toda la información de interés para el visitante, el objetivo es poder incrementar la calidad de experiencia de turista existente en un lugar el turista, cuya principal motivación es la cultura. Esto se caracteriza por requerir gran cantidad de información y ser consumidor de las tecnologías innovadoras del turismo.

Según Zayas (2015), dentro de ese artículo se analiza y se clasifica el Tics vinculadas con la interpretación la promoción y puesta de explotación turística de los recursos existentes en un lugar ya sean culturales o naturales, todo esto en calidad de mejorar las experiencias turísticas pero sobre todo en transmitir lo más representativo de buena manera a través de herramientas más tradicionales pero arraigadas a las tecnologías mejorando la interpretación y la promoción de los recursos turísticos existentes en los distintos espacios.

La ayuda de algunos los programas estadísticos IBM-SPSS y SPSS-AMOS, permiten realizar un análisis de moderación significativo sobre la valoración del destino expresada por los visitantes, los resultados de una investigación destinada a evaluar el nivel de satisfacción de los turistas en el Parque Nacional Cotacachi-Cayapas, ubicado en Imbabura, Ecuador. El estudio presenta un análisis multivariado basado en una relación causal, indicando cómo la valoración de los turistas sobre el destino y la calidad percibida del mismo influyen en su nivel de satisfacción (Gonzales, J, 2023).

Según Dosso (1998), es crucial enfrentar el desequilibrio ambiental y fomentar la sostenibilidad en todas las regiones. El entorno en el que se manifiesta el desequilibrio y la sostenibilidad de áreas turísticas y recreativas requiere sensibilización, conocimiento y comprensión del valor y manejo de los recursos, tanto para las generaciones presentes como futuras. La interpretación se considera la culminación de un proceso educativo que comienza en las escuelas y se consolida posteriormente. La creación de un sistema de centros de interpretación integral del medio ambiente natural incentivará la valoración y conservación de los recursos, así como las implicaciones de diferentes métodos de gestión y uso de los mismos. Este sistema debe basarse e integrarse en un plan de valorización y desarrollo de los recursos regionales.

En la ciudad de Otavalo se plantó la estrategia de potencializar y fomentar principalmente la interpretación turística enfocada a la cultura sobre todo con la ayuda de instrumentos óptimos y esenciales. El objetivo principal es poder dar a conocer la implementación elaboración de artesanías autóctonas de la región esto ayudará al realce cultural y la revalorización de las artesanías hechas a mano. Por otro lado, se espera que esta idea pueda llegar a impulsar un mayor crecimiento en la economía local, de la mano de la creación de nuevas plazas de empleo que contribuirá a poder fomentar el turismo en el sector. Para poder garantizar una óptima calidad de investigación se utilizaron diferentes técnicas para poder recopilar información tal como: documentos, cuestionarios, fichas de observación y encuestas (Valdiviezo A, 2015).

La clave es llegar a identificar oportunidades para poder promover y reconocer la herencia cultural existente en la provincia de Imbabura, con el objetivo de llegar a establecer un centro de interpretación turística para la ciudad. Este proyecto busca representar y realzar el patrimonio cultural de la comunidad de El chota específicamente de la provincia de Imbabura, así permitiendo que Los visitantes puedan llegar a conocer los valores ancestrales a través de los medios interpretativos y su manera de expresarlos.

Según Mosquera & Muñoz (2019), Para poder recabar información sobre la zona el chota, se utilizó la implementación de encuestas a turistas y visitantes del centro cultural en el cuartel en Ibarra al igual que entrevistas a personas experimentadas en la cultura afro ecuatoriana. De la mano de estas entrevistas se espera poder

reconocer los elementos materiales e inmateriales más relevantes proporcionando a los distintos turistas una representación significativa para el disfrute y el aprendizaje. Según Gutiérrez (2006), La investigación y la percepción del destino turístico al igual que el proceso general de satisfacción del turista mediante la implementación de estrategias innovadoras específicamente busca examinar como la imagen del destino turístico afecta de diversas maneras el proceso de satisfacción de un visitante así al igual que la comprensión de los factores que influyen en la formación de esta imagen.

García (2022), sostiene que el tiempo de ocio está aumentando y el turismo se considera una forma de aprovecharlo, lo que tiene diversas implicaciones, especialmente en el ámbito psicosocial. Este estudio tiene como objetivo investigar la conexión entre la personalidad de los turistas y su motivación y satisfacción al viajar, además de analizar posibles diferencias según el sexo, la edad y el nivel educativo. Los resultados revelan que ciertos rasgos de personalidad están relacionados con diversas motivaciones y el grado de satisfacción experimentado durante el viaje. Una buena interpretación y satisfacción turística se realizó la caracterización de los recursos turísticos biofísicos y socioculturales del Sendero Colonial de la Reserva Natural de la Sociedad Civil "Parque Natural Chicaque".

Según Carvache, M (2022), declara que dentro del refugio el bosque de la niebla, sendero colonial, quebrado de la playa, entre otros, se realizan avistamiento de aves y singularidades actividades arraigadas al tema de la fauna; todo esto con la información recopilada se genera una propuesta de interpretación ambiental, tomando en cuenta los objetivos, es decir el perfil del visitante, las condiciones existentes y las actividades más realizadas por los turistas, a su vez qué cantidad de turistas vienen más y la temática en general todo esto basándonos en los elementos de la interpretación y el plan de acción para su implementación dentro del área turística contribuyendo hacia la gestión y la planificación sostenible del turismo en el área protegida.

Según Yang (2017), es importante saber determinar la importancia de la satisfacción turística en varias investigaciones, El modelo de investigación se ha creado para verificar la relación causal entre las expectativas de los turistas, sus motivaciones, la calidad de los viajes, la satisfacción de los turistas, sus quejas y la lealtad de los turistas chinos en la República de Corea. Este estudio examinará los factores relevantes para

la satisfacción del turista mediante el uso de investigaciones teóricas sobre la estructura de dicha satisfacción. En segundo lugar, se analiza los constructos teóricos de la satisfacción del turista a través de una teoría de investigación destacada. La diferencia en este estudio radica en que desarrolla preguntas y estándares que serán apoyados por un modelo de estructura de satisfacción de viajes de turistas chinos a Corea. En tercer lugar, este estudio evalúa la idoneidad de los modelos de investigación al inspeccionar el modelo de satisfacción del turista y analizar las relaciones causales entre las variables.

2.2. MARCO TEÓRICO

Según Sánchez (2021), el enfoque teórico que trata la satisfacción del turista y la interpretación se concentra en entender la percepción de los visitantes respecto a su experiencia turística, así como el impacto que la interpretación del entorno puede tener en esta percepción. Se analizan aspectos como la calidad del servicio, las expectativas de los turistas, la satisfacción posterior al viaje y cómo la interpretación del patrimonio cultural y natural puede mejorar la experiencia del visitante, fomentando una conexión más significativa con el destino y sus valores.

2.2.1. Satisfacción turística

La satisfacción turística indica el grado de felicidad, lealtad o realización que los viajeros experimentan durante su viaje. Se determina por cómo sus vivencias encajan con lo que esperaban. Cuando las expectativas se satisfacen o superan, los turistas tienden a sentirse complacidos, lo que puede resultar en mayor lealtad al destino, recomendaciones favorables y la posibilidad de futuras visitas (García, 2022).

Existen varios factores determinantes, para poder analizar la satisfacción del turista depende de las expectativas antes del viaje, la experiencia vivida durante el mismo y la percepción del valor obtenido. "La satisfacción del turista surge de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real, siendo la interpretación un componente fundamental en esta experiencia, la medición se da de diversos métodos para evaluar la satisfacción del turista tanto, durante como después del tour. "Las encuestas realizadas después del viaje son una herramienta comúnmente utilizada para medir la satisfacción del turista, centrándose especialmente en la calidad de la interpretación recibida (Yang, 2017).

La lealtad y la satisfacción del consumidor están íntimamente relacionadas. En el intento de establecer esta relación varias investigaciones han procurado determinar

si las respuestas de fidelidad y lealtad se encuentran asociadas con el nivel de satisfacción generada. Según Óliver (1999), afirma que la satisfacción es uno de los pasos más importantes para la formación de la lealtad, la fidelidad del cliente que se puede dividir en dos principales categorías.

El primer conjunto incluye factores de comportamiento como la fuerte lealtad. El segundo puede incluir factores como actitud comprensión de la información por medio de la interpretación. Por otro lado, la satisfacción de Los visitantes genera un impacto en la lealtad y fidelidad de los turistas (Park, 2021).

La relación entre la satisfacción del turista y la interpretación de un guía es fundamental en el ámbito del turismo, Un guía turístico que proporciona información precisa, detallada y contextualizada puede mejorar significativamente la experiencia del turista. Los visitantes valoran el aprendizaje y la comprensión profunda del lugar que están visitando. A su vez se toma en cuenta la habilidad del guía para comunicarse de manera clara y atractiva (Kim, 2022).

Esto puede incluir el uso adecuado de la manera de expresarse es decir el lenguaje y la capacidad de transmitir anécdotas relevantes que puedan capturar o llamar la atención de los visitantes. Las experiencias de los turistas se pueden ver influenciadas por la habilidad que posee el guía para poder transmitir información relevante y de interés además de tener la capacidad de interactuar de manera práctica y efectiva con los turistas. La interpretación de los guías turísticos es uno de los instrumentos principales para generar una excelencia en la experiencia y satisfacción del turista. Guías perfectamente capacitados y capaces de transmitir información de calidad, no solo mejoran la satisfacción del turista, sino que pueden llegar a contribuir en la reputación e imagen del atractivo y sobre todo al éxito de los destinos turísticos establecidos. La formación continua y la evaluación regular hacia los guías es importante para mantener y mejorar de cierta manera la calidad de la interpretación ofrecida hacia los turistas que buscan experiencias inolvidables y satisfacción, al momento de ser partícipes de experiencias turísticas (Choi, 2020).

2.2.2. Interpretación turística.

La interpretación turística implica transmitir datos importantes sobre lugares turísticos, sitios históricos, culturales o naturales, con el fin de mejorar la vivencia del viajero. Esto abarca la narración de la historia, ecología, geología, cultura local y otros elementos fascinantes del destino. Su propósito es conectar a los turistas con el entorno que

están descubriendo, promoviendo una comprensión más completa y un mayor disfrute de los lugares que exploran (Perera, 2016).

La interpretación turística desempeña un rol fundamental en la satisfacción de los visitantes, ya que contribuye a enriquecer su vivencia y fortalecer su vínculo con el destino. Según (Perera, 2016), algunos factores sobre cómo la interpretación impacta en la satisfacción del turista son:

- Mayor entendimiento del lugar: Una interpretación de calidad permite a los turistas conocer mejor el sitio que están explorando, ya sea su historia, cultura, biodiversidad o patrimonio. Esto les proporciona una apreciación más profunda y significativa del entorno, mejorando así su experiencia.
- Conexión emocional: Narraciones, historias y leyendas bien presentadas pueden crear un lazo emocional con el destino, aumentando la satisfacción del turista al sentirse más conectado e involucrado emocionalmente con el lugar.
- Aprendizaje y conocimiento: Los turistas valoran las experiencias que les permiten aprender algo nuevo. Una interpretación eficaz brinda información relevante de manera atractiva y educativa, lo que eleva el valor percibido de la visita.
- Mayor sensación de autenticidad: Cuando la interpretación está bien adaptada y refleja la autenticidad del lugar, los turistas perciben el destino como más genuino, lo que incrementa su satisfacción al buscar experiencias auténticas y no superficiales.
- Experiencia personalizada: La interpretación puede adaptarse a las preferencias de distintos tipos de turistas (como aquellos interesados en naturaleza, historia o cultura), permitiendo que disfruten de una experiencia más acorde con sus intereses y expectativas.
- Accesibilidad e interacción: Una buena interpretación también facilita el acceso a la información, proporcionando opciones en diferentes idiomas o formatos (como guías de audio o aplicaciones), lo que mejora la experiencia de turistas de diversos orígenes.

Interpretación natural y cultural.

Estas interpretaciones nacen de la importancia y necesidad de comunicar el valor del patrimonio a los turistas de una manera comprensible, significativa y emocionalmente conectada, también se refiere al legado histórico, artístico, científico y natural que una sociedad hereda y transmite a las generaciones

futuras. El patrimonio cultural abarca desde monumentos y obras de arte hasta tradiciones orales y expresiones artísticas, mientras que el patrimonio natural incluye paisajes, ecosistemas y especies de valor excepcional

Interpretación natural: Conocida también como la interpretación ambiental o interpretación del patrimonio natural se basa en el arte de comunicar el significado y la importancia de los recursos naturales, esta interpretación es un proceso creativo de comunicación estratégico que persigue conectar lo intelectual y emocional con el turista dando los significados de un recurso patrimonial, también procura explicar los procesos naturales, tanto geológicos, geomorfológicos y climáticos, como la función de diferentes especies en los ecosistemas. Este tipo de interpretación busca fomentar la conservación ambiental y promover un turismo más sostenible a través de medios y actividades que transmiten conocimiento científico de forma accesible, significativa y atractiva (Fernanz, 2024).

Ejemplos de interpretación natural:

- Centros de interpretación de la naturaleza.
- Visitas guiadas a parques nacionales y reservas.
- Interpretación en museos de historia natural.
- Actividades de ecoturismo.

Interpretación cultural: Es el proceso de comprender y analizar las diferentes formas en que las personas de diferentes culturas interpretan, expresan y experimentan el mundo que los rodea. Esta interpretación, incluye el estudio de símbolos, valores, tradiciones y prácticas que definen la identidad cultural única de cada lugar o de cada comunidad y este proceso crucial es para construir puentes entre culturas, fomentar el entendimiento mutuo y la riqueza de la comprensión del mundo (WISDOM, 2025).

Ejemplos de interpretación cultural:

- Comunicación intercultural.
- Análisis de valores y creencias.
- Interpretación del patrimonio cultural.
- Análisis de la narrativa cultural.
- Investigación en psicología transcultural.

En definitiva, la interpretación turística enriquece la experiencia general, aumenta el disfrute y el valor percibido del lugar, lo que a su vez impacta positivamente en la satisfacción del turista, fomentando su lealtad al destino y las expectativas del turista, al igual que las experiencias.

Las expectativas de los turistas y las motivaciones para viajar se encuentran positivamente correlacionadas. Este estudio evalúa, cómo la calidad de la experiencia del viaje influye en la satisfacción del mismo. Se indica que la calidad de la experiencia del viaje tiene un efecto positivo en la satisfacción del viaje (Kim, 2008).

2.2.3. Los medios interpretativos

Son métodos o herramientas creadas para facilitar que las personas comprendan, aprecien y disfruten un lugar, fenómeno natural o aspecto cultural, ayudándolas a establecer una conexión emocional y mental con su entorno. Se emplean en espacios como museos, parques nacionales, sitios históricos y reservas naturales, ofreciendo una experiencia tanto educativa como recreativa. Algunos ejemplos son los paneles informativos, guías, aplicaciones móviles, recorridos interactivos y exhibiciones multimedia (Weiler, 2002).

Tipos de medios interpretativos.

- Medios personales
- Medios no personales o autónomos

Medios personales: se realiza mediante interacción directa con el turista, como guías turísticos, charlas o recorrido con el guía. Así permiten adaptar el mensaje en el tiempo real, respondiendo preguntas y crear una buena experiencia más personalizada.

Características:

- Control individual.
- Interacción directa.
- Flexibilidad.
- Interacción directa.
- Diversidad de formatos.

Medios no personales: Elementos interpretativos diseñados para que el turista los use de una manera independiente, sin la presencia de un guía turístico, con la ayuda de

paneles informativos, señalética, folletos, audiovisuales o aplicaciones móviles, que esto aseguran que la información esté disponible de forma constante y accesible para todos los turistas que llegan al atractivo turístico.

Características:

- Poca interacción directa.
- Impacto cultural y social.
- Variedad de formatos
- Accesibilidad.
- Disponibilidad continua

2.2.4. Lealtad del turista.

La lealtad del turista se evidencia en su disposición para volver al destino y en su recomendación del lugar a amigos y familiares, los cuales son fuertemente influenciados por la calidad de la interpretación. Su relación con la satisfacción del turista tiene un impacto directo en su lealtad hacia el destino. Existe una correlación positiva y significativa entre la satisfacción del turista y su lealtad al destino, la cual está mediada por la efectividad de la interpretación (Zang, 2019).

2.2.5. Fidelidad y comodidad del turista.

Esta se relaciona con la disposición del visitante a regresar al mismo lugar o recomendarlo a otros, influenciada por aspectos como la satisfacción general con la experiencia, la calidad del servicio recibido y la percepción de valor del destino, por otro lado la comodidad del turista, se refiere al nivel de confort y conveniencia que experimenta el turista durante su viaje, incluyendo aspectos como la accesibilidad de los servicios turísticos, la calidad del alojamiento y la facilidad de transporte, entre otros factores.

Ambos aspectos son cruciales para comprender la experiencia del turista y cómo estos afectan sus futuras decisiones y percepciones sobre el destino que visitan (Gursoy , 2015).

2.2.6. Expectativas turísticas

Las expectativas de los turistas son las ilusiones, anhelos o previsiones que los viajeros tienen sobre su experiencia durante un viaje. Estas expectativas abarcan elementos como la excelencia en el servicio, la amabilidad, los lugares de interés, la comida, el confort del hospedaje, entre otros. Satisfacer o exceder estas expectativas es

esencial para asegurar la felicidad del turista y promover vivencias enriquecedoras que impulsen la fidelidad y las recomendaciones (Choi, 2020).

Las expectativas de los turistas afectan la calidad de la experiencia del viaje, así como la calidad del servicio otorgado de igual manera las motivaciones del viaje tienen un efecto positivo en la calidad de la experiencia. Esto indica que cuantos mayores sean las motivaciones para viajar, mejor será la calidad de la experiencia (Yang, 2017).

Las expectativas de los turistas y las motivaciones del viaje estuvieron positivamente correlacionadas.

2.2.7. Calidad del servicio y guianza.

La excelencia en el servicio turístico es esencial para cumplir con las expectativas de los visitantes y asegurar vivencias gratificantes. Esto comprende brindar atención individualizada, calidad del guiado, preparación del guía, mantener instalaciones impecables, ofrecer actividades atractivas y contar con un equipo amable y atento. Asimismo, la calidad del servicio se evidencia en la eficacia de los procedimientos de reserva, registro de entrada y salida, así como en la pronta solución de cualquier inconveniente o reclamo (Quiñonez, Luzangela,, 2014).

Interpretación en el Turismo: La interpretación implica transmitir información y el significado del lugar visitado, pudiendo ser de tipo cognitivo (informativo), emocional o una mezcla de ambos. Una interpretación eficaz puede convertir una visita en una experiencia tanto educativa como emocionalmente enriquecedora (Choi, 2020).

Sin duda, una excelente calidad de servicio otorgado por todo este circuito turístico, llega a potencializar a un más las experiencias generadas por parte de los visitantes. La calidad del tour se ve influenciada por varios elementos esenciales, como la organización del tour, los guías turísticos, los itinerarios, el transporte, el alojamiento y las actividades, fomentando una expectativa esencial y única. Cada uno de estos elementos es crucial para la percepción del turista sobre la calidad del tour, particularmente la capacidad del guía para interpretar y comunicar la información de manera efectiva (Choi, 2020).

2.2.8. Experiencia del visitante

La vivencia del turista abarca las sensaciones, sentimientos y percepciones que experimenta un viajero durante su estancia en un lugar turístico. Si, aclarando que

una buena planificación y gestión de los destinos turísticos, son pilares indispensables en esta investigación enfocada a la satisfacción e interpretación. Incluyendo aspectos como la calidad del servicio, las opciones de entretenimiento, la hospitalidad local, la comida, el alojamiento, eficiencia en la gestión turística, la proactividad y predisposición del guía, las atracciones, la inmersión en la cultura y el entorno. Una experiencia gratificante puede crear memorias perdurables, satisfacción y apego al destino, mientras que una experiencia desfavorable puede tener el efecto contrario y dañar la reputación del lugar (Matovelle, Baez,, 2018).

2.2.9. Gestión de los destinos turísticos

La administración de destinos turísticos abarca la planificación, desarrollo y promoción sostenible de regiones geográficas para atraer visitantes mientras se salvaguarda el bienestar de los residentes y se conserva el entorno. Esta labor implica diversas acciones, desde la mejora de infraestructuras hasta la promoción de la cultura y la protección ambiental (Rodríguez, Fernandez, 2009).

La mejor manera para poder obtener resultados óptimos, va de la mano de modelos, estrategias de evaluación de la satisfacción e interpretación en la rama del turista.

2.2.10. Tipos de medios interpretativos:

- Señalización y paneles informativos: Ofrecen información esencial de manera visual y escrita en ubicaciones clave. Este tipo de medios ayuda a fomentar la autonomía del visitante al ofrecer información clara y accesible en el sitio.
- Ejemplo: En reservas naturales, los paneles describen la vegetación, fauna y características geológicas del lugar (Guerra, 2022).
- Folletos y guías: Documentos impresos que complementan la experiencia del visitante, proporcionando detalles que facilitan una comprensión más profunda. Esto ayuda sin duda alguna a generar una conexión más profunda con el entorno estudiado, permitiendo al visitante a experimentar y conocer el lugar a su ritmo.
- Ejemplo: Folletos en sitios históricos que explican los eventos relevantes que ocurrieron allí (Ríos, 2013).
- Visitas guiadas: Guías que narran la historia y características del lugar de manera dinámica y personalizada, ayudando a los visitantes a conectarse mejor con el entorno. Por otro lado, permite una interacción directa y profunda entre el visitante y el atractivo turístico.

- Ejemplo: Guías en museos que ofrecen explicaciones detalladas sobre las exhibiciones (Carreres, 2020).
- Exhibiciones interactivas y audiovisuales: Herramientas como videos, pantallas interactivas o realidad aumentada que permiten a los visitantes explorar de manera más inmersiva, estas tecnologías aumentan el aprendizaje y el disfrute al integrar al visitante de una manera práctica, efectiva y dinámica.
- Ejemplo: Museos que utilizan la realidad virtual para recrear momentos históricos (Ortiz, 2019).
- Aplicaciones móviles y audioguías: Aprovechan la tecnología para proporcionar información detallada y personalizada durante la visita, permitiendo que los medios interpretativos sean más accesibles y adaptables para los distintos visitantes.
- Ejemplo: Aplicaciones que permiten al visitante escuchar descripciones de monumentos a medida que los recorren (Hernández, 2021).

2.2.11. Modelos de evaluación de la satisfacción del turista

La administración de destinos turísticos involucra la planificación, desarrollo y promoción sostenible de áreas geográficas con el fin de atraer a los visitantes y satisfacer sus necesidades, al mismo tiempo que se protege y mejora el bienestar de los residentes locales. Este proceso implica una amplia gama de actividades, desde la mejora de infraestructuras hasta la promoción cultural y la conservación del medio ambiente (Zang, 2019).

En cuanto a los modelos de evaluación de la satisfacción del turista, se destacan varios enfoques:

- Modelo SERVQUAL: Se enfoca en la percepción de calidad del servicio por parte del turista, analizando la diferencia entre expectativas y percepciones de servicio (Ubilla, Barrero, 2019).

El modelo SERVQUAL es una herramienta con una escala de respuesta múltiple diseñada para entender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Este modelo no solo permite evaluar, sino que también sirve como un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones. Descripción: El modelo SERVQUAL analiza la excelencia del servicio en cinco áreas: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Este enfoque posiblemente se

adaptó para valorar la calidad del servicio en el ámbito de los tours turísticos (Seo, 2013).

- **Aplicación:** Aunque no se mencionó explícitamente, el modelo SERVQUAL es ampliamente empleado en investigaciones sobre satisfacción del cliente, lo que podría haber sido pertinente para este estudio. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide las expectativas del cliente sobre el servicio ofrecido por la organización en cinco dimensiones específicas. Luego, compara esas expectativas con la percepción que el cliente tiene del servicio en esas mismas dimensiones (Seo, 2013).
- Escala de Likert

Las encuestas frecuentemente emplean escalas Likert para evaluar la satisfacción en diversas áreas, como la calidad del guía, la organización del tour, el alojamiento y las actividades. Los turistas expresan su satisfacción en una escala de 1 a 5 (o 1 a 7), donde 1 representa "muy insatisfecho" y 5 (o 7) representa "muy satisfecho".

En el estudio se utilizaron encuestas estructuradas que incluían escalas Likert para recopilar datos sobre la satisfacción y la calidad de la interpretación (Jeong, 2014).

- **Modelo HOLSAT:** Se centra en la satisfacción del turista respecto a diferentes aspectos del destino turístico, como la hospitalidad, el alojamiento y las actividades recreativas (Truong, Foster, 2006).
- **Modelo Expectativa-Confirmación de la Calidad (ECQ):** Evalúa la satisfacción del turista al comparar sus expectativas iniciales con sus percepciones posteriores sobre la calidad del servicio recibido.
- **Modelo KANO:** Clasifica las características del servicio turístico en básicas, de rendimiento y emocionales, y evalúa su impacto en la satisfacción del turista (Blanco, Sepulveda, 2020).
- **Modelo DINESERV:** Se enfoca en la evaluación de la calidad del servicio en restaurantes y establecimientos de alimentos y bebidas.

Cada uno de estos modelos ofrece diferentes enfoques y metodologías para comprender y medir la satisfacción del turista (Morales, Lopez, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

En esta sección se detalla la metodología utilizada en la investigación, cuyo propósito es proporcionar un marco claro y preciso sobre el proceso de recopilación y análisis de datos. Esta metodología es esencial para asegurar la validez y confiabilidad de los resultados, y está estructurada en torno a un enfoque cuantitativo (o cualitativo, según sea el caso) que permite una comprensión exhaustiva del fenómeno en estudio (Smith, 2019).

El objetivo de esta investigación es evaluar la satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. Para alcanzar este objetivo, se ha elaborado un plan metodológico que incluye una cuidadosa selección de la muestra, la creación de instrumentos de recolección de datos adecuados y el uso de técnicas analíticas apropiadas.

Primero, se detalla el diseño del estudio, especificando el tipo de investigación, el enfoque adoptado y las razones que justifican estas elecciones. Luego, se describe el procedimiento de recolección de datos, incluyendo la selección de la población y la muestra, así como los instrumentos utilizados, como encuestas y entrevistas. Posteriormente, se presenta el plan de análisis de datos, indicando las técnicas estadísticas y cualitativas que se utilizarán para interpretar los resultados (Brown, 2019).

3.1.1. Enfoque

La presente investigación será de enfoque mixto, ya que combina métodos cuantitativos y cualitativos para poder estudiar fenómenos, aspectos y tendencias; buscando una comprensión más completa al momento de integrar o relacionar las características de ambos enfoques

3.1.1.1. Enfoque Cualitativo

El enfoque cualitativo es un método de investigación que nos ayuda a orientar, analizar y entender los fenómenos sociales, humanos o culturales mediante un

estudio específico de los significados, vivencia, percepción, discursos y conductas, favoreciendo el análisis interpretativo de los datos. El enfoque cualitativo tiene origen en (1864 -1920) en Max Weber, dentro de las ciencias sociales, también esta corriente reconocía que la descripción y medición de las variables sociales deberían de considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto donde ocurre el fenómeno (Morales, Malagón, Calderón, Santos, & Amador, 2014).

Características del enfoque Cualitativo.

- Se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación y a veces se prueban hipótesis.
- Se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación el fenómeno.
- Es frecuente en fenómenos sociales, su énfasis no está en medir las variables involucradas en dicho fenómeno, sino en entenderlo, no lleva a cabo análisis estadístico
- A veces es referida como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica.
- La investigación conduce básicamente en ambientes naturales, donde los participantes se comportan como lo hacen en su vida cotidiana.
- Las variables no se definen con el propósito de manipularse ni descontrolarse experimentalmente.
- El investigador observa eventos ordinarios y actividades cotidianas tal y como suceden en ambientes naturales.
- Se utilizan técnicas de investigación y habilidades sociales de una manera flexible.

Ejemplos de este enfoque son los estudios fenomenológicos, etnográficos, antropológicos, estudios de teoría fundamentada, investigación holística, investigación-Acción, estudio de caso, investigación con grupos focales, estudios de historia de vida, análisis de contenido etc (Morales, Malagón, Calderón, Santos, & Amador, 2014).

3.1.1.2. Enfoque Cuantitativo

Un enfoque cuantitativo es una metodología de investigación que se enfoca en la recopilación y análisis de datos numéricos para comprender fenómenos y responder preguntas de investigación. Este enfoque se fundamenta en la objetividad y la

precisión de la medición, utilizando herramientas estadísticas para analizar los datos y producir conclusiones que se puedan generalizar (Barrantes, 2014).

El enfoque cuantitativo, nos generará un mayor desempeño un papel fundamental en la investigación científica y académica, brindando una serie de ventajas clave que garantizan la objetividad, precisión y aplicabilidad general de los resultados. A continuación, se resaltan las principales razones que respaldan la importancia de este enfoque:

- **Objetividad y precisión:** La metodología cuantitativa permite una medición precisa de variables a través de datos numéricos, reduciendo al mínimo la subjetividad del investigador y utilizando instrumentos estandarizados, como encuestas y cuestionarios, que garantizan la consistencia y comparabilidad de los datos (Brown, 2019).
- **Capacidad de generalización:** Mediante técnicas de muestreo adecuadas, como el muestreo aleatorio, se pueden obtener muestras representativas de la población, lo que facilita la generalización de los resultados a diferentes contextos y poblaciones.
- **Análisis estadístico:** Se emplean técnicas estadísticas avanzadas para analizar los datos, identificar patrones, relaciones y tendencias, y validar hipótesis mediante pruebas estadísticas, proporcionando una base sólida para las conclusiones y recomendaciones. (Hidalgo, C, 2020).
- **Reproducibilidad:** Los estudios cuantitativos pueden replicarse en distintos contextos y momentos, permitiendo verificar y validar los resultados obtenidos. La claridad y detalle de la metodología cuantitativa facilita su replicación por otros investigadores, aumentando la transparencia y credibilidad de la investigación (Universidad de Chile, 2013).
- **Eficiencia en la recolección de datos:** Permite recolectar datos de un gran número de participantes en un corto período de tiempo, utilizando herramientas como encuestas en línea o físicas.
- **Contribución al conocimiento científico:** Proporciona datos empíricos sólidos que contribuyen al desarrollo y validación de teorías en diversas disciplinas, y sirve como base para la toma de decisiones en políticas públicas, empresas y otras organizaciones (Dalle, 2005).

En el contexto de la evaluación de la satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura, el enfoque cuantitativo resulta especialmente valioso al permitir medir con precisión el nivel de satisfacción, identificar patrones y tendencias, generalizar resultados a toda la población de turistas y proporcionar datos sólidos para la toma de decisiones informadas por parte de las autoridades turísticas y otras partes interesadas. En resumen, el enfoque cuantitativo facilita un análisis riguroso y la toma de decisiones basada en evidencia, lo que lo convierte en un componente esencial de la investigación científica y académica.

3.1.2. Tipo de Investigación

En dicha investigación, se tomará en cuenta considerar diferentes tipos de investigaciones según tus objetivos y la naturaleza de tu estudio. Aquí tienes algunos tipos de investigaciones que podrías utilizar:

3.1.2.1. Investigación Descriptiva.

Descripción del fenómeno: Este tipo de investigación permitirá describir la satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de Imbabura de manera detallada, sin necesariamente establecer relaciones causales.

3.1.1.2. Investigación Exploratoria.

Identificación de factores relevantes: Se podrá utilizar este tipo de investigación para explorar los diferentes factores que influyen en la satisfacción de los turistas, lo que ayudará a generar hipótesis y a comprender mejor el fenómeno en estudio (Universidad de Chile, 2013).

3.2. IDEA A DEFENDER

¿Los turistas que visitan la provincia de Imbabura se encuentran satisfechos con la interpretación turística?

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

A continuación, se presenta la Tabla 1, en la cual se identifican y describen las variables clave del estudio: la variable independiente y la variable dependiente.

Tabla 1. Variable independiente y variable dependiente.

VARIABLE INDEPENDIENTE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
La interpretación turística Concepto: Implica transmitir datos e información importante sobre lugares turísticos, sitios históricos, culturales o naturales, con el fin de mejorar la vivencia del viajero	Medios Interpretativos: Museos, Miradores, Puntos de Observación, Centros de visitantes, etc.	Existencia de paneles informativos, Existencia de textos en varios idiomas, Gráficos y mapas, Señalética de aproximación, Accesibilidad para personas con discapacidad, Estado del medio interpretativo, Satisfacción del turista.	Observación	Ficha de Observación estructurada.
	Guianza Interpretativa	Tipo de información de Claridad en la interpretación Satisfacción con la información recibida. Empatía.	Encuesta	Cuestionario
	Calidad de medios interpretativos			
VARIABLE DEPENDIENTE:	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
La satisfacción turística Concepto: Indica el grado de felicidad, lealtad o realización que los viajeros experimentan durante su viaje. Se determina por cómo sus vivencias encajan con lo que esperaban	Lealtad	Efectividad de la interpretación ofertada.		
	Fidelidad	Percepción del turista. Nivel de confort El nivel de la convivencia e integración.	Encuesta	Cuestionario
	Comodidad	Percepciones del destino. Decisiones futuras		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para alcanzar el objetivo de esta investigación, se emplearon métodos cuantitativos. Esta metodología facilita una comprensión más detallada y holística de la satisfacción de los turistas con la interpretación de los atractivos turísticos en la provincia de Imbabura (Creswell, 2017).

Dentro de la respectiva investigación, se requirió el uso de encuestas como un método cuantitativo.

- Encuestas:

Se realizaron cuestionarios a turistas en diversos lugares de la provincia de Imbabura. Las preguntas fueron elaboradas para evaluar el nivel de satisfacción en distintos aspectos de la interpretación turística, incluyendo la claridad de la información, la actitud de los guías y la pertinencia del contenido proporcionado. Las encuestas son una herramienta eficaz para recopilar datos de un gran número de personas y obtener resultados que pueden ser extrapolados a una población más amplia (Robert Groves, 2009).

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En el presente proyecto, se ha tomado como pilar de seguimiento para poder obtener un muestreo relevante y efectivo para este análisis, es el muestreo por conglomerados con afijación proporcional.

El muestreo por conglomerados con afijación proporcional es un método de muestreo probabilístico utilizado cuando la población se organiza en grupos o conglomerados (usualmente geográficos o naturales) y se busca obtener una muestra que represente adecuadamente cada conglomerado, en relación con su tamaño (Padilla, A , 2012).

Características principales:

- Conglomerados: La población se segmenta en diferentes grupos o conglomerados (como barrios, escuelas o empresas). Cada conglomerado debe ser una representación a menor escala de la población total.
- Selección de conglomerados: De los conglomerados previamente identificados, se escoge una muestra aleatoria. Esto puede implicar seleccionar todos los elementos de los conglomerados seleccionados o elegir solo algunos de sus miembros.
- Afijación proporcional: La cantidad de elementos escogidos de cada conglomerado es proporcional al tamaño de ese conglomerado en comparación con la población total. Esto asegura que los conglomerados más grandes tengan una mayor representación en la muestra, mientras que los más pequeños tendrán menos, manteniendo así una muestra equilibrada.

Por ejemplo, si un conglomerado constituye el 30% de la población, entonces se debe asegurar que el 30% de la muestra provenga de ese conglomerado. Esto hace

que la muestra sea más representativa de la población en su conjunto, adaptándose a las variaciones de tamaño entre los conglomerados (Universidad de Valencia, 2015).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tras la utilización de una ficha de observación y encuesta, la cual son herramientas importantes con diversos fines de investigación y levantar información. En este ámbito turístico se ha podido notar varios aspectos referentes a los medios interpretativos de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura, los resultados se presentan a continuación:

4.1.1. Estado de los medios de interpretación turística en los principales atractivos turísticos de la provincia de Imbabura.

4.1.1.1. Ficha de observación

La ficha de observación es un instrumento creado para reunir información de forma ordenada y objetiva acerca de comportamientos, situaciones o fenómenos específicos en un tiempo determinado. Su principal objetivo es facilitar la obtención de datos exactos y detallados que posteriormente serán analizados para evaluar, mejorar o entender con mayor profundidad el área en estudio (Santana, 2009). En esta ficha se registran elementos específicos que el observador debe identificar y anotar, como actitudes, acciones, condiciones ambientales o el cumplimiento de ciertos criterios previamente definidos. La estructura de la ficha permite organizar la información de manera clara, garantizando que las observaciones sean consistentes y comparables entre diferentes momentos o evaluadores.

A continuación, se presenta la tabla 2, en la cual se identifica los atractivos turísticos donde se realizó la investigación.

Tabla 2. Atractivos Turísticos de la Provincia de Imbabura

N.	Nombre del atractivo
1.	Parque el Cóndor.
2.	Laguna de Yahuarcocha.
3.	Parque Nacional Cotacachi – Cayapas.
4.	Cascada de Peguche.
5.	Hacienda Zuleta.
6.	Parque Pedro Moncayo y Parque la Merced.
7.	Fábrica de Imbabura.

De acuerdo con la ficha aplicada se presentan los resultados de la siguiente manera.

Parque El Cóndor

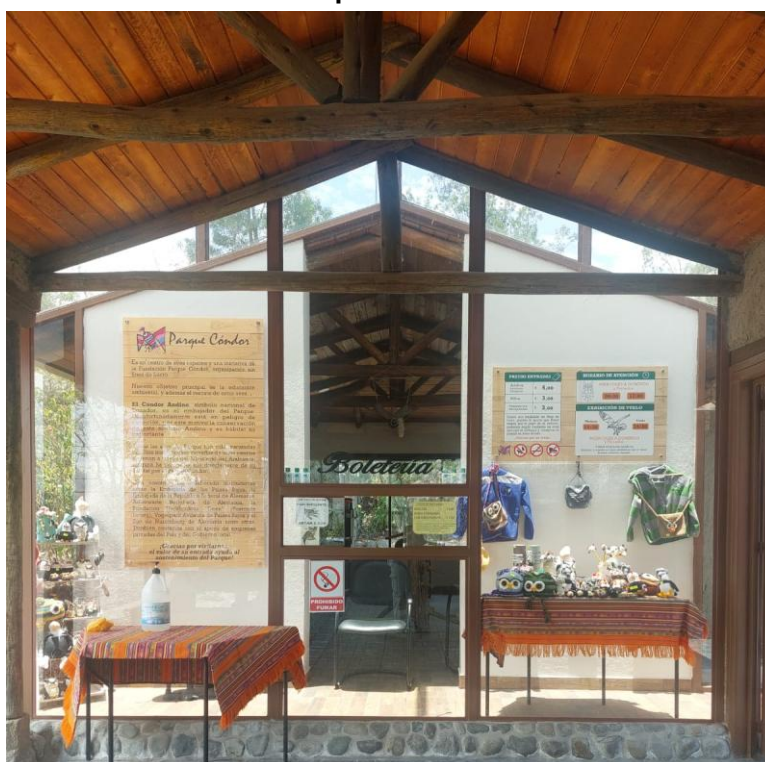


Figura 1. Medios Interpretativos Parque el Cóndor.

A continuación, se presenta la Tabla 3, que resume el análisis de los medios interpretativos del atractivo turístico, Parque el Cóndor.

Tabla 3. Resultados del estado de la interpretación Parque Cóndor

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información en clara y precisa	SI
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	SI
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	NO
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	SI
9. Se encuentran en deterioro.	SI
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	SI
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	SI
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	SI
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	92,86%

El parque El cóndor dispone de carteles informativos dentro del atractivo en dos idiomas (inglés, español), Si bien la información dentro del atractivo turístico es clara y estimada pero no se cuenta con un guía que oriente a los visitantes los textos en

español e inglés se diferencian únicamente en la descripción de aves, pero no en aspectos importantes como la seguridad o normas de conducta y el uso de imágenes, gráficos y mapas se limita al área de boletería y en caso de El parque, el área boletería no contiene ningunos recursos en los que se mencionan anteriormente. En lo referente a la accesibilidad a este atractivo turístico, los recursos interpretativos dentro del parque no están completamente adaptados para personas con discapacidad, principalmente porque cómo se le describió previamente el camino para llegar a este atractivo se le describe como pésimo, la señalización.

Laguna de Yahuarcocha



Figura 2. Medio interpretativo - Laguna Yahuarcocha.



Figura 3. Medio interpretativo - Laguna Yahuarcocha.

A continuación, se presenta la Tabla 4, que muestra los resultados del análisis del estado de los medios interpretativos en la Laguna de Yahuarcocha, un atractivo turístico de relevancia cultural y natural.

Tabla 4. Resultados del estado de la interpretación Laguna de Yahuarcocha

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	NO
2. La información es clara y precisa	NO
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	NO
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	NO
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	SI
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	NO
9. Se encuentran en deterioro.	SI
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	SI
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	NO
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	SI
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	57,14%

La laguna Yahuarcocha presenta notables carencias en sus medios interpretativos, lo que resulta en una experiencia insatisfactoria para los visitantes. La información disponible es mínima y se limita a un panel deteriorado con solo el nombre de la laguna, careciendo de detalles adicionales o traducciones al inglés, a pesar de la

afluencia de turistas nacionales y extranjeros. La accesibilidad para personas con discapacidad es, además, inexistente. La escasez de material visual como imágenes, gráficos o mapas, sumada al avanzado deterioro y la falta de mantenimiento de los pocos carteles existentes, que incluso se encuentran desactualizados, impide una comprensión adecuada del atractivo y disminuye el interés del público.

Parque Nacional Cotacachi – Cayapas



Figura 4. Medio interpretativo - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.



Figura 5. Medio interpretativo - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.

A continuación, se presenta la Tabla 5, que recoge los resultados de la evaluación de los medios interpretativos del Parque Nacional Cotacachi – Cayapas, un área protegida de alto valor ecológico y turístico.

Tabla 5. Resultados del estado de la interpretación Parque Nacional Cotacachi – Cayapas.

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información es clara y precisa	SI
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	SI
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	SI
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	NO
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	SI
9. Se encuentran en deterioro.	NO
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	NO
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	SI
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	NO
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	71,43%

El parque nacional Cotacachi - Cayapas cuenta con varias fortalezas relevantes en sus medios interpretativos, tales como la presencia de señalización, paneles informativos, información clara y concisa, al igual que la utilización de recursos visuales como por ejemplo mapas o gráficos turísticos que facilitan el entendimiento al visitante. Esto contribuye en gran medida a un enfoque educativo que impulsará el interés de los turistas al igual que una mayor atención y consideración hacia el patrimonio natural existente. Por otro lado, existen algunas carencias en estos lugares, tales como la falta de accesibilidad para personas con discapacidad al igual que un deterioro progresivo y notable de los medios interpretativos existentes, una desactualización de la información en dichos medios. Otra carencia significativa y notoria es la ausencia de información en varios idiomas lo que limita la comprensión para aquellos visitantes internacionales. La ausencia de guías turísticos que puedan llegar a enriquecer la experiencia en los atractivos naturales.

Estas deficiencias restan el valor a la experiencia general del turista y por ende a un menor impacto en su satisfacción limitando el potencial del parque como destino turístico.

Cascada de Peguche



Figura 6. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.



Figura 7. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.



Figura 8. Medio interpretativo - Cascada de Peguche.

Seguidamente, se presenta la Tabla 6, que expone los resultados del análisis del estado de los medios interpretativos en la Cascada de Peguche, uno de los principales atractivos turísticos de la región por su valor natural y cultural.

Tabla 6. Resultados del estado de la interpretación Cascada de Peguche.

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información es clara y precisa	SI
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	SI
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	NO
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	NO
9. Se encuentran en deterioro.	SI
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	NO
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	SI
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	SI
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	78,57%

La cascada de Peguche ha logrado importantes y significativos progresos en sus medios interpretativos, ya que ofrecen a los distintos visitantes una experiencia de calidad informativa y sobre todo enriquecedora. De la mano de paneles informativos actualizados, precisos, concisos, y sobre todo equilibrado al momento de proporcionar información en español e inglés, lo que facilita la comprensión a un

mayor número de visitantes en el atractivo. Por otro lado, el uso de mapas e imágenes turísticas genera una mejoría en la visión de lugar estimulando un crecimiento en el interés y motivando al respeto por la conservación del patrimonio natural. Sin embargo, persisten limitaciones significativas que afectan la satisfacción turística del visitante. Una de las principales carencias es la falta de accesibilidad para personas con discapacidad visual al igual que un deterioro en algunos de los elementos interpretativos y la desactualización por parte de la información.

Hacienda Zuleta



Figura 9. Medio interpretativo - Hacienda Zuleta.



Figura 10. Medio interpretativo - Hacienda Zuleta.

A continuación, se presenta la tabla 7 la cual detalla los resultados obtenidos del análisis perteneciente al estado de los medios interpretativos en el atractivo, Hacienda Zuleta, un lugar del interés turístico sobre todo por el ámbito cultural reconocido por sus tradiciones, entorno natural, historia y sobre todo la potencial enriquecedora experiencia cultural.

Tabla 7. Resultados del estado de la interpretación Hacienda Zuleta.

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información es clara y precisa	SI
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	SI
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	NO
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	SI
9. Se encuentran en deterioro.	NO
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	SI
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	SI
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	SI
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	85,71%

Hacienda Zuleta cuenta con medios interpretativos que, si bien ofrecen información clara y visible, logrando estimular el interés y fomentar el respeto por el lugar, presentan desafíos significativos en su estado y alcance. La mayoría de estos

elementos se encuentran deteriorados, descoloridos o en mal estado de conservación. A esto se suma que la información no está actualizada ni disponible en otros idiomas, lo que impacta negativamente la experiencia tanto de visitantes extranjeros como nacionales. Además, el uso de imágenes y mapas se restringe únicamente a la entrada principal del atractivo, sin la presencia de afiches de aproximación que orienten a los visitantes. En cuanto a la accesibilidad, esta se limita al sendero principal, ya que los demás caminos presentan condiciones que dificultan el acceso, lo que restringe la plena exploración del lugar.

Parque Pedro Moncayo y Parque de las Merced



Figura 11. Medio interpretativo - Parque Pedro Moncayo y Parque de La Merced.



Figura 12. Medio interpretativo - Parque Pedro Moncayo y Parque de La Merced.

A continuación, se presenta la Tabla 8, que muestra los resultados del análisis del estado de los medios interpretativos en Pedro Moncayo y el Parque de La Merced, espacios públicos con potencial turístico y patrimonial.

Tabla 8. Resultados del estado de la interpretación Pedro Moncayo y Parque de la Merced.

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información es clara y precisa	NO
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	SI
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	NO
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	NO
9. Se encuentran en deterioro.	SI
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	SI
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	NO
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	NO
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	NO
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	57,14%

El análisis de los medios interpretativos en los parques evaluados revela un estado funcional con varios aspectos positivos. Destaca la presencia de paneles informativos claros y precisos, la disponibilidad de contenido en inglés y español, el uso de mapas e imágenes, y una señalización visible y comprensible, lo cual facilita la interpretación turística y mejora la experiencia del visitante. Sin embargo, existen aspectos negativos que requieren atención. Se observa una falta de accesibilidad para personas con discapacidad, el deterioro de algunos elementos interpretativos y la ubicación limitada de afiches de aproximación. Aunque se considera que estos medios cumplen adecuadamente su función para la mayoría de los visitantes, estos factores limitantes deben ser abordados para alcanzar una calidad interpretativa verdaderamente inclusiva y sostenible en estos destinos.

Fábrica de Imbabura



Figura 13. Medio interpretativo - Fábrica de Imbabura.



Figura 14. Medio interpretativo - Fábrica de Imbabura.

A continuación, se presenta la Tabla 9, que detalla los resultados del análisis del estado de los medios interpretativos en la Fábrica de Imbabura, un atractivo turístico que combina valor histórico.

Tabla 9. Resultados del estado de la interpretación Fabrica de Imbabura.

Aspectos Evaluados	Calificación
1. Existen paneles informativos o carteles.	SI
2. La información es clara y precisa	SI
3. Los textos se encuentran en varios idiomas (español e inglés)	NO
4. Se utilizan imágenes, gráficos o mapas	SI
5. Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.	NO
6. Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.	SI
7. La señalización es visible y fácil de entender.	SI
8. ¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?	NO
9. Se encuentran en deterioro.	SI
10. La información implementada en el atractivo turístico está actualizada.	SI
11. Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.	SI
12. Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.	SI
13. Fomentan el respeto a la conservación del patrimonio.	SI
14. La satisfacción del turista y los medios interpretativos son óptimos.	SI
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	78,57%

La Fábrica Imbabura enfrenta una situación crítica en cuanto a sus medios interpretativos, lo que impacta negativamente la experiencia del visitante. Actualmente, solo se dispone de un panel informativo y un único mapa, ambos en muy mal estado. La ausencia de afiches de aproximación y de otros puntos de información a lo largo del recorrido dificulta la orientación y comprensión del sitio. Además, la accesibilidad para personas con discapacidad es inexistente.

Aunque existe un texto en inglés, este también se encuentra deteriorado y no cumple con su función. La falta general de mantenimiento, la ausencia de contenidos actualizados y la carencia de información relevante no estimulan el interés del visitante ni fomentan el respeto por el lugar. Todos estos factores convergen para generar una experiencia interpretativa deficiente, que compromete significativamente la calidad y la satisfacción del turista.

4.1.1.2. Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de información que consiste en hacer preguntas estructuradas a una o más personas, con el objetivo de tener y conocer su opción, experiencia y características. La encuesta nos ayuda o sirve para obtener información específica sobre opiniones, preferencias y conocimientos, también nos ayuda a tomar decisiones en base a los resultados de esta encuesta en áreas como: negocios, marketing, salud educación, atractivos turísticos etc., del mismo modo nos ayuda a medir la satisfacción, por ejemplo, en empresas, instituciones, lugares turísticos, para evaluar la calidad de productos o servicio (Abascal, 2015).

1. Nacionalidad

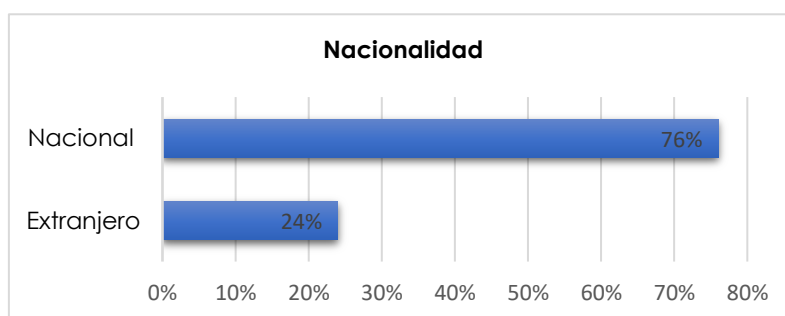


Figura 15. Nacionalidad.

A través de este trabajo de levantamiento de información, en conjunto de los resultados dados, se puede determinar que existe una mayor cantidad de turistas nacionales en los atractivos turísticos analizados en este trabajo de campo.

2. ¿La información, fue efectiva y útil?

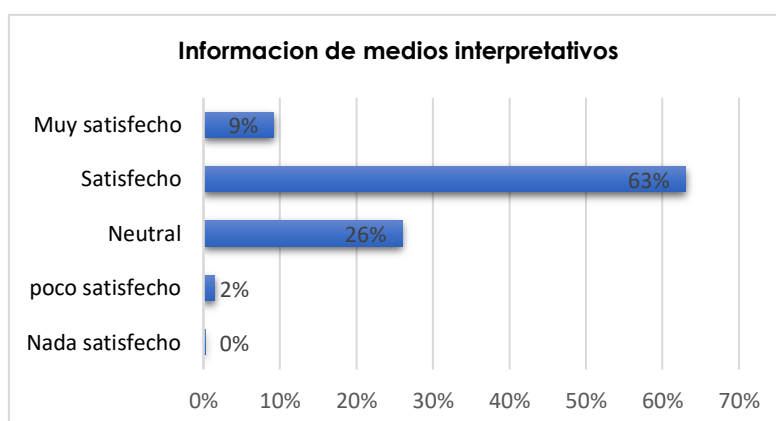


Figura 16. Información de medios interpretativos.

La encuesta aplicada a 400 personas revela un alto nivel de satisfacción general con los medios interpretativos evaluados, ya que un notable 72,24% de los encuestados expresó estar satisfecho o muy satisfecho. Este dato contrasta con un porcentaje muy reducido de insatisfacción, apenas un 1,77%, lo que sugiere una fuerte aceptación de los recursos utilizados. Por otro lado, la presencia de un 25,99% de respuestas neutrales podría indicar una falta de compromiso significativo con los medios o una experiencia que no generó una opinión definida, abriendo una oportunidad para explorar cómo involucrar más a este grupo.

3. ¿La interpretación turística (proceso de explicar el significado de un lugar) del atractivo fue clara y correcta?

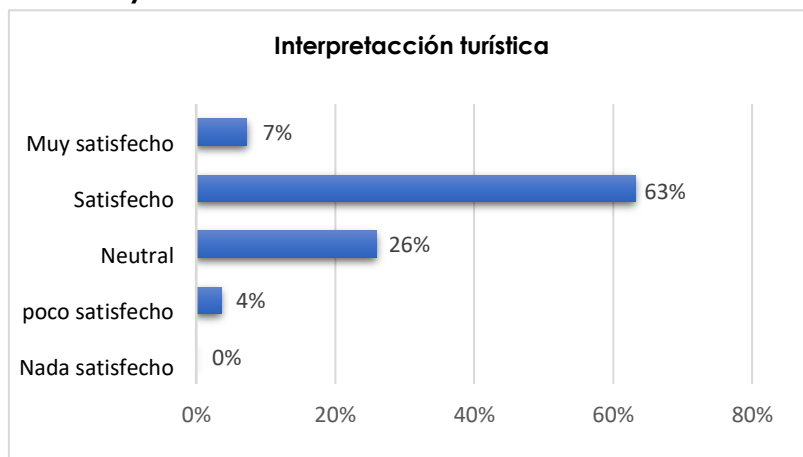


Figura 17. Interpretación Turística

Análisis de la satisfacción con los servicios de interpretación turística, encuestando a 400 personas, arroja un panorama mayormente positivo con un 70,43% de respuestas favorables (satisfecho y muy satisfecho), lo que denota una buena acogida de la calidad de la interpretación. La ausencia total de encuestados "nada satisfechos" es un punto destacable. Sin embargo, al igual que en la evaluación de los medios interpretativos, una proporción considerable del 25,97% se muestra neutral, lo que invita a explorar estrategias para generar experiencias más impactantes y definidas para este segmento de visitantes.

4. ¿Para usted, es importante la interpretación dentro de este atractivo?

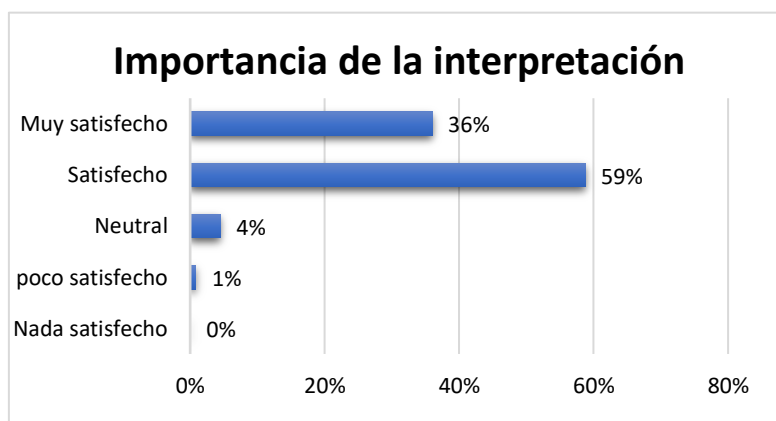


Figura 18. Importancia de la interpretación.

El reciente sondeo sobre la importancia de la interpretación turística entre 400 personas arroja resultados excepcionalmente positivos, con un impresionante 94,71% de los encuestados expresando satisfacción o mucha satisfacción. Este nivel de

aprobación supera significativamente las valoraciones de otras dimensiones analizadas. La mínima proporción de insatisfacción (0,83% poco satisfecho y 0% nada satisfecho) subraya un consenso casi unánime sobre el valor de la interpretación, evidenciado también por un bajo porcentaje de respuestas neutrales (4,46%), lo que refuerza la clara percepción de su rol fundamental en la experiencia turística.

5. ¿Para usted, fue importante el uso de afiches turísticos en el atractivo?

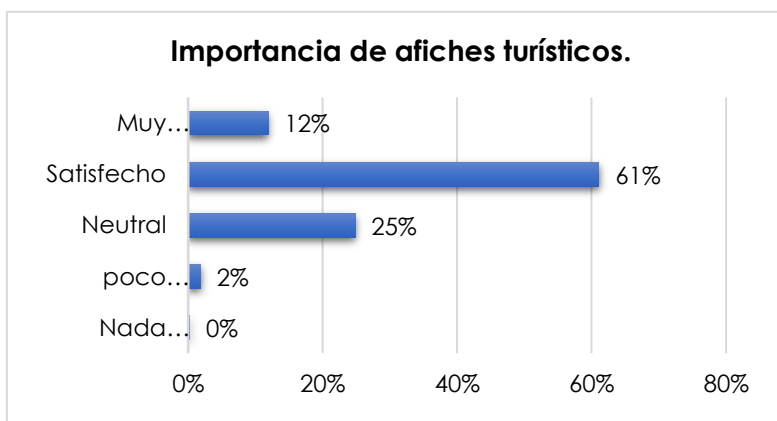


Figura 19. Importancia de afiches turísticos.

La evaluación de la interpretación de afiches turísticos entre 400 personas evaluadas revela una recepción positiva, con un notable 72,98% de los encuestados expresando satisfacción o mucha satisfacción hacia su diseño, contenido y capacidad comunicativa. La baja tasa de insatisfacción, con solo un 2,17% de respuestas poco o nada satisfechas, subraya la efectividad general de estos materiales. No obstante, la presencia de un 24,85% de respuestas neutrales señala una oportunidad para refinar los afiches y lograr una mayor conexión con este segmento del público, buscando así maximizar su impacto como herramientas interpretativas.

6. ¿Para usted, fue importante el uso de paneles de información o carteles turísticos en el atractivo?

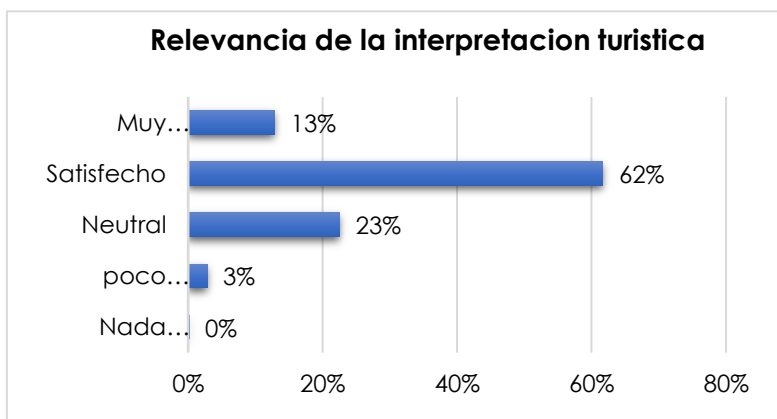


Figura 20. Relevancia de la interpretación turística.

La encuesta sobre la relevancia de la interpretación turística, aplicada a 400 personas, evidencia una sólida valoración positiva con un 74,51% de los participantes satisfechos o muy satisfechos, lo que subraya el reconocimiento de su importancia dentro de la experiencia de viaje para una amplia mayoría. La baja tasa de insatisfacción, con solo un 2,98% de respuestas poco o nada satisfechas, refuerza esta percepción favorable. Sin embargo, la presencia de un 22,52% de respuestas neutrales sugiere una oportunidad para comunicar de manera más efectiva el impacto y los beneficios concretos de la interpretación turística, buscando convertir estas percepciones medias en valoraciones más definidas.

7. ¿Para usted, fue importante el uso de imágenes, gráficos y mapas turísticos en el atractivo?

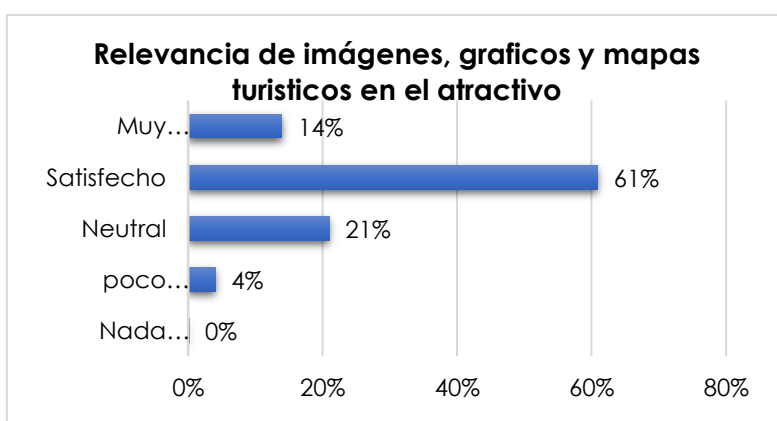


Figura 21. Relevancia de imágenes, gráficos y mapas turísticos en el atractivo.

El análisis de la percepción sobre imágenes, gráficos y mapas turísticos, basado en las respuestas de 400 personas, revela una valoración positiva significativa, con un 74,8% de los encuestados mostrando satisfacción o mucha satisfacción, lo que resalta la efectividad de estos recursos visuales para realzar el atractivo del destino. La baja tasa de insatisfacción, con solo un 4,22% de respuestas poco o nada satisfechas, confirma una buena acogida general. No obstante, el 20,99% de respuestas neutrales sugiere un margen de mejora en el diseño, la calidad o la integración contextual de estos elementos visuales para lograr un mayor impacto en un segmento más amplio de visitantes.

8. ¿Para usted, es importante que los medios interpretativos turísticos (señalética turística, de aproximación, gastronomía, hospedaje, especias, información turística, etc.) se encuentran en otro idioma?

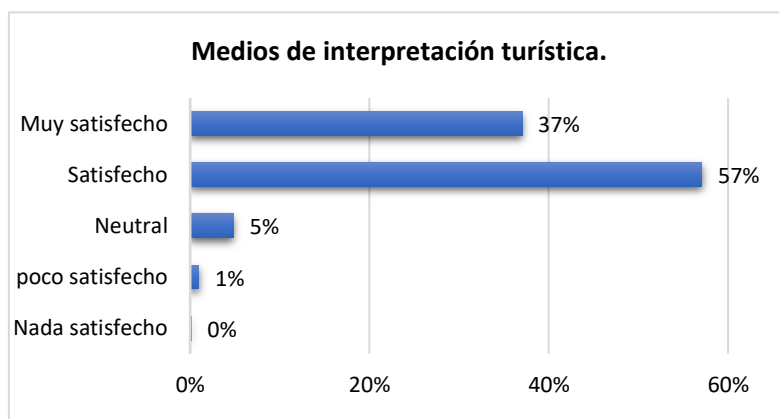


Figura 22. Medios de interpretación turística.

En una encuesta realizada, se evidenció un alto nivel de satisfacción general con los medios de interpretación turística, destacándose como uno de los aspectos mejor valorados. La gran mayoría de los participantes, un 94,08% (57,07% satisfecho y 37,01% muy satisfecho), expresó una opinión favorable sobre estos medios. Por el contrario, solo un reducido 1,08% manifestó insatisfacción (0,96% poco satisfecho y 0,12% nada satisfecho), mientras que un bajo 4,84% se mantuvo neutral, sugiriendo una percepción que no fue ni claramente positiva ni negativa. Estos resultados subrayan una excelente acogida y una percepción positiva de las herramientas utilizadas para la interpretación del patrimonio turístico.

9. ¿Se encuentra satisfecho con la información dada u otorgada en el atractivo?

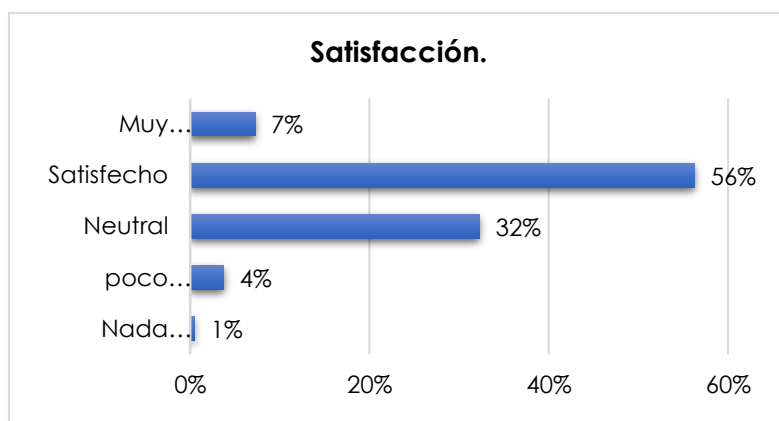


Figura 23. Satisfacción.

La encuesta realizada da una experiencia turística general, se observó una percepción mayormente positiva, aunque con un nivel de neutralidad notablemente superior al de otras áreas evaluadas. Un 63,5% de los encuestados expresó satisfacción (56,25% satisfecho y 7,25% muy satisfecho), indicando una valoración positiva por parte de la mayoría. No obstante, un 4,25% manifestó insatisfacción (3,75% poco satisfecho y 0,50% nada satisfecho), un porcentaje bajo pero relevante para la mejora continua. El dato más significativo es el alto 32,25% de respuestas neutrales, el más elevado entre las dimensiones analizadas, lo que sugiere que, si bien la experiencia no fue negativa, una proporción considerable de visitantes no la encontró particularmente memorable o impactante, representando una oportunidad para fortalecer el impacto emocional, la personalización y la conexión con el público.

10. ¿Para usted, fue fácil entender la información del lugar?

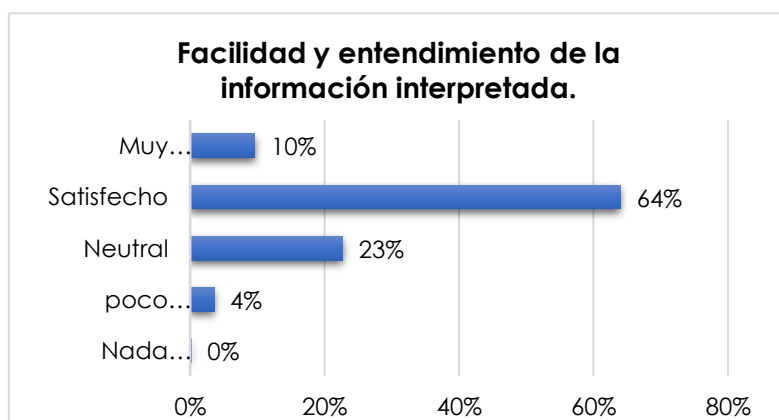


Figura 24. Entendimiento de información interpretada.

La encuesta realizada a 400 personas reveló una valoración claramente positiva sobre la claridad y facilidad de comprensión de la información en los medios de interpretación turística, con un 73,58% de respuestas favorables (63,97% satisfecho y 9,61% muy satisfecho). Esto indica que la mayoría de los visitantes encuentra la información accesible y comprensible, lo cual es crucial para una experiencia turística efectiva. Un bajo 3,78% expresó insatisfacción (3,57% poco satisfecho y 0,21% nada satisfecho), mientras que un 22,65% se mantuvo neutral, sugiriendo una oportunidad para mejorar la conexión personal y el impacto de los contenidos en este grupo.

11. ¿A través de la información, le genero una conservación o mejor cuidado del atractivo?

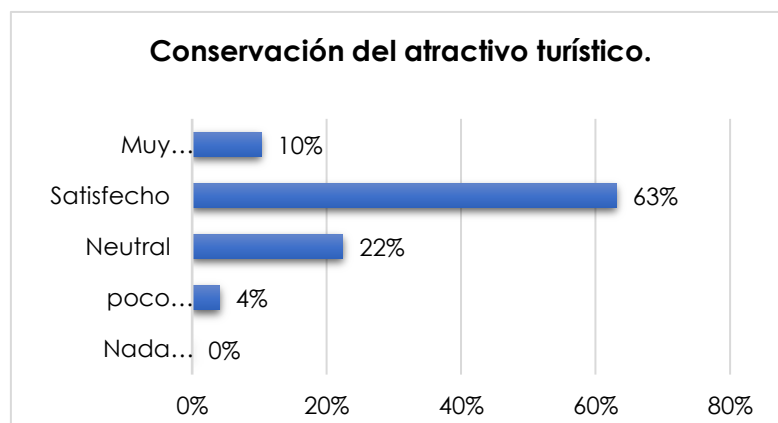


Figura 25. Conservación del atractivo turístico.

Los datos obtenidos al realizar esta encuesta a 400 personas revelan una percepción mayoritariamente positiva (73,39%) sobre la conservación del atractivo turístico, con un 63,10% satisfecho y un 10,29% muy satisfecho, lo que subraya una alta valoración del estado de preservación. Un reducido 4,19% expresó insatisfacción (4,12% poco satisfecho y 0,07% nada satisfecho), señalando áreas potenciales de mejora. Finalmente, un 22,43% se mostró neutral, lo que podría indicar una falta de conciencia o un impacto no significativo de las acciones de conservación en su experiencia.

12. ¿Se sintió integrado o conectado con el atractivo, a través de la información turística del lugar?

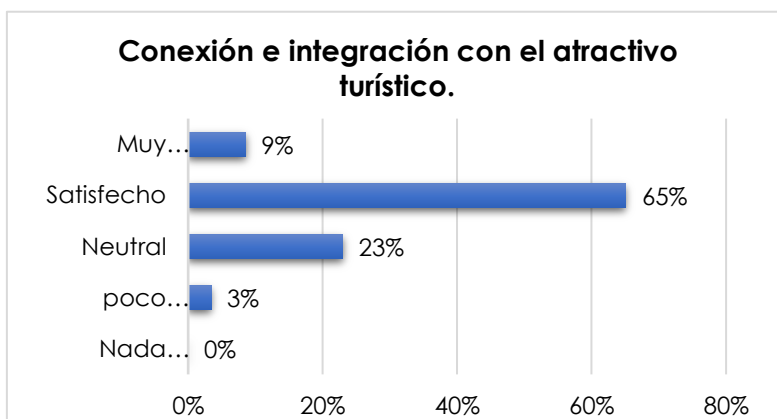


Figura 26. Conexión e integración con el atractivo turístico.

Los resultados de la encuesta, reflejan una valoración positiva predominante (73,61%) respecto a la conexión e integración de los elementos interpretativos con el atractivo turístico, con un 65,07% satisfecho y un 8,54% muy satisfecho, lo que sugiere una experiencia coherente y bien contextualizada para la mayoría. Un muy bajo 3,42% se mostró poco satisfecho, sin registrarse ningún encuestado nada satisfecho. No obstante, un 22,97% se mantuvo neutral, indicando que, aunque no hubo una experiencia negativa, la conexión entre la interpretación y el entorno podría no haber sido lo suficientemente memorable para una parte de los visitantes.

13. ¿Para usted, la convivencia entre el turista y encargados del atractivo, se logró?

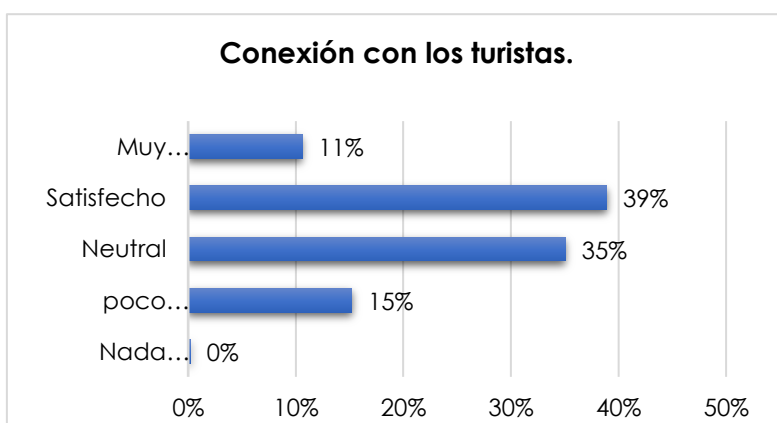


Figura 27. Conexión con los turistas.

Los resultados de esta encuesta, que mide la conexión significativa de la oferta interpretativa con los visitantes, son menos favorables que en otras áreas evaluadas. Si bien un 49,49% expresó satisfacción (38,90% satisfecho y 10,59% muy satisfecho), este representa el nivel más bajo de aprobación. Además, un significativo 15,46% mostró insatisfacción (15,22% poco satisfecho y 0,24% nada satisfecho), el porcentaje más alto de la encuesta, lo que sugiere una desconexión importante con los turistas. Finalmente, un 35,06% se mantuvo neutral, indicando que una parte considerable del público no logró establecer un vínculo claro o memorable con la experiencia interpretativa, afectando su impacto emocional y recuerdo.

14. ¿Su experiencia en el atractivo, fue cómoda?

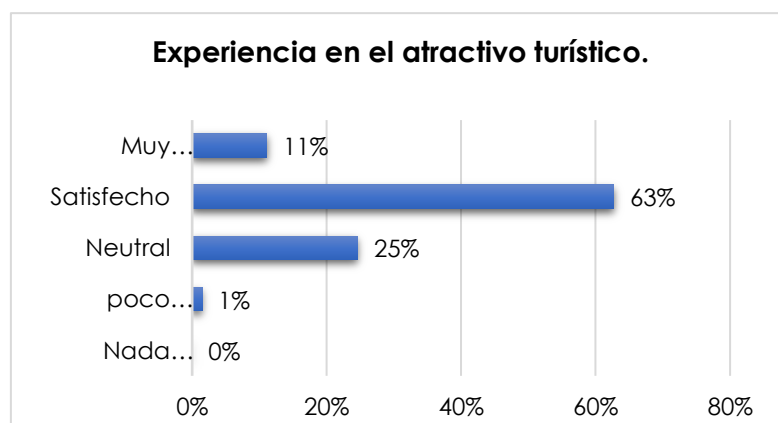


Figura 28. Experiencia en el atractivo turístico.

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los visitantes (73,82%, compuesto por un 62,72% satisfecho y un 11,10% muy satisfecho) tuvo una experiencia grata y enriquecedora en el lugar evaluado. Un porcentaje muy bajo (1,55%) expresó insatisfacción (1,48% poco satisfecho y 0,07% nada satisfecho). Por otro lado, un 24,63% se mantuvo neutral, lo que sugiere experiencias correctas, pero sin elementos particularmente memorables o diferenciadores, representando una oportunidad para generar un mayor impacto emocional, sensorial o educativo.

15. ¿Se sintió cómodo con la información y medios de interpretación turística en el atractivo?

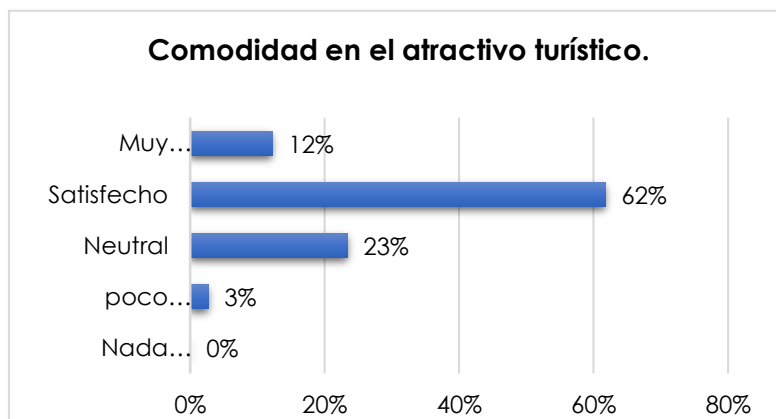


Figura 29. Comodidad en el atractivo turístico.

La encuesta realizada, revela una valoración claramente positiva (73,89%) sobre la comodidad percibida por los visitantes en el atractivo turístico, con un 61,71% satisfecho y un 12,18% muy satisfecho, lo que indica una experiencia confortable para la mayoría. Un bajo 2,78% expresó insatisfacción (2,71% poco satisfecho y 0,07% nada satisfecho), sugiriendo que las condiciones físicas y los servicios básicos son generalmente satisfactorios. El 23,34% restante se mantuvo neutral, lo que podría señalar áreas de mejora en aspectos como señalización, accesibilidad o espacios de descanso para optimizar aún más la experiencia del visitante.

16. ¿Recomendaría a un amigo o familia visitar el atractivo?

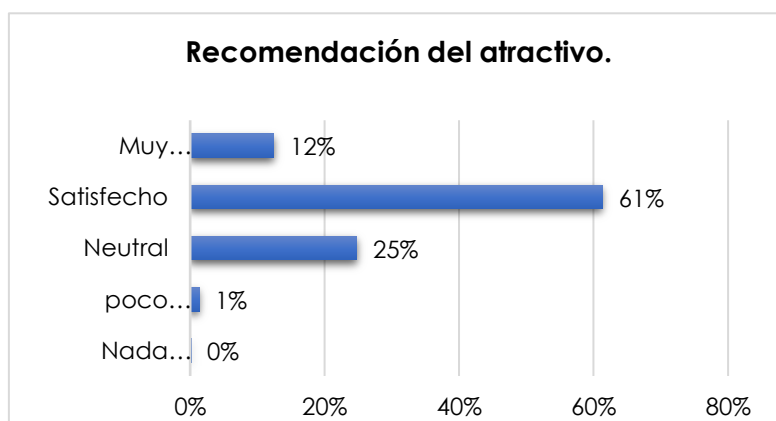


Figura 30. Recomendación del atractivo.

La encuesta revela una clara tendencia positiva (73,72%) en la disposición de los visitantes a recomendar el atractivo turístico, con un 61,29% satisfecho y un 12,43% muy satisfecho, lo que refleja una buena calidad de la experiencia. Un bajo 1,47%

mostró insatisfacción (1,34% poco satisfecho y 0,13% nada satisfecho). Sin embargo, un 24,80% se mantuvo neutral, lo que indica una oportunidad para fortalecer elementos diferenciadores y convertir experiencias aceptables en memorables, impulsando así las recomendaciones.

17. ¿Se encuentra satisfecho con la experiencia dada en el atractivo?

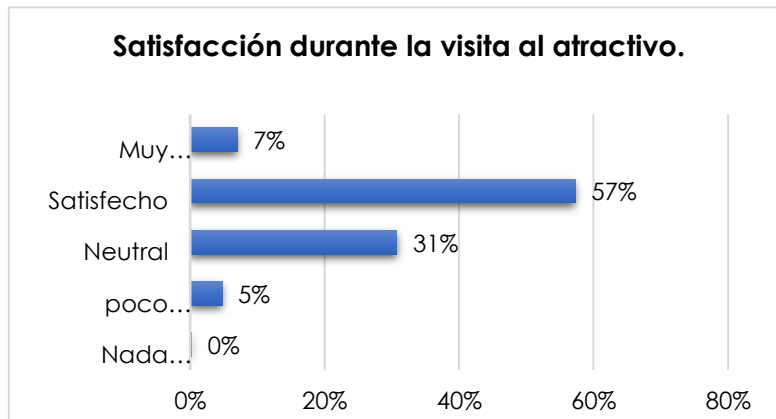


Figura 31. Satisfacción durante la visita al atractivo.

La experiencia general de los visitantes en el atractivo turístico es mayormente satisfactoria (64,25%, con un 57,25% satisfecho y un 7,00% muy satisfecho), aunque este es uno de los niveles de satisfacción más bajos comparado con otras dimensiones. Un 5% expresó insatisfacción (4,75% poco satisfecho y 0,25% nada satisfecho), un valor moderadamente alto. Destaca un 30,75% de respuestas neutrales, lo que sugiere que casi un tercio de los visitantes tuvo una experiencia funcional pero poco memorable, posiblemente por falta de elementos diferenciadores, interacción o personalización.

18. ¿Se encuentra satisfecho con la información y medios interpretativos turísticos del atractivo?

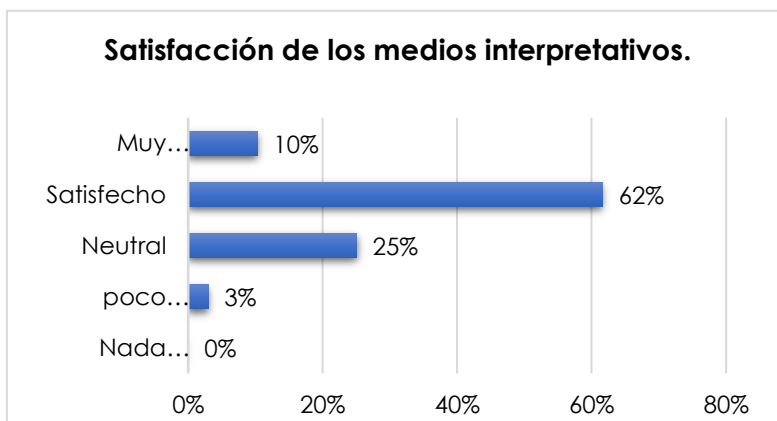


Figura 32. Satisfacción de los medios interpretativos.

Una encuesta revela una valoración positiva (72%) de los medios interpretativos en el atractivo turístico, con un 62% satisfecho y un 10% muy satisfecho, lo que indica que los visitantes generalmente los encuentran eficaces. La insatisfacción es mínima (3% poco satisfecho y 0% nada satisfecho). No obstante, un 25% se mantuvo neutral, lo que sugiere una oportunidad para mejorar la interactividad, la actualización y la personalización de las experiencias interpretativas para generar un mayor impacto.

19. ¿Visitaría nuevamente este atractivo turístico?

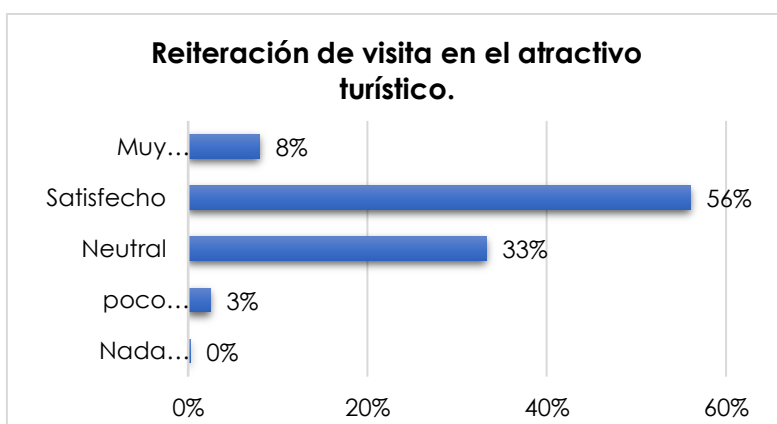


Figura 33. Reiteración de visita en el atractivo turístico.

Los resultados de la encuesta revelan una valoración principalmente positiva (64%) sobre la probabilidad de repetir la visita al atractivo turístico, con un 56% satisfecho y un 8% muy satisfecho, lo que indica que la mayoría de los visitantes consideraría regresar. La insatisfacción es baja (2,75%). Sin embargo, un significativo 33,25% se mantuvo neutral, lo que sugiere que, si bien la experiencia fue adecuada, careció de elementos memorables que impulsen el deseo de volver. Esto representa una

oportunidad crucial para mejorar aspectos diferenciadores y convertir experiencias buenas en inolvidables, fomentando así la fidelización.

4.1.1.3. Propuesta de estrategias

El análisis foda es una técnica que nos ayuda a identificar los puntos fuertes y débiles, así como en las oportunidades y amenazas de un negocio o en nuestro caso de atractivos turísticos.

- F: Fortaleza.
- O: Oportunidad.
- D: Debilidad.
- A: Amenaza.

Este análisis nos ayudará a planificar estrategias más efectivas aprovechando fortalezas y oportunidades, y enfrentando o corrigiendo debilidades y amenazas ve el atractivo turístico.

- Estrategias ofensivas.
- Estrategias adaptativas.
- Estrategias defensivas.
- Estrategias de supervivencia.

A continuación, se presentan las siguientes tablas; de la Tabla 10 a la tabla 17, que muestra la matriz de estrategias FODA desarrolladas en los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. En ella se integran las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas, con el objetivo de proponer estrategias que potencien sus ventajas y minimicen sus riesgos.

Tabla 10. Matriz de estrategias FODA - Parque el Cóndor.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento a nivel nacional e internacional por el manejo de aves. 2. Oferta educativa especializada para el valor que se da al atractivo turístico. 3. Infraestructura adecuada y temática dentro del atractivo turístico. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de guía bilingüe (inglés, español) en el recorrido. 2. Horario de atención restringido y limitada. 3. Accesibilidad reducida para personas con discapacidad.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
OPORTUNIDADES	<p>F3O2: Generar contenido audiovisual de alta calidad que muestre las instalaciones temáticas del parque, para atraer turistas a través de medios digitales.</p> <p>F1O1: Establecer convenios con instituciones nacionales e internacionales para desarrollar proyectos de conservación y promoción del parque, aprovechando el prestigio del manejo de aves.</p> <p>F2O3: Incorporar actividades educativas en la visita al parque.</p>	<p>D1O1: Establecer alianzas con instituciones educativas o de formación turística para capacitar o incorporar guías bilingües al parque.</p> <p>D1O2: Crear contenido digital bilingüe (videos, audio guías, infografías) para compensar la falta de guías presenciales en otros idiomas.</p> <p>D3O1: Buscar apoyo técnico y financiero de instituciones especializadas en inclusión para mejorar la accesibilidad del parque.</p>
	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
AMENAZAS	<p>F1A1: Potenciar campañas de promoción que resalten el prestigio del parque en el manejo especializado de aves para diferenciarse frente a la competencia.</p> <p>F3A2: Implementar protocolos de protección y respuesta ante fenómenos naturales, aprovechando la infraestructura adecuada del atractivo turístico como refugio o centro de operaciones.</p> <p>F2A1: Ofrecer experiencias educativas únicas, como talleres, visitas escolares o programas de voluntariado.</p>	<p>D3A2: Adecuar zonas de acceso y seguridad ante fenómenos naturales, con soluciones básicas de movilidad para personas con discapacidad, minimizando riesgos y garantizando inclusión.</p> <p>D2A1: Reorganizar el personal para ampliar horarios en fines de semana o temporadas altas, mejorando la oferta sin aumentar los costos y así mantenerse competitivo.</p> <p>D1A1: Capacitar personal en idiomas (inglés, español) o implementar herramientas de auto guía bilingües para mejorar la experiencia del turista y mantener la competitividad frente a otros atractivos.</p>

Tabla 11. Matriz de estrategias FODA - Laguna Yahuarcocha.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alto valor paisajístico y recreativo. 2. Actualización de información del atractivo turístico. 3. Ubicación estratégica y accesible. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medios interpretativos en deterioro y no actualizados dentro del atractivo. 2. Débil promoción turística a nivel nacional e internacional. 3. Infraestructura turística deteriorada o insuficiente.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
	F3O3: Promover el atractivo como sede para eventos educativos, culturales y ambientales, aprovechando su fácil acceso para instituciones y organizaciones.	D1O2: Renovar los medios interpretativos con contenidos culturales y comunitarios que enriquezcan la experiencia del turista y refuercen la identidad local.
OPORTUNIDADES	F2O3: Crear material educativo y recursos digitales que respalden talleres, visitas escolares y programas de sensibilización ambiental.	D1O3: Actualizar los recursos interpretativos para que sirvan como herramientas educativas durante eventos escolares, culturales y ambientales.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Impulso al turismo deportivo. 2. Promoción del turismo comunitario y cultural. 3. Eventos sociales y educativos sostenibles. 	F2O2: Utilizar la información actualizada para diseñar rutas y productos turísticos comunitarios que incluyan contenido cultural y patrimonial.	D3O1: Mejorar la infraestructura básica con apoyo de programas de turismo deportivo para atraer recursos e inversiones públicas o privadas.
	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
	F3A2: Aprovechar la accesibilidad para ofrecer paquetes turísticos diferenciados que integren servicios rápidos, seguros y experiencias auténticas, reforzando la ventaja competitiva.	D1A1: Actualizar los medios interpretativos con enfoque en educación ambiental para sensibilizar a los turistas sobre el cuidado del agua y prevención de la contaminación.
AMENAZAS	F2A3: Generar y difundir información preventiva y protocolos de seguridad actualizados para turistas, aprovechando los canales informativos ya existentes.	D2A3: Implementar campañas de información que no solo promuevan el sitio, sino también comuniquen medidas de prevención y protocolos de seguridad ante desastres.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Contaminación ambiental del agua. 2. Competencia con otros atractivos turísticos naturales. 3. Vulnerabilidad ante desastres naturales. 	F3A1: Coordinar con autoridades locales acciones de monitoreo y control ambiental, aprovechando la facilidad de acceso para facilitar la logística de gestión y fiscalización.	D1A2: Renovar los medios interpretativos con elementos diferenciadores (culturales, ecológicos, históricos) que le den al sitio una ventaja competitiva frente a otros destinos.

Tabla 12. Matriz de estrategias FODA - Parque Nacional Cotacachi - Cayapas.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presencia de servicios turísticos. 2. Alta afluencia turística, fines de semana y feriados 3. Valor histórico y cultural. 4. Presencia de turistas extranjeros. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso limitado para personas con discapacidad. 2. Escases de guías turísticas. 3. Medios interpretativos en deterioro y no actualizados dentro del atractivo.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
	<p>F1O1: Promocionar el atractivo como parte clave de circuitos turísticos provinciales, destacando la disponibilidad de servicios turísticos como ventaja para la logística de visitas.</p> <p>F3O3: Gestionar proyectos de preservación y difusión del patrimonio histórico-cultural con respaldo de entidades públicas y privadas.</p> <p>F3O2: Diseñar experiencias turísticas que combinen el recorrido natural con elementos culturales e históricos del lugar, integrando narrativas locales.</p>	<p>D2O2: Capacitar a jóvenes locales como guías especializados en ecoturismo y turismo de aventura, fomentando empleo y fortaleciendo la oferta turística.</p> <p>D3O1: Actualizar los medios interpretativos para integrarlos como valor agregado en los circuitos turísticos provinciales, fortaleciendo la narrativa cultural y ambiental del lugar.</p> <p>D3O3: Solicitar financiamiento y asistencia técnica para modernizar los medios interpretativos con tecnología interactiva y enfoque en conservación ambiental.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Integración en circuitos turísticos de Imbabura. 2. Incremento del turismo ecológico y de aventura. 3. Apoyo de instituciones públicas y privadas para conservación 	<p>F1A3: Formalizar y fortalecer la operación de los servicios turísticos existentes, promoviendo estándares de calidad y sostenibilidad para reducir el impacto de actividades informales.</p> <p>F1A2: Incorporar protocolos de seguridad y capacitación para prestadores turísticos, con el fin de garantizar una experiencia segura para los turistas.</p> <p>F3A2: Promover la apropiación cultural de los espacios por parte de la comunidad local mediante actividades educativas y culturales que disuadan actos vandálicos.</p>	<p>D2A2: Promover la formación de guías locales con enfoque en seguridad turística y vigilancia participativa para reducir riesgos y mejorar la atención al turista.</p> <p>D3A3: Actualizar los medios interpretativos con mensajes sobre uso responsable del espacio, regulaciones y buenas prácticas, para educar al turista y prevenir impactos negativos.</p> <p>D1A2: Implementar señalización inclusiva, iluminación adecuada y vigilancia en las zonas de acceso adaptado para garantizar seguridad e inclusión.</p>
AMENAZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Cambio climático. 2. Problemas de seguridad y vandalismo. 3. Actividades turísticas no reguladas. 		

Tabla 13. Matriz de estrategias FODA -Cascada de Peguche.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valor cultural y espiritual ancestral. 2. Acceso gratuito o con bajo costo 3. Gestión comunitaria local. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poca promoción digital y marketing turístico 2. Falta de guía bilingüe (inglés, español) en el atractivo turístico. 3. Medios interpretativos en deterioro y no actualizados dentro del atractivo.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
	<p>F1O1: Diseñar productos turísticos que integren experiencias culturales y espirituales en entornos naturales, aprovechando la creciente demanda de ecoturismo con enfoque ancestral.</p> <p>F2O2: Ofrecer acceso gratuito o a bajo costo a través de alianzas con operadores turísticos que incluyan el sitio como parte de circuitos eco turísticos, facilitando la visita y aumentando la afluencia de turistas.</p> <p>F1O3: Desarrollar talleres o vivencias guiadas sobre saberes ancestrales y medicina natural para atraer a turistas interesados en bienestar holístico y tradiciones indígenas.</p>	<p>D3O1: Actualizar los medios interpretativos incorporando contenidos sobre ecoturismo y conservación para alinearse con la demanda actual.</p> <p>D1O2: Desarrollar una campaña de promoción digital junto con operadores turísticos, para mejorar la visibilidad del atractivo y atraer turistas interesados en ecoturismo.</p> <p>D3O3: Actualizar y renovar medios interpretativos integrando contenido sobre prácticas ancestrales y medicina natural.</p>
OPORTUNIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tendencia hacia el turismo natural y el ecoturismo. 2. Posibilidad de alianzas con operadores turísticos. 3. Interés creciente por prácticas ancestrales y medicina natural. 		
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
	<p>F2A1: Aprovechar la protección del entorno para implementar normativas comunitarias de control ambiental y vigilancia participativa con apoyo institucional.</p> <p>F3A1: Establecer brigadas comunitarias de monitoreo y conservación ambiental que garanticen el cumplimiento de buenas prácticas turísticas.</p> <p>F2A2: Desarrollar proyectos de conservación y reforestación para fortalecer la resiliencia ecológica del entorno frente al cambio climático.</p>	<p>D2A3: Formar guías bilingües locales capacitados en contenidos culturales para mejorar la interpretación del patrimonio y fomentar su preservación.</p> <p>D3A1: Restaurar y actualizar los medios interpretativos incorporando mensajes de educación ambiental para promover el cuidado del entorno entre los turistas.</p> <p>D3A3: Actualizar los medios interpretativos con enfoque en historia, símbolos y tradiciones locales para reforzar el sentido de pertenencia e identidad.</p>
AMENAZAS		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de políticas que regulen la disposición final de residuos sólidos. 2. Vulnerabilidad climática. 3. Pérdida progresiva de la identidad cultural. 		

Tabla 14. Matriz de estrategias FODA - Hacienda Zuleta.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riqueza histórica y cultural. 2. Infraestructura y arquitectura tradicional dentro del atractivo turístico. 3. Proyecto de conservación del cóndor andino 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de guía bilingüe (inglés, español) en el atractivo turístico. 2. Altos costos de servicios. 3. Infraestructura no completamente adaptada para personas con discapacidad.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
OPORTUNIDADES	<p>F1O1: Diseñar paquetes turísticos basados en la riqueza cultural e histórica para atraer turismo cultural y comunitario.</p> <p>F1O3: Ofrecer experiencias auténticas vinculadas a la historia local y tradiciones ancestrales para el turismo rural.</p> <p>F3O2: Usar tecnologías para monitoreo y difusión del cóndor andino, creando App o plataformas interactivas para turistas y educadores.</p>	<p>D1O2: Desarrollar guías digitales y audio guías bilingües que faciliten la experiencia de los turistas y reduzcan la dependencia de guías presenciales.</p> <p>D2O1: Fomentar alianzas con emprendimientos comunitarios para ofrecer servicios más económicos y auténticos, reduciendo costos sin perder calidad.</p> <p>D2O3: Diseñar paquetes turísticos accesibles que combinen varias experiencias rurales para atraer a turistas con presupuestos variados.</p>
	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
AMENAZAS	<p>F1A2: Crear contenidos digitales (tours virtuales o material educativo) basados en el patrimonio cultural del sitio para mantener el interés durante posibles cierres o restricciones.</p> <p>F3A2: Desarrollar campañas educativas virtuales sobre el cóndor andino para mantener el contacto con el público y reforzar el compromiso ambiental, incluso en tiempos de restricciones.</p> <p>F3A2: Implementar adecuaciones en la infraestructura (techos, drenajes, señalización de seguridad) sin alterar su estilo, para afrontar condiciones climáticas extremas</p>	<p>D1A1: Implementar guías digitales bilingües descargables o en app, para superar la falta de guía presencial y compensar la falta de conectividad vial en épocas lluviosas.</p> <p>D2A3: Buscar alianzas con proveedores locales para optimizar costos operativos durante épocas de fenómenos naturales y asegurar la continuidad del servicio.</p> <p>D2A2: Diseñar paquetes turísticos flexibles y escalables que reduzcan costos para los turistas, mitigando el impacto de emergencias sanitarias que afectan la demanda.</p>

Tabla 15. Matriz de estrategias FODA - parque Pedro Moncayo y parque la Merced.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación céntrica y accesible. 2. Espacio público reconocido y utilizado por la comunidad local. 3. Espacios para actividades recreativas y eventos culturales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medios interpretativos en deterioro y no actualizados. 2. Mantenimiento irregular que afecta áreas verdes. 3. Escasa promoción turística y de la importancia cultural.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
OPORTUNIDADES	<p>F1O1: Utilizar la ubicación estratégica para posicionar el espacio como sede principal de eventos culturales y sostenibles que fortalezcan la identidad local y atraigan turistas.</p> <p>F1O2: Instalar señalética informativa en puntos clave para facilitar el recorrido de los turistas, aprovechando la alta conectividad del espacio.</p> <p>F3O1: Organizar ferias, conciertos, talleres y eventos con enfoque sostenible que utilicen los espacios disponibles y potencien la proyección del sitio a nivel local y turístico.</p>	<p>D1O2: Actualizar los medios interpretativos incorporando rutas temáticas y señalética moderna para enriquecer la experiencia del turista.</p> <p>D2O1: Incluir jornadas comunitarias de limpieza y jardinería como parte de los eventos sostenibles para mejorar y conservar las áreas verdes con participación ciudadana.</p> <p>D3O2: Diseñar y promocionar recorridos interpretativos que destaquen el valor cultural del espacio, integrándolo a redes de turismo urbano y educativo.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Organización de eventos que promuevan la cultura y el turismo sostenible. 2. Implementación de señalética y rutas interpretativas urbanas. 3. Desarrollo de actividades culturales y recreativas para turistas. 	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
AMENAZAS	<p>F2A1: Implementar campañas de corresponsabilidad ciudadana con enfoque educativo, motivando a la comunidad a cuidar y proteger su espacio.</p> <p>F1A1: Instalar sistemas de vigilancia y señalización en puntos clave, aprovechando la accesibilidad del parque para facilitar la supervisión y el mantenimiento constante.</p> <p>F3A3: Organizar actividades culturales únicas y permanentes que destaquen el valor diferenciador del parque como centro cultural y recreativo.</p>	<p>D2A1: Establecer un plan de mantenimiento periódico con apoyo comunitario o alianzas con instituciones para preservar las áreas verdes y evitar su degradación.</p> <p>D2A3: Mejorar el mantenimiento de las áreas verdes y mobiliario urbano para elevar la calidad del entorno y hacerlo más competitivo frente a otros espacios.</p> <p>D3A2: Diseñar campañas de sensibilización que visibilicen el valor cultural del parque, fortaleciendo su posicionamiento ante posibles cambios en políticas públicas.</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Posible deterioro por uso excesivo o vandalismo. 2. Cambios en políticas públicas que afecten la gestión del parque. 3. Competencia con otros parques y espacios públicos de la ciudad. 		

Tabla 16. Matriz de estrategias FODA - Fabrica Imbabura.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ol style="list-style-type: none"> Oferta diversificada de servicios y actividades Valor cultural e histórico del atractivo turístico. Potencial para el Turismo Urbano. 	<ol style="list-style-type: none"> Falta de mantenimiento en los medios interpretativos Capacitación turística escasa del personal. Falta de guía bilingüe (inglés, español) en el recorrido.
	ESTRATEGIA OFENSIVA (FO)	ESTRATEGIA ADAPTATIVA (DO)
	F2O1: Utilizar el valor cultural e histórico como tema central en ferias y eventos para posicionar el atractivo como un destino cultural destacado.	D2O2: Coordinar con aliados institucionales programas de formación para conductores y personal vinculado al servicio turístico.
	F2O2: Crear circuitos culturales accesibles desde zonas urbanas con apoyo de transporte público, destacando el patrimonio.	D3O3: Incluir jóvenes bilingües como guías temporales durante experiencias gastronómicas para fortalecer la atención a turistas extranjeros.
	F1O1: Participar activamente en ferias y eventos promocionando la oferta diversificada de servicios y actividades, para captar más turistas y generar reconocimiento.	D1O3: Actualizar medios interpretativos incorporando información sobre gastronomía y productos locales, resaltando la cultura local para atraer turistas.
	ESTRATEGIA DEFENSIVA (FA)	ESTRATEGIA DE SUPERVIVENCIA (DA)
	F3A1: Promover el turismo rural como una opción segura y de bajo riesgo ante emergencias sanitarias, con espacios abiertos y contacto con la naturaleza.	D2A1: Capacitar al personal en protocolos de bioseguridad y atención en emergencias para minimizar riesgos y dar confianza a los turistas.
	F2A3: Establecer alianzas con autoridades locales para fortalecer la seguridad en zonas patrimoniales y garantizar el orden durante eventos.	D3A1: Implementar guías digitales o audio guías bilingües para reducir contacto físico y mantener la atención sin riesgos sanitarios.
	F1A1: Diversificar aún más la oferta de servicios y actividades para adaptarse a restricciones o cambios provocados por emergencias sanitarias, asegurando alternativas seguras y atractivas.	D1A3: Actualizar medios interpretativos con información sobre protocolos sanitarios y medidas de seguridad, para educar a los turistas y reducir riesgos.
OPORTUNIDADES		
<ol style="list-style-type: none"> Participación en ferias y eventos. alianzas con transporte público. Gastronomía y productos locales 		
AMENAZAS		
<ol style="list-style-type: none"> Impactos de emergencias sanitarias. Cambios en las tendencias de consumo y turismo. Dificultad para mantener la seguridad y orden. 		

PARQUE EL CONDOR

D1A1: Capacitar personal en idiomas (inglés, español) o implementar herramientas de auto guía bilingües para mejorar la experiencia del turista y mantener la competitividad frente a otros atractivos.

Esta estrategia da inicio con la selección de proveedores adecuados como escuelas de idiomas, programas públicos o plataformas digitales. Se diseña un plan formativo flexible de modalidad presencial, virtual o mixta, adaptándose a los horarios laborables y enfocándose en el vocabulario turístico. Para incentivar la participación de los turistas se plantean certificados, bonos o reconocimientos, y se prevé una evaluación continua mediante pruebas cómo la capacitación resulta insuficiente o se desea completar, se consideran herramientas de auto guías bilingües como audio guías, códigos QR o paneles informativos, con contenidos desarrollados profesionalmente y validados mediante pruebas piloto.

Además, se prevé su mantenimiento constante esta estrategia se acompaña de acciones de promoción, con señaléticas informativas y difusión online destacando la ventaja competitiva, ah sí finalmente se evalúa los resultados mediante encuestas de satisfacción y el análisis de indicadores como el porcentaje del personal capacitado, el uso de las herramientas y la mejora en las reseñas, realizando los ajustes necesarios para optimizar la experiencia turística.

LAGUNA YAHUARCOCHA

D1A1: Actualizar los medios interpretativos con enfoque en educación ambiental para sensibilizar a los turistas sobre el cuidado del agua y prevención de la contaminación.

Para actualizar los medios interpretativos sobre el agua y su cuidado, se debe comenzar evaluando los recursos visuales existentes como paneles o letreros, identificando los que están obsoletos o en mal estado. Luego, se definen mensajes clave centrados en la importancia del agua en el ecosistema, buenas prácticas del turista y los efectos de la contaminación, usando un lenguaje claro, visual y positivo. Con esta base, se rediseñan los medios incluyendo ilustraciones atractivas, datos locales, íconos universales, traducción al inglés y elementos interactivos como códigos QR con videos. Es fundamental involucrar a expertos ambientales y a la comunidad para validar los contenidos desde un enfoque científico y cultural. Los nuevos medios deben instalarse estratégicamente en entradas, senderos y zonas cercanas al agua, con materiales resistentes y fácil mantenimiento. Además, se deben promover rutas educativas guiadas o auto guiadas para escuelas y turistas. Finalmente, se monitorea su uso, se recopilan opiniones y se actualizan los contenidos según necesidades o cambios del entorno.

PARQUE NACIONAL COTACACHI - CAYAPAS

D3A3: Actualizar los medios interpretativos con mensajes sobre uso responsable del espacio, regulaciones y buenas prácticas, para educar al turista y prevenir impactos negativos.

Esencial diseñar medios interpretativos claros y atractivos que utilicen infografías, dibujos, colores vivos, textos breves, mapas de áreas restringidas y códigos QR con recursos multimedia. Estos materiales deben ser validados junto a autoridades locales, administradores del área y la comunidad para garantizar que reflejen información actualizada y normas reales. La instalación debe hacerse en puntos estratégicos como entradas, inicios de senderos, zonas recreativas y áreas vulnerables. Para maximizar su impacto, se recomienda integrarlos en recorridos guiados y difundirlos en plataformas digitales y redes sociales. Finalmente, se debe monitorear su efectividad observando cambios en el comportamiento de los turistas y recogiendo sugerencias para mejorar su contenido o presentación.

CASCADA DE PEGUCHE

D3A3: Actualizar los medios interpretativos con enfoque en historia, símbolos y tradiciones locales para reforzar el sentido de pertenencia e identidad.

El proceso inicia con un diagnóstico del estado actual de los medios interpretativos, evaluando paneles, señalética, guías y folletos para identificar contenidos desactualizados o dañados. A continuación, se recuperan saberes locales mediante talleres con adultos mayores, sabios ancestrales y líderes comunitarios, recopilando historias, mitos y prácticas tradicionales. Con esta información, se diseñan contenidos renovados que reflejen la identidad local, utilizando un lenguaje claro, imágenes atractivas y un enfoque intercultural, incluyendo traducciones a lenguas originarias cuando sea posible. Se renuevan o reemplazan los soportes físicos con materiales duraderos y ecológicos, incorporando códigos QR que permitan acceso a contenido multimedia. Antes de la instalación final, los nuevos medios se presentan a la comunidad para su validación y ajustes según sus sugerencias. Finalmente, se implementan en puntos estratégicos del recorrido turístico y se establece un plan comunitario para su mantenimiento y actualización continua.

HACIENDA ZULETA

D1O2: Desarrollar guías digitales y audio guías bilingües que faciliten la experiencia del turista y reduzcan la dependencia de guías presenciales.

Para implementar una guía digital turística eficaz, primero se deben identificar los contenidos clave seleccionando sitios, objetos e historias relevantes, y recopilando información validada y atractiva. Luego, se redactan textos bilingües (español e inglés) con un tono narrativo, accesible y turístico. A continuación, se crean audio guías grabadas profesionalmente con música ambiental y en formato MP3. La guía digital puede diseñarse como un PDF interactivo, página web, App o en plataformas como izi.TRAVEL, incluyendo textos, imágenes, mapas, botones de audio y códigos QR. Estos QR deben instalarse en puntos estratégicos del atractivo, asegurando su fácil acceso incluso sin conexión. Posteriormente, se promociona la guía en redes y sitios turísticos, y se capacita al personal para asistir a los turistas. Finalmente, se evalúa el uso mediante retroalimentación para realizar mejoras, corregir errores o incorporar nuevas rutas e idiomas.

PARQUE PEDRO MONCAYO Y PARQUE LAMERCED.

F1O2: Instalar señalética informativa en puntos clave para facilitar el recorrido de los turistas, aprovechando la alta conectividad del espacio.

Este proceso inicia con la identificación de puntos estratégicos como entradas, cruces, miradores y sitios patrimoniales de alto tránsito. Luego se diseña la señalética con información clara, bilingüe (español e inglés), uso de íconos universales y códigos QR para ampliar datos. El diseño es validado por expertos en turismo y accesibilidad para asegurar su eficacia. Posteriormente, se coordinan permisos y posibles financiamientos con autoridades locales. La instalación se realiza en sitios firmes y accesibles, usando materiales duraderos y bien orientados. Una vez colocado el sistema, se promueve el recorrido mediante mapas y visitas guiadas. Finalmente, se establece un monitoreo continuo para asegurar el mantenimiento y actualización de los letreros.

FABRICA IMBABURA

F2O2: Crear circuitos culturales accesibles desde zonas urbanas con apoyo de transporte público, destacando el patrimonio.

El desarrollo de un circuito cultural comienza con la identificación de sitios patrimoniales conectados entre sí, preferiblemente cercanos a zonas urbanas o con fácil acceso. Luego se plantean las rutas de transporte público existentes, evaluando

su cercanía a los puntos del circuito y su potencial adaptación. Con esta base, se diseña un recorrido lógico que incluya actividades culturales, tiempos estimados, servicios básicos y experiencias para los turistas. Posteriormente, se coordinan acciones con operadores de transporte y autoridades locales para facilitar la logística, señalización y posibles beneficios para los usuarios. La difusión se realiza a través de materiales impresos, digitales y redes sociales, promoviendo también visitas guiadas. Finalmente, se evalúa el circuito con base en la opinión de los usuarios y estadísticas de uso, implementando mejoras según sea necesario.

A continuación, se presenta la Tabla 17, que corresponde a la matriz de mando integral aplicada a las estrategias de los atractivos turísticos. Esta matriz permite organizar y evaluar las estrategias desde diferentes perspectivas de gestión, facilitando su implementación y seguimiento.

Tabla 17. Matriz de mando integral de las estrategias de los atractivos turísticos.

Atractivo turístico	Objetivo estratégico	Objetivo Táctico	Objetivo Operativo	Responsable	Presupuesto
Parque el Cóndor	Capacitar personal en idiomas (inglés, español) o implementar herramientas de auto guía bilingües para mejorar la experiencia del turista y mantener la competitividad frente a otros atractivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje crecimiento • Capacitación. 	y <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar talleres de capacitación en inglés, para el personal. 2. Desarrollar una App o audio guía bilingüe con información del parque y las aves. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador 	USD 3.500 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación: \$1.200 ▪ Desarrollo App/guía: \$2.300
Hacienda Zuleta	Desarrollar guías digitales y audio guías bilingües que faciliten la experiencia del turista y reduzcan la dependencia de guías presenciales.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y lanzar una guía digital y un audio guía en español e inglés • tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los principales recursos culturales (bordado, gastronomía, historia, hacienda, comunidad). 2. Crear al menos 3 paquetes turísticos temáticos (ej: ruta del bordado, gastronomía ancestral, historia de la hacienda). 3. Promocionar los paquetes en ferias, redes sociales y agencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Cóndor Andino. • Comunidad local. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 7.500 ▪ Desarrollo App: \$4.000 ▪ Cámaras y sensores: \$2.500 ▪ Señalética QR: \$1.000
Cascada de Peguche	Actualizar los medios interpretativos con enfoque en historia, símbolos y tradiciones locales para reforzar el sentido de pertenencia e identidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Medios interpretativos actualizados. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar e instalar nuevos paneles informativos bilingües con contenido sobre la cosmovisión andina, rituales del Inti Raymi y leyendas locales. 2. Crear materiales multimedia (audio, video o códigos QR) accesibles desde el recorrido. 3. Incluir testimonios de sabios y sabias de la 	<ul style="list-style-type: none"> • GAD Parroquial • líderes indígenas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 3.200 ▪ Señalética e impresión: \$1.000 ▪ Producción multimedia: \$2.000. ▪ Talleres y recopilación de testimonios: \$200

Laguna Yahuarcocha	<p>Actualizar los medios interpretativos con enfoque en educación ambiental para sensibilizar a los turistas sobre el cuidado del agua y prevención de la contaminación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalar y renovar al menos paneles informativos con mensajes educativos. 	<p>comunidad en los materiales.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalar servicios básicos (baños, señalética vial y turística, puntos de hidratación). 2. Organizar eventos deportivos (ciclismo, triatlón, canotaje) con apoyo institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Municipio de Ibarra. ▪ GAD parroquial. ▪ Instituciones privadas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 3 500 paneles informativos
Parque nacional Cotacachi – Cayapas.	<p>Actualizar los medios interpretativos con mensajes sobre uso responsable del espacio, regulaciones y buenas prácticas, para educar al turista y prevenir impactos negativos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalar paneles interpretativos con mensajes sobre conservación y normas, en español e inglés. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rediseñar los contenidos con enfoque educativo y ambiental. 2. Traducir los mensajes a inglés para turistas internacionales. 3. Incorporar códigos QR que enlacen a contenido audiovisual explicativo. 4. Ubicar los paneles en puntos de alto tránsito y zonas sensibles del parque. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Administrador GAD parroquial y provincial. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 4 500
Fábrica de Imbabura.	<p>Crear circuitos culturales accesibles desde zonas urbanas con apoyo de transporte público, destacando el patrimonio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Información cultural. • Capacitación. • Circuitos naturales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar rutas culturales que conecten la Fábrica con otros puntos patrimoniales y culturales cercanos. 2. Coordinar con empresas de transporte público para establecer paradas y horarios accesibles. 3. Promover los circuitos mediante campañas informativas y señalética en puntos urbanos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empresa de transporte público. ▪ GAD local 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 6.000 ▪ Diseño y señalética: \$2.000 ▪ Convenios con transporte: \$1.000 ▪ Campañas y promoción: \$3.000

<p>Parque Pedro Moncayo – parque La Merced.</p>	<p>Instalar señalética informativa en puntos clave para facilitar el recorrido de los turistas, aprovechando la alta conectividad del espacio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y experiencia del turista mediante señalética clara y accesible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los puntos clave de alto tránsito para la instalación de señalética. 2. Diseñar e instalar señalética bilingüe con información clara y códigos QR para acceso a más contenido. 3. Mantener y actualizar periódicamente la señalética instalada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección de turismo. ▪ Comunidades locales. ▪ Municipio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ USD 4.000 ▪ Diseño y producción: \$2.500 ▪ Instalación y mantenimiento: \$1.500
--	--	---	--	---	---

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación evidencian una relación compleja entre la forma en que se interpretan los atractivos turísticos y el nivel de satisfacción de los visitantes en la provincia de Imbabura. Aunque la satisfacción general se sitúa en un nivel moderado, existen diferencias notables influenciadas por las expectativas de los turistas y los elementos específicos de la interpretación (Seo, 2013).

En relación con las expectativas, los turistas buscan experiencias auténticas y enriquecedoras que les permitan descubrir la historia, cultura y naturaleza del lugar. Sin embargo, los resultados indican que, en muchos casos, la interpretación actual no alcanza plenamente estas expectativas. Los visitantes requieren información más precisa, actualizada y con mayor contexto, además de la participación de guías locales con amplio conocimiento del patrimonio cultural.

Los factores que más influyen en la satisfacción incluyen la calidad de la señalización, la disponibilidad de materiales informativos en varios idiomas, la interacción con la comunidad local y la oportunidad de participar en actividades prácticas vinculadas al patrimonio, es decir con los medios interpretativos de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. Estos hallazgos coinciden con estudios anteriores que subrayan la importancia de enfoques participativos y experienciales en la interpretación turística. No obstante, se identificaron deficiencias, como la insuficiente capacitación del personal, la falta de recursos financieros y la limitada coordinación entre los actores involucrados, lo que afecta negativamente la calidad de la interpretación (Guerra, 2022).

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian una relación Clara y directa entre la calidad de los medios interpretativos y el nivel de la satisfacción de los turistas nacionales y extranjeros, que visitan los atractivos de la provincia de Imbabura. Uno de los hallazgos más destacados es que la mayoría de los turistas encuestados (más del 70%), manifiestan sentirse satisfechos con los medios interpretativos, no obstante, existe un porcentaje significativo que se mantiene totalmente neutral, qué sugiere oportunidades de mejorar el impacto y la conexión emocional de dichos recursos interpretativos.

El análisis de sitios emblemáticos como: la cascada de Peguche o Hacienda Zuleta muestran el nivel más alto de cumplimiento en cuanto a la existencia de medios interpretativos bilingües, imágenes y accesibilidad. Sin embargo, lugares como la

laguna de Yahuarcocha o la fábrica de Imbabura presentan deficiencias marcadas en la calidad, mantenimiento y la actualización de los medios interpretativos, lo que minimiza el valor educativo y la experiencia del turista.

El análisis de la satisfacción del turista está relacionado con la interpretación turística en dicha provincia que revela desafíos y oportunidades para el desarrollo de este destino, diciendo que la satisfacción nos indica un grado de felicidad, lealtad y experiencias durante su visita al atractivo turístico. Cuando las expectativas están satisfechas los turistas tienen a sentirse complacidos y se puede resultar una mayor lealtad y felicidad en el destino (García, 2022).

Un punto crítico identificado en esta discusión es la limitación de guías turísticos especializados y multilingüe, lo que afecta de forma particular a los turistas internacionales, la falta de señalización clara o la carencia de contenidos dinámicos reduce el nivel de la comprensión e integración cultural del turista con el entorno.

Finalmente mejorar la interpretación turística en Imbabura no solo elevada en la satisfacción del turista sino, también contribuirá a la conservación del patrimonio cultural y natural, fortaleciendo la identidad local y el desarrollo sostenible del turismo en la región.

La interpretación turística se desempeña en un papel fundamental que es la satisfacción del turista que permite comprender, valorar y conectar emocionalmente con los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura. Los medios interpretativos son una herramienta creada para facilitar que las personas comprendan, aprecien y disfruten el lugar, por ejemplo, los paneles informativos guías aplicaciones móviles y recorridos interactivos (Weiler, 2002).

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El estado de los medios interpretativos en los atractivos turísticos analizados de la provincia Imbabura se encuentra en un rango mixto ya que presenta una tendencia general hacia la deficiencia. Por un lado, si bien algunos de los sitios han implementado elementos turísticos básicos, impulsado la calidad, es importante seguir trabajando en la mejoría de los medios interpretativos para generar una satisfacción en el turista óptimo, en distintos lugares como por ejemplo el parque el cóndor, Hacienda Zuleta, parque Pedro Moncayo y parque la merced, se puede visualizar la presencia de paneles y señalización para Los visitantes, esto generando un punto de partida positiva. Sin embargo, existe un problema recurrente el cual es el deterioro progresivo de estos medios interpretativos, la desactualización y la falta de información relevante generan aún más la decadencia de estos medios interpretativos. Trayendo como consecuencia un bajo cumplimiento al momento de enriquecer la comprensión del turista al igual que su experiencia en el atractivo, limitaciones significativas para comprender la información no disponible en múltiples idiomas. Ya que más allá del español y en algunas ocasiones un bajo nivel de inglés los visitantes de diferentes nacionalidades se encuentran con una barrera idiomática que les impide una mayor comprensión del atractivo y sus servicios, adicionalmente la ausencia de afiches de aproximación hacia estos sitios dificulta una orientación inicial y la preparación interpretativa hacia el turista antes de llegar al atractivo. Finalmente, la inaccesibilidad para personas con discapacidad es una deficiencia notoria y crítica, ya que en varios activos esto es clave, la falta de esta infraestructura inclusiva genera una nula participación en las actividades ofrecidas en estos atractivos, carencia de experiencias óptimas y satisfacción a raíz de los servicios ofrecidos y un bajo disfrute genuino experimental turístico en los atractivos analizados.

- Los turistas de hoy en día no solo buscan un lugar para visitar, sino que anhelan experiencias turísticas auténticas y enriquecedoras. Esto significa que tienen una fuerte expectativa de comprender a fondo la historia, la cultura y la naturaleza del destino. Para lograrlo, esperan acceder a la información precisa, actualizada y bien contextualizada, idealmente proporcionada por guías locales que demuestren un conocimiento profundo. Cuando estas expectativas se cumplen, la satisfacción del turista se eleva. Esta investigación sobre el nivel de satisfacción de los turistas con la interpretación reveló que, si bien la mayoría de los encuestados valoran positivamente la interpretación en general, existe una notable proporción de visitantes que reportan experiencias "neutrales". Esta neutralidad es clave, ya que sugiere que, aunque la interpretación actual rara vez genera una gran insatisfacción, a menudo no logra cumplir plenamente las expectativas de una inmersión más profunda y memorable.
- Hoy en día los turistas valoran mayormente una gran serie de elementos interpretativos que mejoren significativamente la experiencia turística y la comprensión de la información otorgada durante una experiencia genuina en los atractivos, por ende, aumentando y generando una satisfacción óptima. Tras la investigación se ha revelado que la claridad y la corrección de la información es relevante, los turistas buscan obtener datos precisos y efectivos para su comprensión, además la utilización de afiches dibujos, imágenes, gráficos informativos y mapas turísticos, ejercen un rol significativo para generar que la información transmitida o compartida sea receptada de mejor manera y efectiva hacia el turista. Hay que tomar en cuenta que la información proporcionada en otro idioma también juega un rol significativo. Hoy en día ofrecer información en distintas lenguas o en el idioma del visitante no solo representa cortesía sino una necesidad para poder garantizar una mejor comprensión del turista, por ende, una experiencia de calidad y una satisfacción genuina. La calidad de la señalización es fundamental para una comprensión fluida mientras que la interacción con la comunidad turística y aquellos momentos para poder participar en actividades prácticas, se denominan como elementos indispensables para la conexión turística en un destino. En conjunto todos estos aspectos No solamente facilitarán la comprensión, sino que también estimularán el interés turístico cada vez más, al igual que generar una conexión relevante y

sobre todo memorable entre turista y el atractivo elegido como punto para ejercer turismo.

5.2. RECOMENDACIÓN

- Ejerciendo un poder para poder invertir en un programa integrador que pueda llegar a enfocar una mejor conservación y sobre todo actualización de los medios interpretativos físicos en los sustantivos turísticos presentados dentro de la provincia de Imbabura es algo importante a tomar en cuenta. Nuestras observaciones y encuestas han denotado claramente que muchos paneles, señaléticas, carteles, gráficos o imágenes turísticas se encuentran en deterioro, desactualizado o que llegan a carecer de información completa e importante para la percepción del turista hoy en día. También, se debe poner un énfasis especial en garantizar la accesibilidad universal de estos medios para personas con discapacidad. Este es un aspecto que hemos identificado como una deficiencia recurrente en varios sitios emblemáticos de la provincia, como la Laguna de Yahuarcocha, el Parque Nacional Cotacachi-Cayapas, la Cascada de Peguche, la Hacienda Zuleta, los Parques Pedro Moncayo y La Merced, y la Fábrica de Imbabura. Asegurar un buen estado y accesibilidad de infraestructura interpretativa no solamente ejerce una mejoría de calidad, sino que también es un paso esencial e indispensable para poder acrecentar de mejor manera la experiencia del turista y generar una imagen más acogedora, efectiva y profesional del destino turístico de primer nivel.
- Elevando la satisfacción del visitante y poder cumplir con las expectativas de los mismos, experiencias, necesidades es importante para poder fortalecer la calidad y la profundidad de interpretación que se ofrezca en el mercado, esto abarca el poder proporcionar información que sea actualizada pero que también genere una precisión turística. A su vez que se pueda proporcionar información que sea actualizada y fácil de comprender, pero también ofrecer interpretación guiada significativa, liderada por guías locales capacitados en todos los aspectos, Como por ejemplo un dominio sólido de idiomas extranjeros, facilitando así la comprensión del patrimonio cultural o natural. De igual manera permitir una conexión emocional relevante del turista hacia el destino. El hecho de invertir en guías experimentados genera erradicar brechas, vacíos, necesidades sin cumplir del turista hacia la posible experiencia ofertada, transformando una visita promedio en una aventura genuinamente inolvidable.

Priorizar la mejora y el despliegue de los elementos interpretativos que, contribuyen significativamente a la satisfacción. Estos elementos clave incluyen la claridad y corrección de la información, el uso efectivo de paneles informativos o carteles, y la inclusión de imágenes, gráficos y mapas turísticos. Es especialmente importante garantizar la disponibilidad de estos medios interpretativos en varios idiomas, siendo el inglés prioritario, que directamente reforzará estos elementos que son cruciales para una experiencia interpretativa exitosa y la satisfacción del turista.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRFICAS

- Abascal. (Octubre de 2015). *Análisis de Encuestas*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qFczOOiwRSgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=encuestas+concepto&ots=eDZCLgPbVj&sig=glqLF-H0Wh757psSPcmVPpu9__A#v=onepage&q=encuestas%20concepto&f=false
- Barrantes. (2014). *Los supuestos positivistas y el enfoque cuantitativo de investigación*. Obtenido de Los supuestos positivistas y el enfoque cuantitativo de investigación: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>
- Blanco, Sepulveda. (2020). *VARIABLES Y PARÁMETROS DEL MODELO KANO APLICADO AL TURISMO EN SALUD*. Obtenido de VARIABLES Y PARÁMETROS DEL MODELO KANO APLICADO AL TURISMO EN SALUD: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1692-85632020000200066&script=sci_arttext
- Brown. (2019). *Los diseños de método mixto en la investigación en educación*:. Obtenido de Los diseños de método mixto en la investigación en educación: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Carreres. (2020). *La interpretación del patrimonio es un proceso de técnicas y métodos de comunicación para la adecuada presentación del patrimonio a los visitantes según sus necesidades*. Obtenido de La interpretación del patrimonio es un proceso de técnicas y métodos de comunicación para la adecuada presentación del patrimonio a los visitantes .
- Carvache, W., Torres, M., & Carvache, M. (9 de julio de 2016). *ANÁLISIS DEL PERFIL Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA QUE VISITA MONTAÑITA–ECUADOR*. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/290461/212041>
- Choi. (2020). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea: <file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf>
- Choi. (2020). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea: <file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf>
- Choi. (2020). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso

de los turistas chinos en Corea:
file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATIO
N%202.pdf

Creswell. (08 de 2017). *Diseño de artículos Cualitativos y Cuantitativos*. Obtenido de Diseño de artículos Cualitativos y Cuantitativos: <https://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>

Dalle. (2005). *los criterios metodológicos positivistas que sustentan la investigación cuantitativa*. Obtenido de los criterios metodológicos positivistas que sustentan la investigación cuantitativa: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cuantitativo-de-investigacion/>

Dosso, R. (1998). *CENTROS DE INTERPRETACION PARA AREAS NATURALES CON POTENCIALIDAD TURISTICA*. Obtenido de <https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/225/1/Apo1998a2v2pp71-89.pdf>

Fernanz. (21 de noviembre de 2024). *AVENTANDO. Educación y formación ambiental*. Obtenido de ¿Qué es la interpretación del patrimonio natural?: <https://aventando.org/que-es-la-interpretacion-patrimonio-natural/#:~:text=La%20Interpretaci%C3%B3n%20del%20patrimonio%20es%20un%20proceso,espacio%20natural%2C%20promoviendo%20actitudes%20positivas%20hacia%20su>

Garcia. (2022). *Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad*. Obtenido de Motivación para viajar y satisfacción turística en función de los factores de personalidad: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/26204>

Guerra. (2022). *Medios para la interpretación del patrimonio*. Obtenido de Medios para la interpretación del patrimonio: https://www.juntadeandalucia.es/sites/default/files/2022-11/capitulo_muestra_guia_digital_IP.pdf

Gursoy . (2015). *The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case*. Obtenido de The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case: <file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf>

Hernández. (24 de abril de 2021). *El Turismo en la Era Digital: Las aplicaciones móviles como herramienta de innovación*. Obtenido de El Turismo en la Era Digital: Las aplicaciones móviles como herramienta de innovación: <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1497/1/TFPP%20EEYN%202021%20H5J.pdf>

Hidalgo, C. (2020). *Uso y análisis estadístico de las tecnologías de la información y comunicación*. Obtenido de Uso y análisis estadístico de las tecnologías de la información y comunicación: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7528404>

Jeong. (2014). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del

turista: El caso de los turistas chinos en Corea:
file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATIO
N%202.pdf

Kim. (2008). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea:
file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATIO
N%202.pdf

Kim. (2022). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea:
file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATIO
N%202.pdf

Matovelle, Baez,. (2018). *Medición de la experiencia del turista en Quito*. Obtenido de Medición de la experiencia del turista en Quito:
<https://www.scielo.br/j/rbtur/a/PXp6rxtG7FSZhLnSCk5pnNp/?lang=es>

Morales, J., Malagón, G., Calderón, N., Santos, A., & Amador, G. (mayo de 2014). *PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. ENFOQUE CUANTITATIVO Y CUALITATIVO*. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/236413540>

Morales, Lopez. (2020). *Evaluación de la calidad percibida en el servicio al cliente. Aplicación del modelo Dineserv*. Obtenido de Evaluación de la calidad percibida en el servicio al cliente. Aplicación del modelo Dineserv:
<https://transitare.anahuacoaxaca.edu.mx/index.php/Transitare/article/view/121>

Mosquera, D., & Katya, M. (Octubre de 2019). *DISEÑO DE UN CENTRO DE INTERPRETACIÓN- TURÍSTICA SOBRE LA CULTURA AFROCHOTEÑA EN LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE*. Obtenido de <https://dspace.pucesi.edu.ec/bitstream/11010/469/3/TESIS%20KATYA%20MOSQUERA.pdf>

Ortiz. (2019). *Impacto de las tecnologías Interpretativas en la experiencia del visitante*. Obtenido de Impacto de las tecnologías Interpretativas en la experiencia del visitante:
<https://evemuseografia.com/2023/08/08/impacto-de-las-tecnologias-interpretativas-en-la-experiencia-del-visitante/>

Padilla,A . (2012). *En el muestreo probabilístico, el efecto del diseño propuesto por Kish*. Obtenido de En el muestreo probabilístico, el efecto del diseño propuesto por Kish: <https://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/documentos-de-investigacion-del-banco-de-mexico/%7B7D110307-231C-71C6-9BE3-1A7EB8B3D639%7D.pdf>



Park. (2016). *The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case*. Obtenido de The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty:
The case:
file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATIO
N%202.pdf

- Park. (2021). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea: file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf
- Perera. (2016). *Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey*. Obtenido de Técnicas de interpretación para la gestión turística en los recorridos de ciudad: el caso de la ciudad de Camagüey: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552016000100007&script=sci_arttext
- Quiñonez, Luzangela,. (2014). *La calidad del servicio*. Obtenido de La calidad del servicio: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=que+es+calidad+de+servicio&ots=eZ76sNS5fG&sig=Z6wJhqgfUAuRXYZ9vS95HJ23-Nl#v=onepage&q=que%20es%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- RAMIREZ, M., & CELESTINO, C. (2010). *ESTUDIO DE LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS NATURALES Y CULTURALES DE LA COMUNIDAD LA CALERA DEL CANTÓN*. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2238/1/FECYT%20837%20TESIS.pdf>
- Ríos. (13 de marzo de 2013). *Los folletos turísticos en la Biblioteca*. Obtenido de Los folletos turísticos en la Biblioteca: <https://www.bne.es/es/blog/blog-bne/los-folletos-turisticos-en-la-biblioteca#:~:text=El%20folleto%20tur%C3%ADstico%20constituye%20un,riqueza%20tur%C3%ADstica%20de%20un%20pa%C3%ADs.>
- Robert Groves. (2009). *Metodología de una encuesta*. Obtenido de Metodología de una encuesta: <https://books.google.com.ec/books?id=HXoSpXvo3s4C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Rodriguez, Fernandez. (2009). *DESARROLLO TURÍSTICO Y DINÁMICA RELACIONAL. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS PARA LA GESTIÓN ACTIVA DE DESTINOS TURÍSTICOS*. Obtenido de DESARROLLO TURÍSTICO Y DINÁMICA RELACIONAL. METODOLOGÍA DE ANÁLISIS PARA LA GESTIÓN ACTIVA DE DESTINOS TURÍSTICOS: <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70091>
- Sanchez, M; Jimenez N. (2021). *Journal Articles*. Obtenido de Journal Articles: <https://www.jstor.org/stable/27093801>
- Santana, L. &. (15 de Agosto de 2009). *Evaluación compartida con fichas de observación durante el proceso de aprendizaje de las habilidades gimnásticas*. . Obtenido de <https://rieoei.org/RIE/article/view/1862/2895>
- Seo. (2013). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea: file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%202/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf

- Smith. (2019). *Los diseños de método mixto en la investigación en educación*. Obtenido de Los diseños de método mixto en la investigación en educación: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Troung, Foster. (2006). *Uso de HOLSAT para evaluar la satisfacción del turista en los destinos: el caso de los turistas australianos en Vietnam*. Obtenido de Uso de HOLSAT para evaluar la satisfacción del turista en los destinos: el caso de los turistas australianos en Vietnam: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517705000579>
- Ubilla, Barrero. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. Obtenido de Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual: <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Universidad de Chile. (2013). *Explicita los rasgos básicos de tu diseño de investigación*. Obtenido de Explicita los rasgos básicos de tu diseño de investigación: <https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-en-la-tesis/metodologia/>
- Universidad de Madrid. (2019). *Métodos de investigación en turismo*. Obtenido de Métodos de investigación en turismo: <https://www.udima.es/es/metodos-investigacion-turismo.html>
- Universidad de Valencia. (2015). *TECNICAS DE MUESTREO*. Obtenido de <https://www.uv.es/ceaces/text/3%20infemues/tecnicas.htm>
- Weiler. (2002). *Interpretation as the Centrepiece of Sustainable Wildlife Tourism*. Obtenido de Interpretation as the Centrepiece of Sustainable Wildlife Tourism: https://www.researchgate.net/publication/288911466_Interpretation_as_the_centrepiece_of_sustainable_wildlife_tourism
- WISDOM. (17 de mayo de 2025). Obtenido de Significado de Interpretaciones culturales: <https://www.wisdomlib.org/es/concept/interpretaci%C3%B3n-cultural>
- Yang. (2017). *El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea*. Obtenido de El impacto de la calidad del tour y la satisfacción del turista en la lealtad del turista: El caso de los turistas chinos en Corea: <file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%20/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf>
- Zang. (2019). *The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case*. Obtenido de The impact of tour quality and tourist satisfaction on tourist loyalty: The case: <file:///C:/Users/HP/Desktop/UPEC/TITULACION%20/TOURIST%20INTERPRETATION%202.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

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


ESTUDIANTE: GÓMEZ MARTÍNEZ MATEO ALEJANDRO	CÉDULA DE IDENTIDAD: 1727609826
PERIODO ACADÉMICO: 2025A	
PRESIDENTE TRIBUNAL: MSC. GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA	DOCENTE TUTOR: PHD. JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS
DOCENTE: MSC. DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO	
TEMA DEL TIC: "La satisfacción de los turistas en la interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura"	

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,00	Ampliar la terminología técnica de teóricos. Igualmente los conceptos metodológicos
3	METODOLOGÍA	6,33	Demuestra el enfoque de la investigación de manera científica. Definir las variables en la operacionalización
4	RESULTADOS	6,00	Exponer los resultados con mayor claridad
5	DISCUSIÓN	6,33	Ampliar la discusión con varios autores
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	7,33	Explicar de mejor manera
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	6,00	Centra su argumentos en las preguntas que se le realiza
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	


Obteniendo una nota de: **7,50** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 3 de julio de 2025**



MSC. GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA
PRESIDENTE TRIBUNAL



PHD. JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS
DOCENTE TUTOR



MSC. DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

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

ESTUDIANTE:	JÁCOME COYAGO MIKAELA ARLET	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1727837328
PERIODO ACADÉMICO:	2025A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC.GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA	DOCENTE TUTOR:	PHD. JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS
DOCENTE:	MSC.JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO		

TEMA DEL TIC: "La satisfacción de los turistas en la Interpretación de los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura"

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7,67	Reforzar el contenido teórico de la variable independiente
3	METODOLOGÍA	6,33	Definir las variables de la investigación y corregir los tipos de investigación
4	RESULTADOS	6,00	Dar respuesta al objetivo 3 de manera mas efectiva de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación. Elaborar un foda con método para la obtención de estrategias
5	DISCUSIÓN	6,33	Fortalecer la explicación de la discusión haciendo referencia a los antecedentes investigativos
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	6,67	Desarrollar en base a los ajuste que se realicen en los resultados
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	5,67	Responder con solvencia a las preguntas del tribunal
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	

Obteniendo una nota de: 7,17 Por lo tanto. **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 14 de julio de 2025


MSC.GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA
PRESIDENTE TRIBUNAL


PHD. JAIME ALEJANDRO ITURRALDE VALLEJOS
DOCENTE TUTOR


MSC.JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Gómez Martínez Mateo Alejandro

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 9 de julio de 2025

Fecha de entrega del informe: Miércoles, 9 de julio de 2025

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 la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros

Docente responsable del

CIDEN



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Gómez Martínez Mateo Alejandro				
DATE: Miércoles, 9 de julio de 2025				
Topic: La Satisfacción de los Turistas en la Interpretación de los Atractivos Turísticos de la Provincia de Imbabura.				
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 checked="" 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 type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	

Anexo 3. Fotografías.



Figura 34. Evidencia de la ficha de observación.



Figura 35. Evidencia de la ficha de observación.

22:02 📶 🔋 43

Satisfacción Del Turista En Los Atractivos Turísticos De La Provincia De Imbabura.

Recopilar información de satisfacción del turista en los atractivos turísticos de la provincia de Imbabura.

1. Nombre y apellido

Required

2. Nacionalidad

Select ▼

Required

3. Tomando en cuenta que 1 es totalmente en desacuerdo o nada satisfecho, 2 en desacuerdo o poco satisfecho, 3 neutral, 4 de acuerdo o satisfecho y 5 es totalmente de acuerdo o muy satisfecho. Responda

⏴

Figura 36. Evidencia de la Encuesta.

22:02 Satisfecho con la información y medios interpretativos turísticos del atractivo?

Select

Required

20. Tomando en cuenta que 1 es totalmente en desacuerdo o nada satisfecho, 2 en desacuerdo o poco satisfecho, 3 neutral, 4 de acuerdo o satisfecho y 5 es totalmente de acuerdo o muy satisfecho. Responda la siguiente pregunta. ¿Visitaría nuevamente este atractivo turístico?

Select

Required

Clear form

SUBMIT ✓

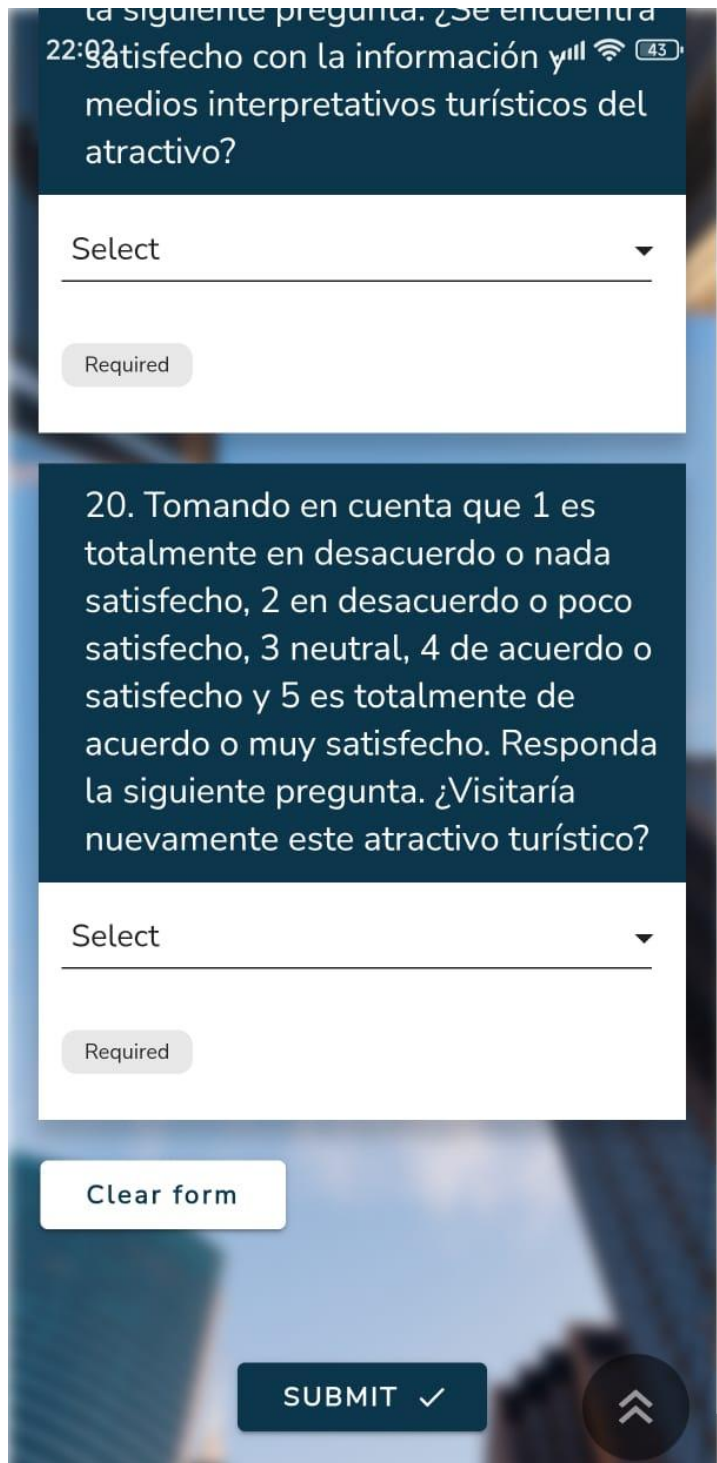


Figura 37. Evidencia de la Encuesta.

Anexo 4. Ficha de observación para medir los medios interpretativos en los atractivos turísticos.

Nombre del lugar:

Ubicación:

Fecha de la observación:

Hora de la observación:

Observadores:

N#	ASPECTOS	SI	NO	COMENTARIOS
1	Existen paneles informativos o carteles.			
2	La información es clara y precisa.			
3	Los textos se encuentran en varios idiomas. (español, Inglés)			
4	Se utilizan imágenes, gráficos o mapas.			
5	Se incluyen afiches de aproximación al atractivo turístico.			
6	Los medios interpretativos son accesibles para las personas con discapacidad.			
7	La señalización es visible y fácil de entender.			
8	¿Se encuentran en buen estado los medios interpretativos?			
9	Se encuentran en deterioro.			
10	La Información implementada en el atractivo turístico esta actualizada.			
11	Los medios interpretativos facilitan la comprensión del lugar.			
12	Estimulan el interés del visitante para visitar el lugar.			
13	Fomentan el respeto por la conservación del patrimonio.			
14	La satisfacción del turista es óptima después de su visita al atractivo.			
15	La interpretación y los medios interpretativos son óptimos.			

Comentarios adicionales:

Conclusiones y recomendaciones:
