



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE TURISMO

TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN TURISMO

“ESTUDIO DEL PERFIL DEL TURISTA VISITANTE AL NEVADO CAYAMBE”

AUTORA: MALDONADO RODRÍGUEZ KATHERINE CECILIA

DIRECTOR: ECHEVERRÍA CACHIPUENDO GALO OSWALDO MSc.

IBARRA

2019

AUTORÍA

Yo, **Katherine Cecilia Maldonado Rodríguez**, portadora de la cédula de ciudadanía N° 1724431539 declaro bajo juramento que el presente trabajo es de mi autoría **“ESTUDIO DEL PERFIL DEL TURISTA VISITANTE AL NEVADO CAYAMBE.”** y los resultados de la investigación son de mi total responsabilidad, además que no ha sido presentado de manera pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe previamente para ningún grado ni calificación profesional; y que he respetado las diferentes fuentes de información.

.....
MSc. Galo Oswaldo Cacería Cachipiendo
DIRECTOR

.....
Katherine Cecilia Maldonado Rodríguez

172443153-9



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DEL CONTACTO	
Cédula de Identidad	172443153-9
Apellidos y nombres	Maldonado Rodríguez Katherine Cecilia
Dirección	Cayambe
E-mail	katymaldonadocr@gmail.com
Teléfono Fijo	022 127 681
DATOS DE LA OBRA	
Tema	“ESTUDIO DE ESTUDIO DEL PERFIL DEL TURISTA
Título	VISIRTAANTE AL NEVADO CAYAMBE
Autor	Maldonado Rodríguez Katherine Cecilia
Fecha	01-10-2019
SOLO PARA TRABAJO DE GRADO	
Programa	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado
Título por el que opta	Ingeniera en Turismo
Asesor / Director	MSc. Galo Oswaldo Echeverría Cachipundo

2. CONSTANCIAS

La autora manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y que son las titulares de los derechos patrimoniales, por lo que asumen la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 01 días del mes de octubre del 2019

Katherine Maldonado R.



Katherine Cecilia Maldonado Rodríguez

172443153-9

Facultado por resolución de Consejo Universitario

DEDICATORIA

A toda la sociedad Cayambeña, principalmente a empresarios turísticos, emprendedores en este ámbito, quienes serán directos beneficiarios de la presente investigación realizada a fin de contribuir al desarrollo turístico mi cantón.

A los estudiantes futuros profesionales de la carrera de turismo que utilicen esta investigación para enriquecer sus conocimientos y tomen esta información para beneficio de sus estudios.

Katherine Maldonado R.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, Verónica y Willans por su apoyo absoluto, por su comprensión, paciencia, amor incondicional y confianza depositada en mí para realizarme profesionalmente y cumplir mis sueños.

A mis hermanas, Cristina, Valeria y Salomé, mi hermano Jorge por su cariño, apoyo y compañía en cada etapa de mi vida.

A mis amigos y amigas que conocí en el transcurso de mi carrera con los que aprendí, compartí innumerables experiencias y me divertí, siendo vivencias claves para mi desarrollo personal.

A la Universidad Técnica del Norte por acogerme como su estudiante y permitir realizarme como una profesional en la carrera que amo.

A mis docentes por haber compartido su experiencia y conocimiento, guiarme en mis estudios con ética y profesionalismo.

Katherine Maldonado R.

ÍNDICE GENERAL

AUTORÍA	ii
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO	iii
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD	
TÉCNICA DEL NORTE	iv
IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA.....	iv
CONSTANCIAS.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
RESUMEN	xv
SUMMARY	xvi
CAPÍTULO I	17
El problema de investigación.....	17
Antecedentes	17
Planteamiento del Problema	19
Formulación del problema	20
Objeto de Estudio.....	20
Descripción del área de estudio	20
Justificación	20
Objetivos.....	21
Preguntas de la Investigación.....	22
CAPÍTULO II.....	23
Marco teórico	23
Fundamentación teórica	23
Turismo: Definición.....	23
Turismo en el Ecuador.....	24
Turismo en Cayambe	26
Nevado Cayambe.....	27
Tipología del Turista.....	28
Perfil y características del turista	28

Perfil Sociodemográfico	29
Perfil Socioeconómico	29
Principales motivaciones del turista.....	29
Satisfacción del turista	31
Elementos que conforman la satisfacción del turista.....	32
Insatisfacción del turista	32
Fidelidad del turista.....	33
Factores de fidelización del turista	34
Estadística	35
Importancia de los datos estadísticos	35
Importancia de la estadística en el turismo	36
Mercado Turístico	37
Segmentación de mercado	37
Demanda turística	38
Oferta turística	38
Marco legal	39
CAPÍTULO III.....	42
Metodología	42
Tipo de investigación.....	42
Investigación de campo.....	43
Investigación documental	43
Investigación descriptiva	43
Métodos de investigación	44
Método inductivo	44
Método deductivo	44
Método sintético.....	45
Método estadístico	45
Técnicas de investigación	45
Entrevista	45
Encuesta	46
Instrumentos.....	46
Cuestionario	46
Ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos	47
Población.....	47

Muestra	47
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	50
Diagnóstico del desarrollo turístico del Nevado Cayambe y su influencia como atractivo principal del Cantón Cayambe.....	50
Aspectos del turismo en el Cantón Cayambe	50
Parque Nacional Cayambe Coca y el Nevado Cayambe	51
El Refugio Rúailes, Oleas, Berge del Nevado Cayambe	52
Actividades turísticas que se realizan entorno al Nevado Cayambe.....	53
Registros estadísticos de visitantes del Nevado Cayambe.....	53
Jerarquización del Nevado Cayambe.....	54
Interpretación de la ficha de levantamiento y jerarquización	54
Resumen de Resultados de la evaluación técnica	56
Condiciones de desarrollo turístico del Nevado Cayambe	57
Perfil del turista que visita el Nevado Cayambe	57
Generalidades del público encuestado	58
Género.....	58
Edad promedio	58
Estado civil.....	59
Profesión / Ocupación.....	59
Nivel de Educación	60
Frecuencia de turismo	60
Mercados consumidores.....	61
Procedencia Nacional.....	61
Procedencia Extranjeros.....	62
Perfil socioeconómico y gastos promedio en la estancia en Cayambe	63
Ingresos mensuales	63
Ingreso anual para turismo.....	64
Gasto promedio en Cayambe / Alojamiento	64
Gasto promedio en Cayambe / Alimentación	65
Gasto promedio en Cayambe / Transporte.....	65
Hábitos de viajes del turista	66
Visitas al Nevado Cayambe	66
Tiempo de estancia en Cayambe.....	66

Tipo de alojamiento en la estancia en Cayambe	67
Forma de llegada al Nevado Cayambe	67
Tipo de transporte	68
Tipo de alimentación.....	68
Información del destino	69
Difusión (internet).....	70
Compañía de viaje.....	70
Preferencias de consumo, motivación de viaje y nivel de satisfacción del turista	71
Principales motivaciones para viajar al Nevado Cayambe	71
Lugares de visita en Cayambe	72
Sugerencias de mejoras en el Nevado Cayambe.....	73
Volvería a visitar el atractivo.....	73
Motivaría a otras personas a visitar el Nevado Cayambe	74
Implementación en el Nevado Cayambe	74
Calificación del Nevado Cayambe.....	75
Resultados del perfil del turista que visita el nevado Cayambe.....	75
Diseño de un sistema de generación de datos turísticos a partir de la información sobre el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe.	81
Sistematización de los datos turísticos.....	81
Oferta turística	81
Demanda turística	83
Perfil del turista.....	85
DataTour Ecuador.....	87
Conclusiones	95
Recomendaciones	97
Bibliografía	98
Anexos	101
Anexo 1: Glosario de términos	102
Anexo 2: Entrevista dirigida al representante del departamento de turismo del cantón Cayambe.	104
Anexo 3: Encuesta dirigida los turistas que visitan el nevado Cayambe.....	106
Anexo 4: Árbol de problemas	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nombres antiguos del Nevado Cayambe	27
Tabla 2 Marco Legal Constitución.....	39
Tabla 3 Marco legal Ley de Turismo	40
Tabla 4 Marco legal Reglamento en Áreas Protegidas	41
Tabla 5 Aplicación de la entrevista.....	46
Tabla 6 Registro de visitantes al parque nacional Cayambe Coca 2015 – 2017	48
Tabla 7 Promedio mensual de turistas el Nevado Cayambe	48
Tabla 8 Género.....	58
Tabla 9 Edad Promedio.....	58
Tabla 10 Estado Civil.....	59
Tabla 11 Profesión/ Ocupación.....	59
Tabla 12 Nivel de Educación	60
Tabla 13 Frecuencia de turismo	60
Tabla 14 Procedencia/Nacional	61
Tabla 15 Procedencia/Extranjeros	62
Tabla 16 Ingresos mensuales	63
Tabla 17 Ingreso anual designado para turismo.....	64
Tabla 18 Gasto promedio en Cayambe – Alojamiento	64
Tabla 19 Gasto promedio en Cayambe – Alimentación	65
Tabla 20 Gasto promedio en Cayambe – Transporte.....	65
Tabla 21 Visitas al Nevado Cayambe	66
Tabla 22 Tiempo de estancia – pernoctar	66
Tabla 23 Tiempo de estancia – pernoctar	67
Tabla 24 Cómo llegó al Nevado Cayambe	67
Tabla 25 Tipo de transporte	68
Tabla 26 Tipo de alimentación.....	68
Tabla 27 Información sobre el destino.....	69
Tabla 28 Difusión del atractivo por internet	70
Tabla 29 Compañía de viaje.....	70
Tabla 30 Principales motivaciones	71
Tabla 31 Lugares de visita en Cayambe	72
Tabla 32 Mejoras del Nevado Cayambe	73

Tabla 33 Volvería a visitar el Nevado Cayambe	73
Tabla 34 Motivas a otras personas a conocer el Nevado Cayambe	74
Tabla 35 Implementación en el Nevado Cayambe	74
Tabla 36 Calificación al Nevado Cayambe.....	75
Tabla 37 Flujograma de proceso de la oferta turística	83
Tabla 38 Flujograma de proceso de la demanda turística.....	85
Tabla 39 Flujograma de procesos del perfil del turista.....	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de ficha de jerarquización del atractivo.....	56
Figura 2 Identificación del perfil del turista.....	80
Figura 3 Registro de visitantes del Nevado Cayambe.....	84
Figura 4 Pantalla de Inicio.....	89
Figura 5 Oferta turística.....	90
Figura 6 Oferta turística (ficha de jerarquización)	91
Figura 7 Demanda turística.....	92
Figura 8 Perfil del turista.....	93
Figura 9 Buscador.....	94

RESUMEN

El presente estudio determina el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe, debido a que se pudo observar una deficiente información estadística en cuanto a las características de los turistas que visitan el atractivo, provocando que el desarrollo turístico en Cayambe no brinde alternativas turísticas complementarias para ampliar la estadía de los visitantes en la ciudad. Para lo cual se ha determinado el perfil socio demográfico del turista, perfil socioeconómico, sus principales motivaciones y nivel de satisfacción. En el estudio se utilizó la investigación de campo, documental y descriptiva juntamente con los métodos; estadístico, inductivo, deductivo, analítico y sintético. También se realizaron encuestas a turistas nacionales y extranjeros que visitaron el Nevado Cayambe, además de entrevistas a los principales entes reguladores de la actividad turística. Los resultados demuestran que predomina la presencia del 87% de turistas nacionales y 13% de turistas extranjeros y que el turista que visita el atractivo tiene entre 18 a 29 años, con un promedio de ingresos mensuales menor a 700USD, realiza turismo más de cuatro veces al año. Estos y más datos de la información recopilada se difundirá a través de un portal web denominado “DataTour Ecuador” como propuesta alternativa que contribuya de manera positiva con el desarrollo turístico local permitiendo a los empresarios y entes reguladores de la actividad turística desarrollar nuevas estrategias de planificación y gestión en la toma de decisiones acertadas que permitan ampliar la oferta turística e incrementar la satisfacción de necesidades y expectativas de los visitantes.

Palabras claves: nevado, Cayambe, perfil, turista, estadística, portal web, satisfacción.

SUMMARY

The present research determines the tourist profile that visit the Cayambe snowy volcano, because it could be observed statistics data about the tourist's characteristics that visits the natural place, causing that the Cayambe tourism development doesn't bring harmonizing touristic alternatives for enlarge the visitors staying in the city. For which it was determined the socio demographic and socioeconomic tourist profile, their main motivations and satisfaction level. In the research it was used the field, descriptive and documental investigation methodology, with the approaches: statistics, inductive, deductive, analytic and synthetic. Also, it was released surveys to the national and international tourists that visits the Cayambe snowy volcano and to the managers of the tourism activity in the zone. The results show that the national tourists predominate with 87% and the international tourist of foreign tourists, the age range is between 18 and 29 years old, with an average income none under the 700 USD and does tourism. Those and more compiled informational data it will be diffuse through a web portal named "DataTour Ecuador" as an alternative propose that helps positively the local tourism development to progress with new strategies and management for good decisions which will allow to increase the tourism offer so it could satisfy the visitors needs and expectations.

Keywords: snowy, Cayambe, profile, tourist, statistics, web portal, satisfaction.

CAPÍTULO I

1. El problema de investigación

1.1 Antecedentes

El Ecuador es una nación mega diversa con numerosos atractivos culturales y naturales, es un país que se encuentra atravesado por la cordillera de los Andes y tiene tres regiones continentales y una región insular. En las cuatro regiones se puede identificar varios lugares con gran variedad de pisos climáticos, fauna, flora, entre otros, los cuales son apetecidos tanto por turistas nacionales como extranjeros.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2018), menciona que el turismo es actualmente el tercer rubro de ingresos económicos para el Ecuador y se presenta como un eje importante de desarrollo para muchas ciudades ecuatorianas, que pueden comprobar que el crecimiento del turismo es constante mediante la activación de la economía local debido a que 1 de cada 15 empleos en nuestro país son por turismo y ésta actividad tiene un efecto multiplicador de 1.6 en la economía nacional.

El Ministerio de Turismo del Ecuador en su informe de rendición de cuentas del año 2016 (MINTUR, 2016), revela que el turismo interno genera 1.6 millones de dólares diarios y el turismo receptor genera USD 3`970.000 diarios en promedio lo que hace que la actividad turística en el país sea cada vez más importante.

El turismo en el Ecuador contribuye de manera directa con el 2,1% del producto interno bruto nacional (PIB) y de manera indirecta con el 5.1%, el turismo es la tercera fuente de ingresos no petroleros con alrededor de 1.075 millones de dólares en ingresos acorde a la información publicada por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, 2016).

El Anuario de estadísticas turísticas del Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2016), en su estudio de turismo interno y receptor señala que la provincia de Pichincha se encuentra entre los destinos del país que registran una mayor llegada de turistas, representando una alternativa económica importante que ha contribuido a su desarrollo. Sus variados

atractivos turísticos son el eje primordial sobre el cual gravita la motivación que impulsa a los turistas a desplazarse hacia esta provincia y sus respectivos cantones.

La provincia de Pichincha posee 8 cantones con diferentes atractivos turísticos naturales, entre ellos destaca el Cantón Cayambe, que, siendo parte de la imponente cadena montañosa de los Andes tiene dentro de su geografía al imponente Nevado Cayambe con la altura de 5790 m.s.n.m siendo la tercera montaña nevada más alta del Ecuador y el punto más alto de la tierra que se encuentra atravesado por la línea equinoccial. (Churuchumbi, 2016).

El Nevado Cayambe es el atractivo turístico más visitado por turistas nacionales y extranjeros del Parque Nacional Cayambe Coca según los registros de visitantes del Ministerio del Ambiente (PNCC, 2017), con un total de 15.627 visitas de turistas en el periodo de un año en el 2017.

Debido a que el cantón Cayambe posee el único acceso por carretera para llegar al refugio del nevado, es beneficiario directo de los ingresos económicos que se generen por el turismo que atrae éste recurso, y por consecuencia tiene el compromiso de crear las facilidades y actividades dirigidas al fomento de la actividad turística responsable con la finalidad de atraer a los mercados internacionales y nacionales, es decir crear un atractivo turístico a partir de un recurso natural con gran potencial y así el cantón se convierta en un referente de la actividad turística, se desarrolle económicamente y mejore la calidad de vida de sus habitantes tanto en el ámbito social, cultural y económico.

Los turistas que visitan el Nevado Cayambe han ido en aumento año tras año, pero no se ha determinado el perfil del turista visitante lo cual permitiría crear una oferta completa de actividades, pero ante la carencia de estos datos, no se puede apreciar un claro mercado objetivo (Cabascango, 2018).

Es conveniente para el desarrollo turístico del Cantón Cayambe cuyo ícono y destino turístico con mayor afluencia de visitantes como es el Nevado Cayambe, enfatice su gestión en la caracterización del turismo receptor y la demanda turística que posee este recurso para posesionarlo como un destino turístico líder en el país.

1.2 Planteamiento del Problema

La actividad turística continúa incrementándose cada año y cada vez es más reconocida como una alternativa económica importante para la provincia de Pichincha y el Ecuador. Los turistas que ingresan al Cantón Cayambe con el fin de visitar el Nevado Cayambe necesitan calidad en los servicios turísticos que utilizan y alternativas de actividades a desarrollar en sus atractivos.

A pesar que el Nevado Cayambe es el tercer volcán más alto del Ecuador y el atractivo más influyente del Cantón Cayambe, hasta la actualidad no ha logrado posicionarse como un destino turístico referente en el Ecuador si realizamos una comparativa con un recurso natural con similares características como es el Volcán Cotopaxi con 5.897 m.s.n.m, en la zona 3 del país, ya posee el centro de visitantes “Mariscal Sucre”, ubicado en la entrada del Parque Nacional en donde se reciben a los turistas con información sobre flora, fauna, geología del área, posee también cafetería, un centro artesanal y ofertan diversas actividades que se pueden realizar en torno a este atractivo, también se puede apreciar una vía en óptimas condiciones que llega hasta 200 metros antes de llegar al Refugio José Rivas y su afluencia de turistas anual es de 260 000 (Machado, 2016).

Para la ejecución de obras por parte de las entidades públicas encargadas de la gestión turística es imprescindible la realización de estudios técnicos previos para la oferta de actividades y servicios turísticos, pero la escasa información existente y los incompletos datos estadísticos de los turistas que ingresan al nevado impide conocer a profundidad las preferencias y necesidades de los turistas para su satisfacción y dinamizar el desarrollo turístico – económico de los cayambeños.

Es así como este trabajo se enfoca en la recopilación de información de los turistas que visitan el Nevado Cayambe, su edad, procedencia, motivación principal para visitar el atractivo, sugerencias y su nivel de satisfacción, obteniendo datos precisos con la finalidad de determinar de perfil del turista que visita el atractivo y diseñar un sistema de generación de datos turísticos.

El perfil del turista del nevado Cayambe se socializará mediante el portal web denominado DATATOUR ECUADOR, con los principales actores de la actividad turística del cantón como es el Departamento de Desarrollo Económico del Cantón Cayambe, la Dirección de turismo,

la Cámara de Turismo y los emprendedores turísticos del cantón y permitirá tomar mejores decisiones en beneficios de la localidad y los visitantes al Nevado Cayambe.

1.2.2 Formulación del problema

¿Cuál es el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe?

1.2.3 Objeto de Estudio

Perfil del turista que visita el Nevado Cayambe

1.3 Descripción del área de estudio

El Nevado Cayambe está ubicado en la parte norte de la cordillera real del Ecuador, su cumbre está a solo 3km al norte de la línea equinoccial 60km al Nororiente de Quito y 15 km al Oriente de la ciudad de Cayambe con 85 795 habitantes (INEC, 2010). Tiene aproximadamente 15 627 visitantes al año entre nacionales y extranjeros, lo cuales poseen diferentes características que son necesarias reconocer estudiarlas para la implementación de mejoras de calidad en los servicios del ámbito turístico y la diversificación de la oferta.

La investigación se realizará en las fechas entre el 23 de abril del 2018 hasta el 30 de enero del 2019 en la Ciudad de Cayambe, involucrando a los actores turísticos y entidades encargadas de la gestión turística en el cantón y directamente interactuando con el turista que visita el Nevado Cayambe.

1.4 Justificación

El turismo es una actividad económica que ha experimentado un fuerte crecimiento mundial, contribuyendo al bienestar de muchas regiones y países (León, 2009). A pesar de ello

en diversas zonas del Ecuador, el turismo aún no se lo conduce con políticas impositivas y de regulación que garanticen el desarrollo turístico de los lugares, para ello es primordial la realización de un diagnóstico del atractivo y determinar su influencia en la zona que se encuentra asentado y, como en el caso del Nevado Cayambe no existe esta investigación, sería óptimo realizarla debido a que posee un potencial que podría ser mejor aprovechado, y tomado en cuenta para varios proyectos que generen un desarrollo sustentable para el cantón.

Previo a la realización de proyectos en base al Nevado Cayambe y se dinamice la economía del sector, es esencial la identificación y el estudio del perfil del turista que lo visita, preferencias, sugerencias y procedencia porque en la actualidad estos datos son deficientes y no clarifican la toma de decisiones para la respectiva planificación turística por parte de los gestores turísticos del cantón.

Es importante tomar en cuenta que el Nevado Cayambe está inmerso en una área protegida y también se rige bajo la jurisdicción del Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE), y esta entidad es la única que posee un registro de visitantes al Parque Nacional Cayambe Coca, pero con fines de contabilidad de visitantes para el Sistema de Información de Biodiversidad del Ecuador (SIB), mas no para fines que tengan que ver con turismo y además estos registros de datos son deficientes para la toma de decisiones en el ámbito turístico, por esta razón se plantea la creación de un sistema de generación de datos turísticos con la finalidad de que el departamento de desarrollo económico de Cayambe en conjunto con la dirección de turismo, lo maneje y lo mantenga actualizado.

La planificación turística es esencial para la fijación de metas claras y la dinamización correcta de los destinos turísticos con un desarrollo basado en criterios sostenibles y para que esto ocurra en el Nevado Cayambe se propone partir del conocimiento del perfil de los turistas que lo visitan y así priorizar proyectos que se acoplen a las características del consumidor y se garantice el funcionamiento de los mercados.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

- Determinar el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe para el diseño de un sistema de generación de datos turísticos.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el desarrollo turístico del Nevado Cayambe y su influencia como atractivo principal del Cantón Cayambe.
- Identificar el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe, preferencias de consumo, motivación de viaje y nivel de satisfacción.
- Diseñar un sistema de generación de datos turísticos para en cantón Cayambe a partir de la información sobre el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe.

1.6 Preguntas de la Investigación

¿Cuál es el desarrollo turístico del Nevado Cayambe y cuál su influencia en el cantón?

¿Cuál es el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe?

¿Por qué es importante desarrollar y aplicar un sistema de generación de datos turísticos en un cantón?

CAPÍTULO II

2. Marco teórico

2.1 Fundamentación teórica

La investigación del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe se encauza en el paradigma de que el turismo surge de la necesidad de viajar y ocupar el tiempo de ocio y de vacaciones, englobando un conjunto de actividades económicas que tienen como finalidad principal la satisfacción de los consumidores o turistas. Desde sociedades desarrolladas y países del tercer mundo, al turismo se lo ha planteado como una “alternativa de desarrollo”, visibilizándose como una estrategia para la diversificación productiva, lo que se convertiría en un eje clave para el desarrollo local. (León, 2009).

El horizonte de la presente investigación está orientado a sus tres objetivos, diagnosticar el desarrollo turístico de Cayambe, a través de su atractivo principal el Nevado Cayambe, por lo que se implementa temas referentes a la actividad turística del sector y estado de atractivo ícono del cantón, marcando una relación conceptual de turismo, el enfoque en la identificación del perfil sociodemográfico, gasto promedio, motivación de viaje, sugerencias y nivel de satisfacción del turista que visita el atractivo y se justifica la mención de conceptos acorde al mercado, oferta y demanda turística y la conceptualización de las características del turista.

El diseño de un sistema de generación de datos turísticos es una propuesta de organización y sistematización de información esencial en la planificación turística y se detalla los puntos importantes para llevar la ejecución óptima del tercer y último objetivo de la investigación.

2.1.1 Turismo: Definición

Varios organismos internacionales y especialistas en turismo han definido este fenómeno social. A continuación, se analizan dos de ellas, conceptos que aclaran la idea de la actividad turística.

La definición de turismo según el suizo Walter Hunziker, menciona que: “el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar habitual de domicilio, en tanto que dicha movilización y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa” (Hunziker, 2011).

Esta enunciación establece que la actividad turística se lleva a cabo cuando existe el desplazamiento de una persona a un lugar diferente al de su domicilio, sin embargo, el individuo no debe verse inmerso en actividades lucrativas que le motiven a la permanencia en el lugar que originalmente era solo una visita.

Entre varios conceptos que también definen a este fenómeno social, el más relevante sería aquel establecido por la Organización Mundial de Turismo, la cual menciona que el turismo comprende las actividades que cumplen las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, negocios, otros (OMT, 2007).

En concordancia con la definición de la Organización Mundial de Turismo, se puede interpretar al turismo como las diferentes actividades que realizan las personas en un entorno diferente al habitual con diferentes objetivos como: descanso, relación, distracción, en un periodo de tiempo determinado.

El turismo es un factor importante en la economía de un país o región, porque genera empleo y desarrollo económico significativo para los lugares que lo practican, debido a los ingresos que dejan los visitantes al obtener un servicio turístico.

2.1.2 Turismo en el Ecuador

El Ecuador es un país turístico por excelencia por su diversidad de ecosistemas y riqueza histórica cultural, por la presencia de sus 4 regiones naturales que ofrecen variedad de clima, paisaje, flora y fauna e interacción con diferentes pueblos y nacionalidades, esto lo convierte en un destino muy atractivo para los visitantes nacionales y extranjeros.

El turismo ecuatoriano sigue sumando premios y reconocimientos, ratificando así su vocación turística mundial y motivando al turista extranjero a visitar este destino. Ecuador alcanzó 25 reconocimientos y galardones turísticos internacionales, 15 al sector público y 10

al privado. Estos premios corresponden a la edición 24 de los World Travel Awards que se realizó en Vietnam. (MINTUR, 2017).

En los World Travel Awards 2017, en Sudamérica, el Ecuador rompió el récord como el país más ganador con la obtención de 14 premios en las 26 categorías que participó. También posee un reconocimiento por la Revista Internacional Living Magazine, que, con un puntaje de 90,7 lo ubicó en tercer lugar como mejor destino para retirarse y la reconocida revista National Geographic, colocó al Ecuador entre los 10 mejores destinos para conocer en verano. (MINTUR, 2017).

Por cuarto año consecutivo Quito fue elegido Destino Líder de la Región, considerado como el premio más importante y significativo en los premios Oscar del Turismo; todo esto debido a la planificación turística interna, mejoramiento de la infraestructura y capacitaciones a los establecimientos turísticos. Las campañas nacionales e internacionales como “Feel Again” que dirigió el Ministerio de Turismo, ahora se refleja su acierto en los premios y reconocimientos que posee el país.

Los reconocimientos alcanzados por el Ecuador ratifican el potencial que tiene el país convirtiéndose en un destino único, haciendo énfasis en el turismo como una alternativa de desarrollo económico colectivo, mismo que va de la mano con la sostenibilidad, rescate y conservación de la cultura ecuatoriana.

La gestión del Ministerio de Turismo se orienta a que los turistas vivan una experiencia enriquecedora y única mientras se enamoran de nuestra cultura y que sientan el deseo de regresar para que recomienden el destino, por lo que es trascendental estar preparados con altos estándares internacionales de calidad.

En el ámbito económico, el turismo representa puntos significativos al Producto Interno Bruto Nacional (PIB) con el 5.1%, lo que evidencia que la actividad turística tiene cada vez más importancia, por lo cual se llevan a cabo diferentes campañas y se trabaja arduamente para obtener la satisfacción de los visitantes extranjeros y al turista nacional con el objetivo de incrementar las visitas de extranjeros, potencializar el turismo interno para dinamizar la economía y fortalecer al país como una potencia turística, aprovechando responsablemente todos sus recursos, para que en un futuro no muy lejano, hablemos del turismo como la principal fuente de ingresos no petroleros del país. (WTTC, 2016).

2.1.3 Turismo en Cayambe

Cayambe es un cantón situado en los Andes Norte del Ecuador, al noreste de la provincia de Pichincha, al pie del nevado que lleva su nombre ya asentado en un valle rodeado de altas montañas y hermosos paisajes, además su historia, cultura, costumbres y tradiciones lo convierte en un lugar lleno de magia e identidad. También ofrece gran variedad de atractivos turísticos culturales, históricos, gastronómicos y paisajísticos para sus visitantes. (GADIP, 2017).

Los atractivos turísticos más visitados del cantón son: el Nevado Cayambe, que se encuentra a 28 kilómetros del centro del cantón, es un lugar que enamora a sus visitantes por su grandeza y belleza paisajística inigualable. Para llegar al pie del Nevado se debe recorrer por el camino Wimper los 28 kilómetros mencionados anteriormente, el nombre se lo atribuye en honor al montañista alemán; Edward Wimper, uno de los primeros humanos en acceder a la cumbre del coloso del Pichincha. Durante el trayecto se puede observar grandes extensiones de pajonales y una diversidad de flora y fauna que hechiza a sus visitantes por el encanto que posee. (Cabascango, 2018).

Puntiatzil, un complejo arquitectónico místico que guarda evidencias arqueológicas de los asentamientos Cayambis, además era utilizado como un observatorio astronómico, sin embargo, tras la colonización, esta tierra paso a manos privadas y se perdieron varios vestigios de su cultura. El Museo Municipal Cayambe, es un lugar que guarda piezas arqueológicas, leyendas, herramientas y artículos propios del Edificio Jarrín o Casa Restaurada en la misma que se encuentra funcionando el museo actualmente.

Las cascadas de Cariacu, se encuentran a 40 minutos de la entrada a la comunidad, es un atractivo natural que cada día acoge a más turistas, los cuales se muestran atraídos por los posibles poderes curativos relacionados a la eliminación de la mala energía y rituales de purificación que se realizan en esta zona. (Guaján, 2016).

En el ámbito gastronómico, el cantón Cayambe es reconocido a nivel mundial por la elaboración de los tradicionales biscochos, manjar de leche y queso de hoja los cuales son motivo de deleite para los visitantes. Se estima que existen alrededor de 100 locales distribuidos por todo el centro comercial de la ciudad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Cantón Cayambe (GADIP, 2017), menciona que en Cayambe se registran 58 atractivos turísticos, de los cuales 37 corresponden a manifestaciones de cultura y 21 son sitios naturales, distribuidos por todo el territorio cantonal.

Sin embargo, aunque el Cantón Cayambe posee amplia riqueza turística, no existe mayor demanda de turistas que pernocten en la ciudad ya que la mayoría de ellos prefieren visitar otros cantones como Quito u Otavalo, lo que evidencia que no existe una oferta turística que llame la atención de la demanda al punto que desee quedarse más de un día en el cantón.

2.1.4 Nevado Cayambe

El Nevado Cayambe es un volcán que se encuentra dentro del Parque Nacional Cayambe Coca, es el tercer volcán más alto del Ecuador y es impresionante verlo de cerca o lejos, es un nevado que por su belleza atrae anualmente a turistas de todo el mundo.

Su nombre tiene un significado dado por la lengua Caranqui “kayan” que significa hielo y “bi” que significa fuente de vida. (Cuascota, 2018).

Tabla 1 Nombres antiguos del Nevado Cayambe

Cayan – buru
Montaña del Sol
Yurac – Urcu
Cerro Blanco, Taita – Mama Cayambi
Montaña Sagrada de los Cayambis
Hito natural de la mitad del mundo
Montaña: ni hombre ni mujer

Fuente: Revista de Turismo ISSUU

Es un volcán apagado de nieves perpetuas al cual aún no se han encontrado fumarolas visibles, es el único nevado del mundo que se encuentra atravesado por la línea equinoccial, su última actividad sísmica fue el 8 de diciembre del año 2016 donde se registró fracturas en su estructura; exactamente 7 kilómetros bajo su cumbre. (Instituto Geofísico EPN, 2017).

Alcanzar la cumbre del Nevado Cayambe es posible, si se posee un estado físico apto y una buena preparación en seis horas, personas sin preparación pueden alcanzarla entre 8 a 10 horas, por otro lado, el Cayambe está conformado por tres cumbres, la más alta de ellas está a 5 790 m.s.n.m.

A 4 600 metro de altitud se encuentra ubicado el Refugio Rúaies, Oleas, Berge, que se lo inauguró en el año de 1981 y fue nombrado así en honor a tres montañistas que fallecieron en una avalancha cuando pretendían hacer cumbre en el nevado.

Actualmente representa el punto turístico más influyente del cantón con la cifra de casi 16 mil turistas que lo visitan anualmente turistas nacionales y de diferentes países del mundo.

2.1.5 Tipología del Turista

Tal y como asegura (García, 2016):

Si se hace énfasis en el país de residencia, los visitantes se clasifican en nacionales y extranjeros:

Turista internacional: Persona que viaja por un periodo de tiempo que no exceda los doce meses a un país distinto al de su origen o residencia actual, cuyo motivo principal de visita no sea el ejercer una actividad remunerada.

Turista nacional: Persona residente de un país que se desplaza por dentro de éste por un periodo de tiempo no mayor a los doce meses a un lugar distinto al habitual y su motivo de visita no sea por ejercer una actividad remunerada. (párr. 7,8)

En el presente trabajo investigativo se tomó en cuenta a turistas nacionales y extranjeros como unidad de estudio del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe.

2.1.6 Perfil y características del turista

El perfil del turista sea nacional o internacional se acopla a las características del atractivo turístico a visitar, esta caracterización se basa en factores socioeconómicos y demográficos del

turista, el perfil turístico también permite reconocer preferencias, necesidades y expectativas de los turistas con la finalidad de mejorar la actividad turística en un lugar determinado. (Ortiz, 2010).

Los estudios del perfil del turista son óptimos para el estudio y evidenciar el desarrollo turístico de un atractivo o un destino turístico. Son necesarios para apegarse a la realidad turística actual por la que atraviesa el destino o atractivo, también ayuda a determinar el tipo y la cantidad aproximada de demanda que lo visita con el objeto de adecuar la oferta turística acorde a las preferencias del turista para satisfacer sus expectativas y necesidades. Por lo que se puede concluir que con este tipo de estudios se puede contribuir al desarrollo turístico de un atractivo o destino.

2.1.6.1 Perfil Sociodemográfico

Son todas las características sociales de una población: edad, género, procedencia, situación laboral, etc. (Popolo, 2001).

Con este perfil se puede determinar cuál es el principal país o ciudad emisor de turismo que ingresan a un destino, además de reconocer las características principales de los turistas.

2.1.6.2 Perfil Socioeconómico

Son las características de la persona referentes al nivel de educación, patrimonio y profesión/ocupación, etc. Este perfil se lo divide en alto, medio y bajo. Con el estudio del perfil socioeconómico se puede estimar la cantidad o valor promedio de recursos que un turista puede gastar en un destino. (Popolo, 2001).

2.1.7 Principales motivaciones del turista

Para que una persona decida realizar un viaje a un cierto destino turístico debe tener diferentes intereses y expectativas que desea cumplir en un lugar, a esto se lo conoce como la motivación de viaje.

Según (Pereira, 2017) las principales motivaciones de los visitantes son las siguientes:

- Motivaciones recreativas

Su objetivo es el descanso y entretenimiento del individuo basados en los atractivos turísticos que posee el destino visitado.

- Motivación deportiva

La realización de actividades físicas son la misión primordial del turista, dentro de esta motivación podemos señalar que se pueden practicar deportes convencionales y poco convencionales como los deportes extremos y de aventura.

- Motivación rutera

El objetivo principal de esta motivación es el disfrute del paisaje y la relación intercultural que puede establecer en lugares turísticos y además da lugar a dos tipos de turismo de rutas: las continentales (suelo) y las acuáticas que permiten sobre un ámbito geográfico variable descubrir y apreciar la belleza natural, los productos, la historia, la cultura, el estilo de vida o el folclore de los sitios y lugares visitados o atravesados.

- Motivación interpersonal

Su objetivo es la relación que el turista puede alcanzar con otro conjunto de personas en el destino a visitar, como visitas a amigos y familiares, viajes de esparcimiento y diversión para la interacción con personas en el lugar de destino, por el ambiente y socialización, salidas nocturnas.

- Motivaciones culturales

El motivo de viaje de los turistas se compone por el involucramiento con las manifestaciones culturales y expresiones de las sociedades que se han ido desarrollando a lo largo de un proceso histórico y que el turista observa, se inmiscuye y disfruta.

- Motivación educativa o formativa

Son viajes que se programan en base a la formación de las personas, viajes que pueden ser previos o posterior a su especialización en el ámbito profesional.

Existen varios tipos de motivaciones por las que el turista decide viajar o visitar un destino por un determinado tiempo y todas dan una visión amplia de comprensión de las necesidades y expectativas del visitante, ratifica la importancia de la creación de diferentes tipos de turismo

con características particulares cuyo objetivo sea ampliar la oferta turística tradicional y atraer a más viajeros haciéndolos sentir identificados y satisfechos.

2.1.8 Satisfacción del turista

Según (Alfaro, 2006) “La satisfacción del turista es la percepción positiva de la calidad con respecto al producto o servicio, y a su vez, esto es lo que genera la recomendación del lugar o servicio obtenido y la repetición del destino” (p. 27).

En el ámbito turístico, siempre que exista la innovación y el impulso por cumplir las necesidades y expectativas de los clientes con calidad, se generará satisfacción.

Moreno, Beerli & De León (como se cita en (Gil, 2012) mencionan que “la satisfacción del turista es un factor que influye directamente en la imagen de un destino, el regreso del turista y la recomendación a otros turistas potenciales” (p.2).

Un turista que satisface sus expectativas y necesidades en un destino es el punto clave para que las empresas turísticas alcancen el éxito, porque de acuerdo con su experiencia vivida el turista puede ser influyente para atraer a más viajeros y a su vez que utilicen o contraten los mismos servicios que él recibió

Años atrás, las estrategias que se utilizaban en el turismo se aplicaban con un enfoque al producto o servicio solamente y no desde un punto de vista que englobe las expectativas de los clientes.

Actualmente esta situación ha cambiado, se conoce que, para poder lograr la satisfacción del cliente, todo lo que se lleve a cabo debe ser enfocado desde su perspectiva, para comprender sus necesidades y las motivaciones que tenga, además de conocer a cabalidad la oferta turística que se promociona.

Un factor importante para alcanzar la satisfacción de un turista es la segmentación del mercado y se direcciona de manera óptima la oferta turística a su respectiva demanda, de esta manera el servicio o producto estará enfocado en el tipo de turista apropiado y que realmente desee realizar cierta actividad, obteniendo así un resultado eficaz y positivo.

2.1.8.1 Elementos que conforman la satisfacción del turista

Tal y como asegura (Pasquotto, 2012) los elementos que conforman la satisfacción del turista son los siguientes:

- Expectativa: La expectativa del turista es la “esperanza/ posibilidad” que el cliente tiene por la obtención de algo.
- Rendimiento percibido: Hace referencia al desempeño que el turista valora después de adquirir un producto o servicio turístico. En otras palabras, es el resultado final que el cliente percibe que obtuvo tras la adquisición de un producto o servicio.
- Nivel de satisfacción: Después de la compra o adquisición por parte del turista, puede experimentar uno de estos tres niveles:
 - Insatisfacción: se produce cuando el cliente y/o turista no alcanza sus expectativas al momento de la adquisición de un producto o servicio.
 - Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido por el cliente y/o turista coincide con todas las expectativas del cliente.
 - Complacencia: se produce cuando el cliente y/o turista excede sus expectativas según el desempeño percibido (p. 2).

Para la evaluación del nivel de satisfacción del turista se puede utilizar la siguiente fórmula:

Rendimiento percibido – Expectativa = Nivel de satisfacción

La fórmula explica que el rendimiento percibido por el cliente y/o turista, menos la expectativa que tiene con respecto al destino turístico es igual al nivel de satisfacción obtenido en un determinado atractivo turístico.

2.1.9 Insatisfacción del turista

Los clientes insatisfechos constituyen un alto poder negativo porque suelen comunicar su inconformidad a otros nueve potenciales consumidores, alrededor del 90% de los clientes insatisfechos no realizan reclamos, prefieren consumir productos o servicios de otros ofertantes

lo que se transforma en una situación difícil porque no se puede conocer los factores o motivos del cliente para preferir la competencia y no se puede tomar medidas correctivas que beneficiarían a la empresa y a brindar un mejor servicio. (Moreno, 2016).

El nivel de satisfacción de los turistas representa un factor clave para el desarrollo de empresas y destinos turísticos que pretenden obtener ganancias y beneficios del turismo. Los turistas son la razón de ser de las empresas y el motor que las impulsa, por ello es importante cumplir sus expectativas y solventar sus necesidades, de otro modo se asegurará el fracaso de las empresas turísticas.

2.1.10 Fidelidad del turista

La fidelidad del turista constituye una actitud positiva del cliente hacia el producto o servicio de la empresa, comportamiento favorable que lo lleva al consumo y la recomendación a otros clientes potenciales, entonces, esto significa réditos estables para las empresas, siendo a la vez una fuente de información que actual de forma informal con una recomendación a familiares, amigos o conocidos (Alves, 2011).

La fidelización de los clientes hoy en día es un factor importante que representa éxito en el mercadeo de productos y servicios turísticos, cuando existe la satisfacción del cliente y una actitud positiva de él hacia el producto o servicio de la empresa, como consecuencia se establecerá una conducta de compra leal hacia la misma.

En concordancia con el Informe de investigación sobre la fidelización del turista (Cátedra Turismo , 2013) “La fidelidad ha sido motivada por los cambios que se desarrollan en la gestión comercial, debido a las grandes transformaciones del entorno, avances de la tecnología y la globalización” (p.45). Estos factores también incrementan cada día más la competencia y saturan los mercados ya que el cliente cada día genera nuevas expectativas y son más exigentes. Los empresarios logran su salida a flote en su mercado mediante la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores con el fin de que el cliente sea fiel a su producto o servicio.

En la actualidad se puede hablar de una estandarización de los productos y servicios turísticos, lo mismos que han creado la necesidad de buscar ventajas competitivas por parte de

las empresas que se benefician por turismo y estas ventajas les permitan diferenciarse positivamente de las demás; sabiendo llegar al cliente mediante la creación de un vínculo exclusivo que le permita relacionarse positivamente y que se note el valor agregado de su producto o servicio, es decir su innovación.

Tal como asegura (Alves, 2011) Para ubicar el concepto de la fidelización del destino turístico de una manera óptima, significa considerar que el producto para cada persona o turista es subjetivo y depende en gran medida del valor percibido. El valor percibido, la imagen y la satisfacción en un destino se determinan como variables básicas influyentes en la fidelización de un turista. (p.56)

La importancia de la fidelización del turista para la empresa es alta, porque de ella depende el éxito de esta, a través de una relación leal entre la empresa y el cliente, es básico que exista una interacción satisfactoria entre el operador turístico, el destino, el servicio y el consumidor.

2.1.10.1 Factores de fidelización del turista

Para la fidelización del turista se debe considerar la confianza y el compromiso como relaciones de fidelidad a base de del cumplimiento de las promesas, por lo que, si no se cumple una promesa automática, ente el consumidor no repetirá la compra o consumo de un producto o servicio y por lo tanto la relación se daría por terminada definitivamente (Alfaro, 2006).

La confianza es el factor clave para generar la satisfacción de cualquier cliente y, en este caso del turista, y ésta se genera con el cumplimiento de promesas formuladas por la empresa y mientras exista un alto nivel de confianza, el cliente será reciproco mediante su fidelidad.

Los factores que predicen la fidelidad son: Los juicios evaluativos, tales como la satisfacción y la calidad de servicio o producto. Los factores relacionales, como los vínculos o relaciones de confianza. Las barreras al cambio, como las relaciones contractuales. (Alves, 2011).

Al tener una percepción positiva, el turista generará una fidelización en un producto o servicio y ésta se manifiesta con la promoción de los productos o servicios recibidos hacia otros turistas y lo más importante es que se resistirá al cambio con otros proveedores. El mantener a

los turistas fieles a la empresa o al destino es una de las estrategias más importantes en el mercado.

2.1.11 Estadística

(Berenson, 1996) menciona que “La estadística es la recopilación de datos, su estudio, descripción y análisis, lo que facilita la resolución en la toma de decisiones o la explicación de condiciones de algún fenómeno o estudio aplicado, lleva a extraer conclusiones y es un proceso relacionado con la investigación científica (p.8).

La estadística forma parte de métodos cuantitativos que utiliza la ciencia económica para describir, analizar, predecir y modelar la realidad. Los métodos de la estadística son fundamentales en las ciencias económicas para la recopilación de información cualitativa y cuantitativa, además ayuda a contrastar e interpretar la realidad en un mundo de incertidumbre. (Levine, 1991).

La utilización de la estadística como un método o herramienta para la comprensión de diferentes situaciones sociales, políticas, económicas y turísticas, es fundamental para tener la noción del estado actual de un determinado sector, en este caso sobre la situación turística actual del atractivo.

Los datos que se recolecten mediante este método ayudaran a conocer la caracterización del turista que visita el Nevado Cayambe con el objetivo de plantear soluciones ante las posibles problemáticas y se tomen acertadas decisiones con una visión de desarrollo turístico local.

2.1.12 Importancia de los datos estadísticos

En la actualidad, para determinar la importancia de la obtención de datos estadísticos, se plantea el hecho de que sirven para evaluar tendencias futuras y se pueden apreciar diferentes variables. En efecto, la estadística en una investigación es trascendental ya que se encarga de clasificar y utilizar datos relevantes para describir, y una situación de interés. (Berenson, 1996). Por la recopilación de información o datos por medio de la estadística, se puede realizar estudios, y, lo más importante es que al analizarlos se puede determinar conclusiones y soluciones en diferentes ámbitos de la actividad humana.

2.1.13 Importancia de la estadística en el turismo

Según (Quevedo, 2000);

Actualmente estamos inmersos en un mundo que avanza considerablemente en el ámbito de la investigación y que conlleva un cambio hacia la sociedad del conocimiento, con las nuevas tendencias, el turismo necesita dar un salto significativo para ponerse a la vanguardia de las posiciones punteras que dirigen la economía global. Es necesario evaluar los procesos objetivamente y compararlos con estándares definidos. (p. 47)

La estadística es recopilar información y/o datos para adquirir algún conocimiento de un ámbito determinado o campo de estudio. La recopilación de datos turísticos no es distinta de cualquier otra información, en el turismo se necesita información verídica y clara para el reflejo de una realidad en el mercado en el que se va a trabajar y competir.

Los datos estadísticos en la actividad turística se enfocan a posibilitar la investigación, dilucidar el entorno micro y macroeconómico e implementar estrategia y ventajas competitivas en el mercado. La Organización mundial de turismo (OMT, 2001) define a la investigación turística como “El análisis de datos con el objetivo de obtener pautas de comportamiento, tendencias e información que contribuya al entendimiento del sistema, toma de decisiones o a la construcción de varias alternativas aplicables en el futuro” (p. 16).

Es la estadística una ciencia que direccionará a la actividad turística a interpretar tanto sus debilidades como fortalezas de manera objetiva y conveniente, lo que le permite desarrollarse en la toma de decisiones y aplicación de estrategias de una manera acertada, es por tal razón su vital importancia.

En el mercado del turismo se puede aplicar las técnicas de la estadística con el fin de investigar diferentes aspectos como: hábitos de consumo, movimiento y afluencia de turistas, perfil del turista, hábitos de compra de turistas, grado de satisfacción del consumidor, imagen de la oferta, competencia, inversiones e impactos económicos sobre el destino. (López, 2006).

Para los sectores públicos y privados la estadística resulta útil y se puede interpretar de la siguiente manera:

En el sector privado: se obtiene información y/o datos sobre el sistema turístico, reduce el tiempo de acoplarse a las nuevas tendencias de los clientes al permitir un mayor conocimiento del mercado y su entorno.

En el sector público: la estadística es fuente de información importante para la realización de planificaciones estratégicas para la mejora de un destino turístico, producto o servicio. También detecta la importancia del sector turístico con respecto al lugar.

2.1.14 Mercado Turístico

El mercado turístico, según menciona (López, 2006) “Es el sector económico en donde coinciden la oferta y la demanda turística, mismas que se generan, respectivamente en el destino. La oferta y demanda poseen conjuntos de características específicas para calificarlas y dimensionarlas” (p.56).

El mercado turístico engloba a las empresas que conciben el turismo como actividad económica, producen y comercializan productos y servicios asociados a viajes, contempla los elementos fundamentales para la generación de turismo, al interactuar la oferta y demanda y de esta confluencia se puede interpretar la experiencia del consumidor y medir su nivel de satisfacción.

2.1.14.1 Segmentación de mercado

La segmentación del mercado es una división de grupos homogéneos en los que se aplicaran diferentes estrategias comerciales y se pretende satisfacer las necesidades de cada grupo para que la empresa pueda alcanzar su objetivo de fidelización del cliente (Lazzari, 2003).

En el sector turístico la competitividad es inminente, es necesario que las empresas inmersas en este sector lleven a cabo una segmentación del mercado para acondicionar su oferta en los gustos, tendencias y preferencias de su demanda, dirigir de manera específica su publicidad, ya sea por, grupos etarios, nacionalidad, poder adquisitivo, entre otros factores para la toma de decisiones optimas y permitan tener los resultados más acerados posibles.

2.1.15 Demanda turística

La demanda turística está compuesta individuos o turistas motivados por una serie de productos o servicios, conjugan su comportamiento con características particulares como motivaciones, tendencias, etc., son personas que desean disfrutar facilidades turísticas y servicios en lugares diferentes al habitual (Collado, 2007).

La demanda turística son los consumidores de productos o servicios en el sector del turismo y se diferencian según sus necesidades, deseos, expectativas, gustos o preferencias. Engloba gran importancia para las empresas que se desenvuelve en el ámbito turístico ya que de ella depende el desarrollo positivo y encaminado al éxito en el mercado.

En el caso del Ecuador se puede evidenciar el crecimiento de la demanda extranjera según el anuario de estadísticas turísticas que genera el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2016), y se puede analizar que el país ha llevado acertadamente las gestiones de desarrollo turístico mediante estudios de la demanda y la toma de decisiones pertinentes según los resultados de sus investigaciones.

En el caso del Cantón Cayambe, se puede evidenciar la inexistencia de datos estadísticos sobre la demanda en sus atractivos turísticos, información necesaria que permitiría orientar a los empresarios turísticos y al sector público para el buen desarrollo de la actividad turística y planificación.

2.1.16 Oferta turística

La oferta turística se constituye de productos y servicios turísticos a disposición de los consumidores en un lugar determinado para su disfrute, se basa y está disposición de la demanda. También se conoce a la oferta turística como la imagen general del destino, integrado con los productos y servicios turísticos (OMT, 2007).

Para la realización de turismo es vital la presencia de oferta definida; servicios que suministran la planta turística para su comercialización con un precio establecido y con un determinado periodo de tiempo. La calidad es un factor que no se puede dejar a fuera, pues es de vital importancia para la satisfacción del turista.

Es importante señalar que, la oferta turística para que sea atractiva para los viajeros debe poseer facilidades y actividades a realizar entorno al destino y de no poseer estas características son recursos que aún tienen potencial por aprovechar.

2.2 Marco legal

El marco legal hace referencia al conjunto de normas legales vigentes que fundamentan la realización del presente trabajo.

Tabla 2 Marco Legal Constitución

Ley	Artículo N°:	Descripción	Análisis
Constitución Del Ecuador 2018	4	Es Ecuador se constituye de dimensiones naturales, culturales y sociales.	El territorio del Ecuador es inalienable y ejercerá derechos sobre los segmentos correspondientes al país. Por dicha autonomía, cada gobierno seccional se encargará de la elaboración de políticas y proyectos que se direccionen al desarrollo de las zonas, tendrán jurisdicción en diferentes actividades, entre ellas la actividad turística.
	9	Sobre los derechos y deberes de personas nacionales y extranjeros	Todas las personas que se encuentren en el territorio ecuatoriano (nacionales y extranjeros) tendrán los mismos deberes y derechos. No se puede dejar de lado este artículo en la actividad turística para la prestación de un óptimo servicio y posterior análisis del comportamiento y caracterización del turista extranjero.
	66	Sobre el derecho al descanso y al ocio que tienen los ecuatorianos.	Un elemento esencial del ocio del ser humano es el desplazamiento a otros lugares fuera del habitual para realizar actividades de recreación y disfrutar su tiempo libre (el turismo).

Fuente: Constitución del Ecuador, 2008

Tabla 3 Marco legal Ley de Turismo

Ley	Artículo N°:	Descripción	Análisis
Ley de turismo del Ecuador	12	Cuando las comunidades locales organizadas desean prestar servicios turísticos.	La comunidad Espiga de Oro es una organización que se cuenta con las facilidades del MINTUR y el gobierno local para el desarrollo de su actividad. Actualmente la administración del refugio, prestación de servicios de alimentación, hospedaje y guianza se encuentran en las manos de esta comunidad.
	22	La designación del área turística protegida.	El Nevado Cayambe se encuentra dentro del Parque Nacional Cayambe Coca la cual es un área protegida y todo atractivo natural o centro turístico que se implemente en la zona, se regirá a la jurisdicción del Ministerio del Ambiente. (MAE).
	57	Importancia y obligatoriedad de generación de datos estadísticos en los atractivos	Las entidades que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de estadísticas nacionales de turismo, entre estos datos estadísticos podemos exaltar que la presente investigación se orienta a la generación de datos del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe.

Fuente: Ley de Turismo, 2014

Tabla 4 Marco legal Reglamento en Áreas Protegidas

Ley	Artículo N°:	Descripción	Análisis
Reglamento especial de turismo en Áreas Protegidas	7	Competencias compartidas	<p>Las autoridades nacionales de Ambiente y Turismo actuarán de manera coordinada en el ejercicio de actividades turísticas en las áreas protegidas, en el Parque Nacional Cayambe Coca se trabaja en conjunto con el GADIP de Cayambe y su dirección de turismo, los técnicos del PNCC Y con la comunidad Espiga de Oro.</p> <p>Autoridades Nacionales de Ambiente y Turismo actuarán de manera coordinada en el ejercicio de las siguientes atribuciones, sin perjuicio de lo establecido en la normativa turística y ambiental vigente:</p>
	28	Sobre la Investigación	Los proyectos de investigación turística estarán dirigidos a la determinación de las metodologías eficientes para el manejo de visitantes en las áreas protegidas, para determinar las estrategias es fundamental la identificación del perfil del turista que visita e Nevado Cayambe.
		Modalidades de turismo permitidas.	<p>Nevado Cayambe; Turismo de naturaleza. - la motivación del viaje es la oferta de atractivos de flora, fauna, paisajísticos, geológicos, entre otros;</p> <p>Ecoturismo. - Visitas en áreas naturales conservando su ambiente con bajo impacto y propiciando un involucramiento en beneficio de las comunidades locales.</p>

Fuente: Reglamento especial de turismo en las Áreas protegidas, 2016

CAPÍTULO III

3. Metodología

3.1 Tipo de investigación

La recolección de la información se realizó a través de una combinación de investigaciones de campo, documental y descriptiva, ya que se interactuó directamente con los turistas que visitan la ciudad, el representante de la dirección de turismo del Cantón Cayambe, el representante del departamento de turismo del Parque Nacional Cayambe Coca, el administrador actual del Refugio Rúaless – Oleas – Berge, también se utilizaron varios medios bibliográficos para respaldar la información plasmada en este estudio.

Para el diagnóstico del desarrollo turístico de le Cantón Cayambe, a través de su atractivo principal el nevado; para el cual se ha considerado como variables a observar: la afluencia de turistas en los últimos años, condiciones de la infraestructura del atractivo, vías de acceso, niveles de organización y de gestión, instituciones involucradas a la gestión turística. Para el registro de datos se ha considerado la revisión de la ficha de levantamiento y jerarquización del atractivo del Ministerio de Turismo, guías de entrevistas a los funcionarios responsables de la actividad turística entorno al Nevado Cayambe y se considera como fuentes de información a las entidades reguladoras de turismo de la ciudad.

Para la identificación del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe, se cuenta absolutamente con la participación del turista como fuente de información principal, mediante un cuestionario de encuesta con la finalidad de identificar datos reales sobre el perfil sociodemográfico, gasto promedio, motivación de viaje y nivel de satisfacción del turista que visita el Nevado Cayambe.

Para plasmar y socializar la información recopilada en campo, se plantea la elaboración de un sistema de generación de datos turísticos para un portal web, con la finalidad de entregar un estudio claro de la demanda del atractivo turístico más importante del Cantón Cayambe, como es el nevado.

3.1.1 Investigación de campo

La investigación de campo según (Sierra, 2012) “constituye un proceso sistemático, rigurosos y racional de la implantación del plan o diseño de la investigación, selección de una muestra, recolección y análisis de datos, codificación y edición de la información necesaria para la investigación” (p.36).

La investigación de campo se aplica con el objetivo de recopilar datos relevantes e información de los turistas que visitan el Nevado Cayambe y de las entidades encargadas de la actividad turística en este atractivo y en el Cantón Cayambe, a través de encuestas y entrevistas realizadas de forma directa.

3.1.2 Investigación documental

La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de la información, es una estrategia para la reflexión de sobre las realidades teóricas por medio de la lectura crítica y la interpretación de documentos, fichas y materiales bibliográficos de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información (Tancara, 2007).

La investigación documental se la aplicó con la finalidad de aprender y comprender las conceptualizaciones referentes al presente estudio, la investigación se llevó a cabo mediante la extracción de conceptos e interpretación de documentos tales como: libros, tesis doctorales y artículos publicados por medios electrónicos e impresos.

3.1.3 Investigación descriptiva

Según (Cazau, 2006):

La investigación descriptiva se encarga de la descripción, registro y análisis de la naturaleza actual, y puntualizar las características de la población que se está estudiando. Trabaja sobre realidades, y su característica principal es la de presentar una interpretación correcta a los datos obtenidos. (p. 12)

Con este tipo de investigación se analizó e interpretó a la demanda turística del Nevado Cayambe para conocer las características y el nivel de satisfacción que genera el destino y la determinación del perfil del turista de sus visitantes.

3.2 Métodos de investigación

Para la presente investigación se tomó en cuenta varios métodos de investigación, mismos que se explican a continuación.

3.2.1 Método inductivo

El método inductivo es un tipo de razonamiento lógico, utiliza premisas como, enunciados singulares, particulares, observación, para llegar a una conclusión general. El proceso que abarca es la inducción, cuyo fruto es la formulación de una teoría o hipótesis (Campos, 2017).

Este método se empleó en la formulación de conclusiones, mismas que son las respuestas a las interrogantes planteadas al principio de esta investigación.

3.2.2 Método deductivo

El método deductivo se basa en una ley general, a la que se llega mediante la razón y la lógica para que mediante el análisis de las premisas se pueda llegar a consecuencias aplicables en la realidad (Campos, 2017).

El método deductivo permitió analizar y deducir la información de los turistas que visitan el Nevado Cayambe, plantear el problema existente de la investigación y establecer conclusiones y recomendaciones tras el estudio del perfil del turista que visita el atractivo.

3.2.3 Método sintético

El método sintético es un proceso analítico por medio del cual se llega a la construcción de un suceso en forma resumida, se separan los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno determinado, se reúnen los elementos que tienen relación este sí, valiéndose de los elementos más importantes hasta completar y demostrar la verdad del conocimiento (Campos, 2017).

Este método fue empleado en la redacción del marco teórico, plasmando los temas que respalda la investigación con la finalidad de la comprensión de los factores que intervienen en el estudio de los temas investigados.

3.2.4 Método estadístico

El método estadístico consiste en un proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación, proyección y manejo de datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, variables o valores numéricos de un estudio para una mejor comprensión del entorno y acertada toma de decisiones (Campos, 2017).

Este método se utilizó en el análisis e interpretación de resultados mediante la tabulación de las encuestas y la utilización de los gráficos estadísticos en donde se reflejaron los datos obtenidos de la investigación.

3.3 Técnicas de investigación

3.3.1 Entrevista

La entrevista es una técnica de intercambio de ideas de tipo oral, se basa en una serie de preguntas y respuestas entre el investigador y los participantes cuyo fin es la obtención de opiniones y puntos de vista, se utiliza un formulario o cuestionarios que se refieren a algún campo en específico. (Maya, 2014).

La entrevista que se utilizó fue estructurada previamente y se aplicó a personas involucradas directamente con la investigación del estudio del perfil del turista visitante al Nevado Cayambe, como se puede apreciar en la siguiente tabla:

Tabla 5 Aplicación de la entrevista

N°	Nombre	Lugar	Cargo	Fecha
1	Segundo Tugunango	Refugio Rúailes, Oleas, Bege	Administrador	12/09/2018
2	Geovanny Andrango	Parque Nacional Cayambe Coca	Representante del departamento de turismo	11/09/2018
3	Carlos Cabascango	Dirección de desarrollo Económico de Cayambe	Director de turismo de Cayambe	12/09/2018

Fuente: Maldonado, K

3.3.2 Encuesta

Una encuesta técnica permite recolectar datos que proporcionales individuos de una población determinada (muestra), sobre un tema en específico. Se puede identificar opiniones, actitudes, intereses, entre otros aspectos que se redactan en los cuestionarios técnicamente diseñando para una finalidad en concreto (Cazau, 2006).

En la presente investigación se realizó 297 encuestas a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron el Nevado Cayambe, con preguntas cerradas para facilitar la tabulación de las respuestas. El objetivo que se establece en la encuesta es la identificación del perfil del turista, motivación de viaje y nivel de satisfacción.

3.4 Instrumentos

3.4.1 Cuestionario

El cuestionario es un listado de preguntas que se elabora de forma técnica y minuciosamente con el objetivo de obtener información o datos de un sector menos amplio de población sobre un tema definido.

La elaboración de un cuestionario se aplicó tanto para las entrevistas como para las encuestas.

3.4.2 Ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos

La metodología para la jerarquización de atractivos turísticos del Ecuador establece los lineamientos técnicos para identificar, clasificar y valorar el atractivo que presentan las mejores condiciones para el desarrollo de productos turísticos (MINTUR, 2017).

La detección de las actividades que se realizan en torno al nevado Cayambe en el cantón, las necesidades del atractivo serán importantes para planificar actividades que se orienten al incremento de la demanda turística, mediante estrategias que se elaborarán de acuerdo con las prioridades y necesidades de los turistas que visitan el Nevado Cayambe.

3.4.3 Población

La población es un conjunto de individuos o grupos que poseen características comunes y han sido seleccionados por el investigador como unidades de análisis y se puntualizara en las variables de interés (Maya, 2014).

La población que se tomó en cuenta en la presente investigación está conformada por los turistas nacionales y extranjeros que se registraron en el control del Piemonte del Parque Nacional Cayambe Coca, cuyo destino para realizar turismo fue el Nevado Cayambe.

3.4.4 Muestra

La muestra es una parte de la población de estudio que fue seleccionada minuciosamente, de manera que en ella estén representadas las características que distinguen a la población que se tomó en cuenta (Maya, 2014).

Para la aplicación de la muestra se tomó en cuenta los datos de los turistas nacionales y extranjeros que registraron en el control de Piemonte del Parque Nacional Cayambe Coca en (único ingreso controlado) en el año 2017 con el objetivo de visitar el nevado Cayambe.

Tabla 6 Registro de visitantes al parque nacional Cayambe Coca 2015 – 2017

Registro de visitantes al parque nacional Cayambe Coca 2015 – 2017			
Años	Nacional	Extranjero	Total
2015	11348	751	12099
2016	11876	1692	13568
2017	14312	1315	15627

Fuente: Ministerio del Ambiente

La cantidad total de viajeros del 2017 es dividida para los 12 meses del año, así se obtiene un promedio mensual de **1302** turistas que visitan el nevado Cayambe.

Tabla 7 Promedio mensual de turistas el Nevado Cayambe

Promedio mensual de turistas el nevado Cayambe			
Total	Operación matemática	Meses del año	Promedio
15627	÷	12	1302

Fuente: Maldonado, K.

Para calcular la muestra, se utiliza la fórmula presentada a continuación:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

n= Tamaño de la muestra

PQ= Varianza de la población, valor constante = 0.5

N= Población / Universo

(N-1) = Corrección, para muestras grandes >30

E= Margen de error estadísticamente aceptable:

0.02 = 2% (mínimo)

0.30 = 30% (máximo)

0.05 = 5% (recomendado en educación)

Z= Nivel de confianza

$$n = \frac{1302 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot 1301 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{1302 \cdot 3.84 \cdot 0.25}{(0.0025)(1301) + 3.84 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{1249.92}{3.25 + 0.96}$$

$$n = \frac{1249.92}{4.21}$$

$$n = 297$$

Numero de encuestas = **297**

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Diagnóstico del desarrollo turístico del Nevado Cayambe y su influencia como atractivo principal del Cantón Cayambe.

Constituye la fuente directa de información que permitirá tomar decisiones en la elaboración de un sistema de generación de datos turísticos. Es el punto de partida y los cimientos sobre los cuales se asienta todo proceso de planificación turística.

Desde un enfoque físico territorial consiste en el análisis de los componentes básicos de la estructura turística; oferta y demanda, así como el ambiente del sitio.

El diagnóstico es una etapa de evaluación de un destino en un momento determinado, en otras palabras, establecer una diferencia entre la situación del turismo antes de la aplicación de acciones o estrategias de planificación turística en un destino y se realizó la recopilación de la información mediante la ficha para el levantamiento y jerarquización de atractivos turísticos del Ministerio de Turismo del Ecuador y se apoya la información con la entrevista al director de turismo del GADIP de Cayambe, el Ing. Carlos Cabascango, al MSc. Geovanny Anrango, representante de turismo del Parque Nacional Cayambe Coca y al señor Segundo Tugunango administrador del Refugio Ruales Oleas Berge del nevado Cayambe.

4.1.1 Aspectos del turismo en el Cantón Cayambe

Según la entrevista realizada al Ing. Carlos Cabascango, director del departamento de turismo del cantón Cayambe en cuyo cargo se desempeña por 3 años. Actualmente el cantón es una zona turística con atractivos naturales y culturales y se maneja mediante un plan estratégico turístico que posee tres ejes fundamentales que son: la ruta del volcán, misma que promociona su atractivo principal, el nevado Cayambe, el segundo eje es la potenciación del atractivo de la mitad del mundo y el tercero es la difusión de la gastronomía local resaltando que el cantón posee gran variedad de platos gastronómicos y no dar enfoque solamente a la preparación de los biscochos, por lo que se planea realizar para las fiestas del cantón diferentes

ferias gastronómicas en puntos de afluencia turística como es el Parque Yaznan, ubicado a las afueras de la ciudad junto a la panamericana.

Desde la dirección de turismo del cantón Cayambe se trabaja en la implementación de ordenanzas que regulen el tema de la calidad en los servicios con incentivos tributarios y no tributarios en el sector turístico, siendo un objetivo de desarrollo turístico la creación de un sello de calidad cantonal que genere beneficios directos tanto como para el turista, como para el empresario turístico.

Se considera al turismo como tercera actividad económica más importante en el Cantón Cayambe, después de las actividades del sector primario: producción de lácteos y la actividad agrícola y ganadera, por lo que se han tomado medidas claves para el desarrollo del turismo, una de ellas es el reactivar la cámara de turismo del cantón con la intervención de los emprendedores, empresarios y gestores turísticos de Cayambe, misma que será el canal de comunicación entre la gestión el sector público y privado.

El más importante organismo articulador entre las entidades públicas y privadas a fines al turismo en Cayambe es la Cámara de turismo que se encuentra en proceso de activación ya que desde allí partirá la generación de proyectos turísticos y con la participación de todos los actores y se pueda tomar un rumbo acertado para alcanzar un desarrollo turístico viable en beneficio de toda la sociedad cayambeña.

4.1.2 Parque Nacional Cayambe Coca y el Nevado Cayambe

El Parque Nacional Cayambe Coca en el área de turismo ha realizado proyectos importantes que incluyen al atractivo principal del parque como es el nevado Cayambe, según el Ing. Geovanny Andrango Benavidez, representante del departamento de turismo del parque nacional. Se ha adecuado el refugio y el control de Piemonte con una metodología rápida para el registro de visitantes y turistas. También se trabaja con la comunidad sobre la conservación del patrimonio, mediante charlas y capacitaciones por parte del Ministerio del Ambiente, lo que es beneficioso y necesario lugares frágiles y de conservación de flora y fauna.

La capacitación constante que se realiza actualmente en conjunto con el Ministerio del Ambiente y en la comunidad es esencial para la conservación de las especies, uso adecuado del suelo, las normas de cuidado y prevención y el cómo actuar en caso de un desastre natural.

La iniciativa de la entrega de una guía turística al visitante que se dirige al nevado también es punto importante que señala el impulso que se pretende dar al turismo por parte del parque del Parque Nacional Cayambe Coca, aunque se ha señalado que es una iniciativa que genere satisfacción al turista, se recomienda la realización de estudios del perfil del turista para direccionar de mejor manera y hacia un público objetivo claro la nueva guía de turismo que se pretende realizar a futuro.

Enfocándonos sobre el crecimiento de la infraestructura turística se identifica que en la parte baja de la comunidad del Hato existen varios sitios de hospedaje y de alimentación, pero si hablamos de Piamonte o aún más cerca a nevado Cayambe existe un abandono del proyecto del paradero de la hacienda Piemonte por temas particulares y no se ha generado el desarrollo turístico en torno al nevado Cayambe como se debería, al ser este atractivo el icono del cantón.

En cuanto al datos sobre los turistas que ingresan al parque nacional, existe un registro oficial que se lo lleva en el SIB (Sistema de información de biodiversidad del Ecuador), pero se menciona que es muy básico, lo que contiene es el número de turistas que visitan mensualmente el parque nacional, su ciudad o país procedencia, a donde se dirigen y que actividad van a realizar, pero no el registro con fines turísticos, sino con el objetivo de la realización de informes mensuales de las visitas que se generan en el Parque Nacional Cayambe Coca.

4.1.3 El Refugio Rúaless, Oleas, Berge del Nevado Cayambe

Según la entrevista realizada al Sr. Segundo Tugunango, administrador oficial del refugio Rúaless Oleas Berge, oriundo de la comunidad aledaña al nevado (Juan Montalvo) y desempeñándose en este cargo por más 8 años. En el cantón Cayambe se ha realizado la gestión legal para estar a cargo administración del Refugio Rúaless Oleas Berge lo que implica un beneficio para la comunidad: porque los valores recaudados por los visitantes de la actividad turística que se realiza en la zona se los distribuye en un fondo comunal el mismo que es de uso para la solvencia de las necesidades de las comunidades y del refugio.

El Refugio Rúaless Oleas Berge, ofrece el servicio de hospedaje y de alimentación mediante una previa reservación, en la preparación de los alimentos se toma en cuenta a las personas de la comunidad que posee huertos orgánicos y se promociona la alimentación “sana”, como iniciativa de la comunidad y también se realiza en fines de semanas la preparación de ferias gastronómicas pequeñas estratégicamente en Piemonte, ya que en este lugar las personas hacen su registro y pueden de paso degustar con la comida tradicional que se prepara en el lugar.

4.1.4 Actividades turísticas que se realizan entorno al Nevado Cayambe

El Nevado Cayambe como principal atractivo del cantón siempre ha estado en la planificación turística como referente ya que anualmente el Parque Nacional Cayambe Coca tiene alrededor de 35 000 turistas que lo visitan, sin contar que se generan otras visitas por caminos alternativos que no llevan ningún tipo de registro y aun estando consientes la falta de promoción de actividades y la necesidad urgente de la mejora de la vías que ya es un proyecto en el que ya existen estudios, pero aún no se ha implementado y al contar con una mejor vialidad, pueda salir a flote la propuesta e iniciativa de la dirección de turismo de Cayambe que es la realización de la ruta del volcán cuyo eje principal y atractivo es el nevado.

En el Nevado Cayambe se realizan diferentes actividades como el montañismo, andinismo, senderismo, trekking, avistamiento de flora y fauna, fotografía, guianza, etc., pero estas actividades no son iniciativa ni de la comunidad, ni del Parque Nacional Cayambe Coca, ni del Departamento de turismo del Cantón Cayambe, se las realiza mediante el convenio con agencias de viajes, en su mayoría de la Ciudad de Quito o los turistas realizan estas actividades de manera individual ya que no existe hasta la actualidad la oferta de estas actividades por medio de las entidades públicas ni privadas del Cantón Cayambe.

4.1.5 Registros estadísticos de visitantes del Nevado Cayambe

El departamento de desarrollo económico y la dirección de turismo del cantón Cayambe no existe datos o registro estadísticos de llegadas, el único registro de visitantes de turistas que visitan el Nevado Cayambe existe en el control del Ministerio del Ambiente en Piemonte –

Cayambe pero su información es insuficiente para la toma de decisiones a partir de un perfil del turista y se realicen proyectos en función del mismo, por lo que se ha manifestado que la implementación o sistematización de una información completa y actualizada sería una ayuda significativa en relación con el desarrollo del turismo en el cantón.

4.1.5 Jerarquización del Nevado Cayambe

4.1.5.1 Interpretación de la ficha de levantamiento y jerarquización

El Nevado Cayambe es un atractivo natural de tipo montaña y su subtipo es montaña alta, su ubicación es en la Provincia de Pichincha, Cantón Cayambe, Parroquia Juan Montalvo. La altura máxima del atractivo es de 5790 metros sobre el nivel del mar, el tipo de administración es publica con roles compartidos entre el departamento de turismo del Cantón Cayambe y el Parque Nacional Cayambe Coca.

Entre otras características del atractivo se establece que el Nevado Cayambe posee un clima frío con una temperatura de 2 a -6 grados centígrados y su precipitación pluviométrica de 941,4 mm. Pertenece a la línea de producto de naturaleza y el escenario donde se localiza el atractivo se lo denomina Rústico Natural, su ingreso es libre, como todo ingreso a las Áreas Protegidas del Ecuador. Se recomienda su visita en los meses de enero a octubre principalmente a los montañistas.

En tanto a la accesibilidad y conectividad del atractivo, se establece como la ciudad o poblado más cercano que presente condiciones mínimas de servicios a Juan Montalvo cuya distancia al Nevado es de 17 km con una vía de tercer orden. Existe una asociación con la cooperativa de camionetas para prestar servicios desde el Parque Central de Cayambe hasta el Refugio Rúales Oleas Berge y la señalización de aproximación del atractivo se encuentra en buen estado.

En la variable de la planta turística y servicios complementarios de la ficha se identifica como servicio de alojamiento en el atractivo al Refugio Rúales Oleas Berge y en el poblado o ciudad más cercano se identifican: hostales, hosterías, haciendas turísticas y casas de huéspedes a disposición de los visitantes. En alimentos y bebidas en el atractivo solo se encuentra un establecimiento registrado en el poblado más cercano en calidad de Cafetería. El Nevado

Cayambe no tiene ningún convenio oficial con alguna agencia de viajes, pero cuenta con 3 guías locales en convenio con la comunidad aledaña.

En tanto a las facilidades que existen en el entorno al atractivo tenemos:

- De apoyo a la gestión turística: Refugio o centro de recepción de visitantes. (buen estado)
- De observación y vigilancia: Garitas de guardiana y miradores. (buen estado)
- De recorrido y descanso: Senderos (buen estado)
- De servicio: baterías sanitarias y estacionamiento (buen estado)
- Complementarios: Alquiler y venta de equipo especializado (en la ciudad o poblado más cercano)

El estado de conservación se lo determina como conservado, sobre servicios básicos no consta de agua potable ni de energía eléctrica en el atractivo, la disposición de desechos se la realiza en el poblado más cercado con un carro recolector. Tiene un botiquín de primeros auxilios en el Refugio Rúaless Oleas Berge y un punto de salud encuentra en el poblado más cercano; un dispensario médico.

Se encuentran respaldados por la policía nacional en caso de emergencia y la comunicación se la realiza por vía satelital con telefonía móvil y por radio en conexión con el Parque Nacional Cayambe Coca.

Las denominadas multi amenazas que posee el atractivo son: deslaves, erupción volcánica e incendios forestales, amenazas tanto de origen natural como ocasionados por el ser humano.

En tanto a las políticas y regulaciones, el Gobierno Autónomo Descentralizado actualmente no cuenta con el Plan de Desarrollo Turístico Territorial, aunque se señala que el atractivo si se encuentra en la planificación turística territorial con normativas que se aplican para el desarrollo de la actividad turística al igual que ordenanzas específicas en este atractivo.

Las actividades que se realizan en su superficie terrestre son montañismo, senderismo, cicloturismo, observación de flora y fauna y caminata. Cuenta con atractivos culturales como: recorridos guiados, degustación de platos tradicionales y muestras audiovisuales.

La promoción y la comercialización del atractivo se la realiza mediante un plan de promoción turística cantonal, cuenta con una página web y una red social (Facebook). No posee un registro de visitantes ni genera reportes de estadísticas de visita al atractivo.

La denominada temporada alta de afluencia de turistas se la determina en mayo, junio y julio y los visitantes nacionales son de origen quiteño y cayambeño y extranjeros de origen estadounidense y alemanes.

La ficha de levantamiento y jerarquización del atractivo fue elaborada por el técnico: Carmen Cabrera de la institución: Turismo y gestión ambiental del departamento de turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural y Plurinacional del Cantón Cayambe.

4.1.5.2 Resumen de Resultados de la evaluación técnica

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN TÉCNICA			
CRITERIOS DE VALORACIÓN	DESCRIPCIÓN	PONDERACIÓN	RESULTADO
A ACCESIBILIDAD y CONECTIVIDAD	Contempla el ingreso, horario al atractivo y facilidades instaladas para personas con alguna discapacidad; además, se hace referencia a la existencia de vías de acceso al sitio, con énfasis en las cualidades que condicionan la relación distancia/tiempo, así también la conectividad tecnológica.	18	0
B PLANTA TURÍSTICA / SERVICIOS	Registra equipamientos y la disponibilidad de servicios en el atractivo.	18	14,4
C ESTADO DE CONSERVACIÓN E INTEGRACIÓN SITIO / ENTORNO	Estimación de la integridad de los atributos patrimoniales físico-ambientales y socioculturales, en particular de las condiciones del sitio y su entorno.	14	14
D HIGIENE Y SEGURIDAD TURÍSTICA	Hace referencia a la disponibilidad de dispositivos para recolección de basura, procedencia del agua, presencia de actos vandálicos, limpieza e iluminación del atractivo.	14	11,8
E POLÍTICAS Y REGULACIONES	Consideración del atractivo dentro de la Planificación territorial turística cantonal y cumplimiento de regulaciones para las actividades que se realizan en el atractivo.	10	7
F ACTIVIDADES QUE SE PRACTICAN EN EL ATRACTIVO	Constatación de actividades que se practican en el atractivo, mismas que le dan valor agregado.	9	12
G DIFUSIÓN DEL ATRACTIVO	Publicaciones internacionales, nacionales, monografías o medios de difusión. Declaratorias y reconocimientos. Relevancia y divulgación.	7	7
H REGISTRO DE VISITANTES Y AFLUENCIA	Registro del tipo de visitantes, perfil de consumo, volumen intensidad de uso. Estimación de demanda potencial.	5	2
I RECURSOS HUMANOS	Hace referencia al nivel de instrucción académico del personal que labora en el atractivo.	5	5
TOTAL		100	73,2

Figura 1

Resultados de ficha de jerarquización del atractivo.

La ponderación final de 73,2 sobre 100 puntos según el manual de ponderación del levantamiento y jerarquización del atractivo, nos indica que el valor es aceptable y se puede ubicar en la jerarquía III ya que se encuentra entre el rango de 61 – 85.

Un atractivo turístico con jerarquía III se constituye de rasgos excepcionales capaces de motivar por si solo en conjunto con otros atractivos continuos una corriente actual o potencial

de turistas nacionales o extranjeros y presenta condiciones para desarrollos de productos enfocados al mercado nacional e internacional.

4.1.6 Condiciones de desarrollo turístico del Nevado Cayambe

El Nevado Cayambe posee una jerarquización buena (jerarquía III), las vías de acceso están en óptimas condiciones en la parte urbana, siendo caso opuesto en la zona rural, tal es el caso de la vía de acceso al Nevado Cayambe que es el icono del cantón, se conoce que el proyecto de la mejora de esa vía existe, pero aún no están tomando las medidas necesarias de mejora en conjunto de organismos competentes como son el Consejo Provincial y el Ministerio de Transporte. Es importante hacer énfasis en el posible aumento de jerarquía sí se trabaja en las facilidades esenciales para un atractivo turístico, como es las vías de acceso y así generar mayor afluencia turística lo que dinamizará la economía local y llevará a un desarrollo turístico mediante un encadenamiento que beneficiará a toda la sociedad cayambeña.

4.2 Perfil del turista que visita el Nevado Cayambe

Para determinar el perfil del turista que visita el nevado Cayambe se realizó una investigación enfocada principalmente a los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan el atractivo, también existieron otras entidades que ayudaron con la investigación como fueron el punto de registro de Piemonte del Parque Nacional Cayambe Coca.

Con la encuesta aplicada a cada una de las unidades a analizar se determinó el siguiente perfil del turista.

4.2.1 Generalidades del público encuestado

4.2.1.1 Género

Tabla 8 Género

Respuestas	N°	Porcentaje
Masculino	197	66%
Femenino	100	34%
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Del total de turistas encuestados se puede observar que en los turistas visitantes predomina principalmente el género masculino, el motivo de este resultado puede ser que en el Nevado Cayambe se realizan actividades de andinismo y que requieren mayos esfuerzo físico y en estas actividades son los hombres los que más la practican.

4.2.1.2 Edad promedio

Tabla 9 Edad Promedio

Respuestas	N°	Porcentaje
Entre 18 - 29 años	112	38%
Entre 30 - 54 años	102	34%
Más de 65años	183	28%
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas que visitaron el Nevado Cayambe son jóvenes y adultos que van desde los 26 hasta los 29 años, seguidos por los turistas adultos entre los 30 hasta los 54 años. Con lo cual se evidencia que los turistas que visitan el Nevado Cayambe son principalmente jóvenes y adultos por lo tanto es importante contar con una oferta turística variada que contenga actividades de aventura, naturaleza, deportivas, caminata, senderismo, etc.

4.2.1.3 Estado civil

Tabla 10 Estado Civil

Respuestas	N°	Porcentaje
Soltero	33	11,11
Casado	194	65,32
Divorciado	29	9,76
Viudo/a	5	1,68
Unión libre	36	12,12
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

La mayoría de los turistas que visitan el Nevado Cayambe son casados y visitan la ciudad con su familia y amigos, según estos datos, las actividades que se desarrollen para diversificar la oferta en torno al Nevado Cayambe se deberían enfocar a actividades familiares y para jóvenes.

4.2.1.4 Profesión / Ocupación

Tabla 11 Profesión/ Ocupación

Respuestas	N°	Porcentaje
Estudiante	49	16,50
Ama de casa	12	4,04
Ingeniero	41	13,80
Abogado	13	4,38
Licenciado	49	16,50
Chofer	26	8,75
Retirado	6	2,02
Médico	8	2,69
Biólogo	2	0,67
Empleado Publico	39	13,13
Emplead privado	52	17,51
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas encuestados son empleados privados, seguidos de licenciados y estudiantes. Estos datos son muy importantes al tomar en cuenta para la oferta de las actividades que se realicen en torno al Nevado Cayambe.

4.2.1.5 Nivel de Educación

Tabla 12 Nivel de Educación

Respuestas	N°	Porcentaje
Primaria	48	16,16
Secundaria	96	32,32
Carrera técnica	33	11,11
Universitaria	81	27,27
Maestría	31	10,44
Doctorado-PhD	8	2,69
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas nacionales encuestados cuentan con un nivel de estudio de secundaria, seguidos de personas que poseen estudios universitarios tales como; administración de empresas, arquitectura, finanzas, fotografía, arqueología, conservación ambiental y sostenibilidad, lo que permite observar que los turistas que visitan el Nevado Cayambe son cada vez más preparados y por ende serán más exigentes en la prestación de servicios y estado del atractivo.

4.2.1.6 Frecuencia de turismo

Tabla 13 Frecuencia de turismo

Respuestas	N°	Porcentaje
Una vez	33	11,11
Dos o tres veces	89	29,97
Mas de cuatro veces	175	58,92
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas encuestados menciona realizar turismo más de cuatro veces al año, seguidos de los turistas que mencionan realizar turismo dos o tres veces al año. Con este resultado se evidencia que las personas están muy interesadas en realizar turismo, por

lo tanto, es importante disponer de una oferta turística variada para el visitante que pueda satisfacer sus expectativas y necesidades en base a sus características.

4.2.2 Mercados consumidores

4.2.2.1 Procedencia Nacional

Tabla 14 Procedencia/Nacional

Respuestas	N°	Porcentaje
Quito	99	38,08
Cayambe	63	24,23
Ibarra	61	23,46
Cuenca	12	4,62
Guayaquil	13	5,00
Esmeraldas	2	0,77
Otras	10	3,85
Total	260	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Con los resultados obtenidos se puede observar que de 260 turistas nacionales encuestados el mayor porcentaje que visitan el Nevado Cayambe provienen de Quito, debido principalmente a la cercanía existente entre estos dos destinos, seguidos de turistas de Cayambe, evidenciando un alto porcentaje de turismo interno en el cantón pero denota la baja promoción hacia otras ciudades del país ya que entre estos dos destinos la motivación pudo ser solo la cercanía, mas no, la calidad de servicios ni la oferta turística del atractivo.

4.2.2.2 Procedencia Extranjeros

Tabla 15 Procedencia/Extranjeros

Respuestas	N°	Porcentaje
Colombia	6	16,22
Perú	0	0,00
Venezuela	3	8,11
Brasil	0	0,00
Argentina	4	10,81
México	3	8,11
EEUU	12	32,43
Canadá	0	0,00
España	0	0,00
Alemania	6	16,22
Otro	3	8,11
Total	37	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Los resultados demuestran que de 37 turistas extranjeros encuestados el mayor porcentaje que visita el Nevado Cayambe proviene de EEUU, esto se debe principalmente a la promoción internacional que ha realizado el país en los últimos tiempos como la campaña “ All you need is Ecuador” y además el nevado por estar ubicado en la mitad del mundo y ser el punto más cercano al sol que se encuentra atravesado por la línea equinoccial, llama la atención de los turistas internacionales y además se conoce que existen convenios con agencias de viajes que se dedican al turismo de montaña y de naturaleza. Se puede evidenciar una falta de desarrollo en el turismo extranjero europeo.

4.2.3 Perfil socioeconómico y gastos promedio en la estancia en Cayambe

4.2.3.1 Ingresos mensuales

Tabla 16 Ingresos mensuales

Respuestas	N°	Porcentaje
Menos de 386 USD	41	13,80
387 - 500 USD	89	29,97
501 - 700 USD	103	34,68
701 - 900 USD	30	10,10
901 - 1100 USD	26	8,75
Más de 1101 USD	8	2,69
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los visitantes posee un ingreso mensual de 501 – 700 USD mientras que el siguiente segmento gana entre 387 - 500 USD mensuales, esto debido a que la demanda que ingresa al nevado es de un poder de un poder adquisitivo medio, al ser la mayoría de las turistas que visitan el nevado principalmente nacional y extranjeros provenientes de Estados Unidos, país con un nivel económico en mejores condiciones del Ecuador.

4.2.3.2 Ingreso anual para turismo

Tabla 17 Ingreso anual designado para turismo

Respuestas	Nº	Porcentaje
Menos de 100 USD	36	12,12
101 - 200 USD	79	26,60
201 - 300 USD	95	31,99
301 - 400 USD	63	21,21
Más de 400 USD	24	8,08
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas encuestados menciona que gasta entre 201 – 300 USD en la actividad turística en un año, estas son cifras que nos reflejan que el turista nacional no designa ni siquiera el valor en un salario básico unificado por turismo y prefiere realizar actividades que no orienten a un amplio gasto de su bolsillo.

4.2.3.3 Gasto promedio en Cayambe / Alojamiento

Tabla 18 Gasto promedio en Cayambe – Alojamiento

Respuestas	Nº	Porcentaje
10 - 30 USD	165	55,56
31 - 70 USD	30	10,10
Más de 70 USD	22	7,41
Ninguno	80	26,94
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El gasto promedio del turista nacional y extranjero durante su estancia en el Nevado Cayambe por la utilización de servicio de alojamiento es de 10 a 30USD, es un valor módico y que se acopla a los valores que se cobran en general por dormir una noche por la zona, cabe

mencionar que el turista puede pernoctar en otro lugar que no sea Cayambe, como Otavalo o Pedro Moncayo.

4.2.3.4 Gasto promedio en Cayambe / Alimentación

Tabla 19 Gasto promedio en Cayambe – Alimentación

Respuestas	N°	Porcentaje
10 - 30 USD	184	61,95
31 - 70 USD	66	22,22
Más de 70 USD	40	13,47
Ninguno	7	2,36
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El gasto promedio del turista nacional y extranjero durante su estancia en el nevado Cayambe por la utilización de servicio de alimentación es de 10 a 30 USD; son cifras considerando que los turistas en su mayoría invierten este dinero en el almuerzo y la compra de los tradicionales biscochos de Cayambe, queso de hoja y manjar en las afueras de la ciudad.

4.2.3.5 Gasto promedio en Cayambe / Transporte

Tabla 20 Gasto promedio en Cayambe – Transporte

Respuestas	N°	Porcentaje
10 - 30 USD	122	41,08
31 - 70 USD	171	57,58
Más de 70 USD	1	0,34
Ninguno	3	1,01
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El gasto promedio del turista nacional y extranjero durante su estancia en el nevado Cayambe por el transporte representa un gasto total de 31 a 70 USD por transporte. Estos valores varían, ya sea por motivo de alquiler de automóvil de doble tracción para dirigirse al refugio del Nevado Cayambe o por la utilización de gasolina con un vehículo privado.

4.2.4 Hábitos de viajes del turista**4.2.4.1 Visitas al Nevado Cayambe****Tabla 21** Visitas al Nevado Cayambe

Respuestas	N°	Porcentaje
Primera vez	127	42,76
Entre dos y cuatro veces	148	49,83
Más de cinco veces	22	7,41
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas nacionales encuestados ha visitado el atractivo entre dos y cuatro veces, seguidos por los turistas que ha visitado el Nevado Cayambe por primera vez, existe un porcentaje muy considerable de turistas que ya la han visitado en otras ocasiones demostrando su gusto y satisfacción por el atractivo y los servicios recibidos en el nevado.

4.2.4.2 Tiempo de estancia en Cayambe**Tabla 22** Tiempo de estancia – pernoctar

Respuestas	N°	Porcentaje
0 noches	179	60,27
1 noche	78	26,26
2 noches	26	8,75
3 noches	6	2,02
Más de 4 noches	8	2,69
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de turistas encuestados no pernoctaron en Cayambe, demostrando que Cayambe es un atractivo turístico de paso por lo tanto se debe trabajar con un mejor manejo de la oferta y demanda para potencializar la actividad turística.

4.2.4.3 Tipo de alojamiento en la estancia en Cayambe**Tabla 23** Tiempo de estancia – pernoctar

Respuestas	N°	Porcentaje
Hotel/ Hostal	25	21,19
Refugio	23	19,49
Cabañas	5	4,24
Pensión	0	0,00
Residencia	3	2,54
Hostería	2	1,69
Camping	12	10,17
Familiares/ amigos	48	40,68
Total	118	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

De los turistas nacionales que pernoctaron en Cayambe, el mayor porcentaje mencionan haber pernoctado en casa de familiares o amigos, seguido de turistas que pernoctaron en hostales residenciales, un porcentaje significativo también, en el refugio, se evidencia el poco uso de la planta hotelera del cantón porque que se hospedaron la gran mayoría en casas de familiares y amigos. El Refugio del Nevado Cayambe acoge generalmente a turistas que van a realizar actividades de andinismo y montañismo y se preparan en el lugar mediante la aclimatación.

4.2.4.4 Forma de llegada al Nevado Cayambe**Tabla 24** Cómo llegó al Nevado Cayambe

Respuestas	N°	Porcentaje
Caminando	0	0
Automóvil	297	100
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Para llegar al nevado Cayambe el 100% de turistas encuestados lo hizo mediante vehículo por el motivo de que el Nevado Cayambe se encuentra retirado de la ciudad, el Refugio Ruales Oleas Berge se encuentra a 28 km de la panamericana de Cayambe.

4.2.4.5 Tipo de transporte**Tabla 25** Tipo de transporte

Respuestas	N°	Porcentaje
Alquilado	160	54%
Propio	137	46%
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Para llegar al Nevado Cayambe el 100% de turistas encuestados lo hizo mediante vehículo; en privado y un 54% mediante transporte alquilado, el 45%, el porcentaje de transporte alquilado es muy alto ya que solo pueden subir hasta el refugio los autos de doble tracción y la mayoría de las personas no posee este tipo de automóvil.

4.2.4.6 Tipo de alimentación**Tabla 26** Tipo de alimentación

Respuestas	N°	Porcentaje
Gastronomía Nacional	132	44,44
Gastronomía Internacional	2	0,67
Gastronomía de la zona	113	38,05
Gastronomía vegetariana	12	4,04
Comida rápida	38	12,79
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje los visitantes nacionales prefiere consumir gastronomía nacional frente a turistas que prefiere la gastronomía nacional en general, evidenciando que existe un gran interés del turista por degustar la gastronomía nacional y local lo cual es muy importante ya que se motivaría a la población a incrementar su producción fomentando de esta manera el desarrollo económico de la zona e incluso la potencialización de los huertos ecológicos y su producción ganadera.

4.2.4.7 Información del destino**Tabla 27** Información sobre el destino

Respuestas	N°	Porcentaje
Internet	75	25,25
Televisión	0	0,00
Prensa	12	4,04
Revista de turismo	3	1,01
Amigos y familiares	155	52,19
Radio	6	2,02
Agencia de viajes	42	14,14
Ferias de turismo	3	1,01
Otro	0	0,00
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El medio de comunicación o difusión más utilizado para informarse acerca del Nevado Cayambe constituyó el aviso de familiares y amigos, aunque otros visitantes lo hicieron por medio de internet. Este resultado nos indica que la promoción turística más fuerte del Nevado Cayambe es “el boca a boca”.

4.2.4.8 Difusión (internet)

Tabla 28 Difusión del atractivo por internet

Respuestas	N°	Porcentaje
Facebook	61	81,33
Youtube	1	1,33
Whatsapp	4	5,33
Instagram	9	12,00
Twitter	0	0,00
Página Web	0	0,00
Total	75	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje menciona que se informó por Facebook. Este aspecto es muy importante para considerar las estrategias de publicidad y marketing en esta plataforma y se direcciona a un mercado objetivo que visite o tenga tendencias a visitar atractivos con las características del Nevado Cayambe.

4.2.4. Compañía de viaje

Tabla 29 Compañía de viaje

Respuestas	N°	Porcentaje
Sólo	39	13,13
Con amigos	69	23,23
Con su pareja	66	22,22
Con familia	103	34,68
Compañeros de trabajo	8	2,69
Compañeros de aula	12	4,04
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el nevado Cayambe

Análisis:

Al visitar el nevado mayor porcentaje de Nos turistas lo visitó con su familia frente a un significativo porcentaje que lo hizo con amigos. Estos datos son importantes y relevantes para considerar la implementación de la oferta del turismo en familia y actividades relacionadas a esta tendencia.

4.2.5 Preferencias de consumo, motivación de viaje y nivel de satisfacción del turista**4.2.5.1 Principales motivaciones para viajar al Nevado Cayambe****Tabla 30** Principales motivaciones

Respuestas	N°	Porcentaje
Por asunto académico	39	13,13
Visita a familiares	82	27,61
Precios económicos	32	10,77
Investigación	3	1,01
Belleza paisajística	129	43,43
Fiestas	12	4,04
Otros	0	0,00
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los encuestados vienen motivado principalmente por la belleza paisajística del Nevado Cayambe y el siguiente segmento viene motivado por visitar a sus familiares y amigos. Estos datos nos reflejan la importancia del cuidado y conservación del recurso, su ecosistema, flora, fauna e imagen del atractivo.

4.2.5.2 Lugares de visita en Cayambe

Tabla 31 Lugares de visita en Cayambe

Respuestas	N°	Porcentaje
Parque Yaznan	89	29,97
Museo Cayambe	12	4,04
Parque 23 de julio	68	22,90
Mitad del mundo	17	5,72
Paquiestancia	2	0,67
Cariacu	6	2,02
Quitoloma	0	0,00
Puntiachil	1	0,34
Olmedo	3	1,01
Ninguno	99	33,33
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

Los lugares que fueron también visitados durante la estancia en Cayambe por los turistas son el Parque Yaznan en mayor porcentaje, la mitad del mundo en Guachalá, el parque 23 de Julio y se aduce la falta de motivación de los turistas por visitar otro atractivo a parte del nevado, pues el porcentaje mayor indica que solo fueron al nevado Cayambe lo cual evidencia la falta de promoción o estrategias turísticas en el cantón para promocionas más destinos y el turista visite más lugares en el cantón.

4.2.5.3 Sugerencias de mejoras en el Nevado Cayambe

Tabla 32 Mejoras del Nevado Cayambe

Respuestas	N°	Porcentaje
Señalética	24	8,08
Vías	172	57,91
Manejo de desechos	7	2,36
Oferta de actividades	45	15,15
Calidad en los servicios	29	9,76
Imagen de los atractivos	11	3,70
Otro	9	3,03
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor y más significativo porcentaje de los visitantes no está conforme con las vías ya que no se encuentra en buen estado y limita mucho a los turistas a llegar al atractivo, además mencionan que hace falta una oferta variada de actividades para realizar ya que no todas las personas poseen las mismas condiciones físicas o los mismos gustos.

4.2.5.4 Volvería a visitar el atractivo

Tabla 33 Volvería a visitar el Nevado Cayambe

Respuestas	N°	Porcentaje
Si	263	88,55
No	34	11,45
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de turistas volverían a visitar el Nevado Cayambe, es una cifra que nos muestra un buen nivel de satisfacción del turista en el atractivo, a pesar de las limitaciones existentes. Es importante mantener el nivel e incluso mejorar para que cada vez exista mayor afluencia de turistas en el atractivo.

4.2.5.5 Motivaría a otras personas a visitar el Nevado Cayambe

Tabla 34 Motivas a otras personas a conocer el Nevado Cayambe

Respuestas	Nº	Porcentaje
Si	263	88,55
No	34	11,45
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas que visitaron el Nevado Cayambe estaría dispuesto a motivar a demás personas a que visiten el atractivo, esto se genera por la satisfacción del turista que hubo en el atractivo y principalmente por la belleza paisajística del lugar, catalogando la experiencia vivida como algo inolvidable. De estas cifras se debe tomar la motivación a seguir contribuyendo para el desarrollo del destino y que pueda a futuro convertirse en un destino líder y sostenible para el cantón y el país.

4.2.5.6 Implementación en el Nevado Cayambe

Tabla 35 Implementación en el Nevado Cayambe

Respuestas	Nº	Porcentaje
Guianza turística	78	26,26
Deportes de aventura	46	15,49
Turismo rural	32	10,77
Aviturismo	24	8,08
Transporte turístico	112	37,71
Teleférico	5	1,68
Otro	0	0,00
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los turistas sugiere implementar transporte turístico para el nevado a precios módicos para poder visitar más seguido el atractivo sin limitaciones por transporte, sugieren también la guianza turística ya que no existe ese servicio en el atractivo y es necesario para que sea una experiencia memorable de recreación y a la vez informativa, se sugiere también implementar deportes de aventura aprovechando los recursos turísticos de zona, lo que

tiene una visión de implementación de turismo rural para una mejor convivencia con la comunidad.

4.2.5.7 Calificación del Nevado Cayambe

Tabla 36 Calificación al Nevado Cayambe

Respuestas	Nº	Porcentaje
Excelente	39	13,13
Buena	147	49,49
Regular	104	35,02
Mala	7	2,36
Total	297	100%

Fuente: Encuesta dirigida a turistas que visitan el Nevado Cayambe

Análisis:

El mayor porcentaje de los visitantes calificó la experiencia obtenida en el Nevado Cayambe como buena, el segmento siguiente la calificó como regular ya que sugieren mejoras en las vías. con lo cual se evidencia un nivel de satisfacción positivo, aunque también se debe seguir trabajando para convertir al nevado en un destino turístico primordial de visita para los viajeros lo que generará un desarrollo turístico, social y económico en la zona y en el cantón.

4.2.6 Resultados del perfil del turista que visita el nevado Cayambe

Al perfil del turista se lo ha dividido en 5 variables que son:

- Generalidades
- Mercados consumidores
- Perfil socioeconómico
- Hábitos de viaje
- Preferencias, sugerencias y nivel de satisfacción

Haciendo énfasis en los datos con un porcentaje mayor o más relevantes se determina el siguiente perfil del turista:

Del total de 297 turistas encuestados, el 66% son de género masculino y el 34% son de género femenino, con lo cual se puede observar que en los turistas predomina principalmente el género masculino.

El 38% de los turistas que visitaron el Nevado Cayambe son jóvenes y adultos que van desde los 26 hasta los 29 años, seguidos por un 34% de turistas adultos entre los 30 hasta los 54 años. Con lo cual se evidencia que los turistas que visitan el Nevado Cayambe son principalmente jóvenes y adultos por lo tanto es importante contar con una oferta turística variada que contenga actividades de aventura, naturaleza, deportivas, etc.

El 65% de los turistas que visitan el Nevado Cayambe son casados y visitan la ciudad con su familia y amigos, el 12% son parte de una unión de hecho y el 11% son solteros.

El 32% de los turistas nacionales encuestados cuentan con un nivel de estudio de secundaria, seguidos del 27% estudios universitarios tales como; administración de empresas, arquitectura, finanzas, fotografía, arqueología, conservación ambiental y sostenibilidad estratégica lo que permite observar que los turistas que visitan el Nevado Cayambe son cada vez más preparados y por ende más exigentes.

El 18% de los turistas encuestados son empleados privados, seguidos de un 17% que son licenciados, y con el 17% se observó que son estudiantes.

El 59% de los turistas encuestados menciona realizar turismo más de cuatro veces al año, un 30% menciona realizar turismo dos o tres veces al año. Con este resultado se evidencia que las personas están interesadas en realizar turismo, por lo tanto, es importante disponer de una oferta turística variada para el visitante.

Con los resultados obtenidos se puede observar que de 260 turistas nacionales encuestados el 38% que visitan el Nevado Cayambe provienen de Quito, debido principalmente a la cercanía existente entre estos dos destinos, seguidos de un 24% de turistas de Cayambe, un 23% de turistas provenientes de Ibarra, un 5% de turistas provenientes de Guayaquil, Esmeraldas y Cuenca, y un 4% de turistas provenientes de otras ciudades tales como Puerto Quito, Riobamba, Ambato.

Los resultados demuestran que de 37 turistas extranjeros encuestados el 32% que visita el Nevado Cayambe proviene de Estados Unidos, esto se debe principalmente a la promoción

internacional que posee el nevado por estar ubicado en la mitad del mundo y convenios con agencias de viajes, un 17% provienen de Colombia, un 16% proviene de Alemania, un 10% de Argentina y un 5% de Venezuela. Se puede evidenciar una falta de desarrollo en el turismo extranjero europeo.

El 35% de los visitantes posee un ingreso mensual de 501 – 700 USD mientras que el 29% gana entre 387 - 500 USD mensuales, esto debido a que la demanda que ingresa al nevado es de un poder de un poder adquisitivo medio, al ser la mayoría de las turistas que visitan el nevado principalmente nacional y extranjeros provenientes de Estados Unidos, país con un nivel económico en mejores condiciones del Ecuador.

El 42% de los turistas encuestados menciona que gasta entre el 11% y 15% de sus ingresos para realizar turismo mientras que el 27% destina entre el 6% y 10%. Con respecto a los turistas extranjeros, el 28% destina entre el 11% y el 15% de sus ingresos para hacer turismo, el 23% destina entre 16% y 20%.

El gasto promedio del turista nacional y extranjero durante su estancia en el Nevado Cayambe por la utilización de servicio de alojamiento, alimentación, transporte, entretenimiento y diversión es de 10 a 30USD ascendiendo a un gasto total de 31 a 70 USD por transporte.

El 50% de los turistas nacionales encuestados ha visitado el Nevado Cayambe entre dos y cuatro veces, seguidos por el 43% que ha visitado el Nevado Cayambe por primera vez, existe un porcentaje muy considerable de turistas que ya la han visitado en otras ocasiones demostrando su gusto por el atractivo. El 60% de turistas encuestados no pernoctaron en Cayambe, el 26% de los turistas encuestados ha pernoctado una noche en Cayambe, demostrando que Cayambe es un atractivo turístico de paso por lo tanto se debe trabajar con un mejor manejo de la oferta y demanda para potencializar la actividad turística.

De los turistas nacionales que pernoctaron en Cayambe, el 40% mencionan haber pernoctado en casa de familiares o amigos, seguido del 27% que pernoctaron en hostales residenciales, un 16% en el refugio, se evidencia el poco uso de la planta hotelera del cantón puesto que se hospedaron la gran mayoría en casas de familiares y amigos. Para llegar al Nevado Cayambe el 100% de turistas encuestados lo hizo mediante vehículo; en privado y un 54% mediante transporte alquilado, el 45%. El 52% de los visitantes nacionales prefiere consumir gastronomía típica de la zona frente a un 24% que prefiere la gastronomía nacional

en general, evidenciando que existe un gran interés del turista por degustar la gastronomía nacional local lo cual es muy importante ya que se motivaría a la población a incrementar su producción fomentando de esta manera el desarrollo económico de la zona.

El medio más utilizado para informarse acerca del Nevado Cayambe constituyó el aviso de familiares y amigos en un 52% de los encuestados, el 25% lo hicieron por medio de internet: el 81% menciona que se informó por Facebook. Al visitar el nevado un 34% de los turistas nacionales la visitó con su familia frente a un 23% que lo hizo con amigos.

El 43% de los encuestados nacionales viene motivado principalmente por la belleza paisajística del Nevado Cayambe y el 28% viene motivado por visitar a sus familiares. Los lugares que fueron también visitados durante la estancia en Cayambe por los turistas son el Parque Yasnán, la mitad del mundo en Guachalá, el parque 23 de Julio y se aduce la falta de motivación de los turistas por visitar otro atractivo a parte del nevado, pues el porcentaje mayor indica que solo fueron al Nevado Cayambe lo cual evidencia la falta de promoción o estrategias turísticas en el cantón para promocionar más destinos y el turista visite más lugares en el cantón.

El 58% de los visitantes no está conforme con las vías ya que no se encuentra en buen estado y limita mucho a los turistas a llegar al atractivo, el 15% menciona que hace falta una oferta variada de actividades para realizar. El 38% de los turistas sugiere implementar transporte turístico para el nevado a precios módicos para poder visitar más seguido el atractivo sin limitaciones por transporte, el 26% sugiere la guianza turística ya que no existe ese servicio en el atractivo, y el 15% sugiere implementar deportes de aventura aprovechando los recursos turísticos de zona, el 11% sugiere la implementación de turismo rural para una mejor convivencia con la comunidad.

El 49% de los visitantes calificó la experiencia obtenida en el Nevado Cayambe como buena, el 35% la calificó como regular ya que sugieren mejoras en las vías. Con lo cual el 88% de turistas volvería a visitar el nevado y estarían dispuestos a motivar a otras personas para que la visiten, con lo cual se evidencia un nivel de satisfacción positivo, aunque también se debe seguir trabajando para convertir al Nevado Cayambe en un destino turístico primordial de visita para los viajeros.

A continuación, se anexa una tabla informativa con la información sintetizada sobre el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe con sus respectivas variables

PERFIL DEL TURISTA DEL NEVADO CAYAMBE						
GENERALIDADES	MERCADOS CONSUMIDORES	PERFIL SOCIOECONOMICO	HABITOS DE VIAJE		PREFERENCIAS, SUGERENCIAS	
Genero: 66% hombres 34% mujeres	Precedencia Nacional: Quito (38%) Cayambe (24%)	Ingresos mensuales: 501 – 700 USD (35%)	Visitas al Nevado Cayambe: Entre dos y cuatro veces (50%)	Tipo de alimentación: Nacional (44%)	Principales motivaciones: Belleza paisajística (43%)	Motivación a otras personas: Si (90%)
Edad Promedio: 18 – 29 años (38%) 30 54 años (34%)		Inversión por turismo al año: 201 – 300 USD (32%)	Tiempo de estancia (pernoctar): 0 noches (60%) 1 noche (26%)	Información sobre el destino: Amigos y familiares (52%) Internet (25%)	Lugares de Visita: Ninguno (33%) Parque Yaznan (30%)	Implementación: Transporte turístico (38%) Guianza (26%)
Estado civil: Casados (65%)		Gasto en alojamiento: 10 – 30 USD (56%)	Tipo de alojamiento: Familiares y amigos (41%) Hostal/ Hotel (21%)	Difusión por Internet: Facebook (81%)	Posibles mejoras: Vías (58%) Oferta actividades (15%)	Calificación: Buena (50%)
Nivel Educación: Secundaria (32%)	Procedencia Extranjera: Estados Unidos (32%) Colombia (17%)	Gasto en alimentación: 10 – 30 USD (62%)	Llegada al nevado: Automóvil (100%)	Compañía de viaje: Familia (34%)	Posible regreso al atractivo: Si (89%)	
Profesión/ Ocupación: Empleado privado (18%) Estudiantes (17%)		Gasto en transporte: 31 – 70 USD (58%)	Tipo de transporte: Propio (54%)			
Frecuencia anual de turismo Más de 4 veces (59%)						

Figura 2

Identificación del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe

4.3 Diseño de un sistema de generación de datos turísticos a partir de la información sobre el perfil del turista que visita el Nevado Cayambe.

4.3.1 Sistematización de los datos turísticos

La sistematización de los datos turísticos que se obtuvieron de la investigación del perfil del turista visitante al Nevado Cayambe nos llevará a la identificación del oferta turística real y actual del atractivo, condición, facilidades, falencias y jerarquía gracias a la publicación del ficha de levantamiento y jerarquización del atractivo y la descripción de los lugares de los que también se constituye el Nevado, cuya información es completa en las Fichas los atractivos como la Laguna Verde, Laguna de San Marcos, Refugio Rúaless Oleas Berge y el Parque Nacional Cayambe Coca.

La identificación de la demanda o afluencia de visitantes mediante las tablas de registro de asistentes al Nevado Cayambe que se lleva en el Parque Nacional Cayambe Coca; la información de la demanda se basa las siguientes variables: Género, lugar de visita y actividades a realizar.

Y finalmente se publicará la información con el perfil del turista visitante al Nevado Cayambe en forma gráfica, como análisis y un resumen para el usuario que visite la plataforma, además que esta información puede ser actualizada por los periodos que consideren conveniente los técnicos en turismo que harán uso del portal web de generación de datos turísticos, publicación de información del atractivo y facilitador de los instrumentos necesarios para la determinación del perfil del turista; identificación de la oferta y demanda del atractivo turístico.

4.3.1.1 Oferta turística

La oferta turística comprende el conjunto de bienes y servicios de un atractivo que facilita la realización de actividades en torno al atractivo a fin de satisfacer a la demanda.

a) Diseño / obtención de instrumentos

Es necesaria la identificación de la oferta exacta que posee el atractivo en cuanto a servicios y actividades que se pueden realizar en él y a su alrededor mediante la metodología de la

investigación de campo con la elaboración de una ficha de levantamiento y jerarquización del atractivo del Ministerio de Turismo de por parte de un técnico especializado de la dirección de turismo de la zona.

b) Ejecución de instrumentos

En el caso del Nevado Cayambe la tabla de identificación de la oferta turística y la jerarquía del atractivo será elaborada por un técnico en turismo de la dirección de turismo del cantón.

c) Análisis de resultados

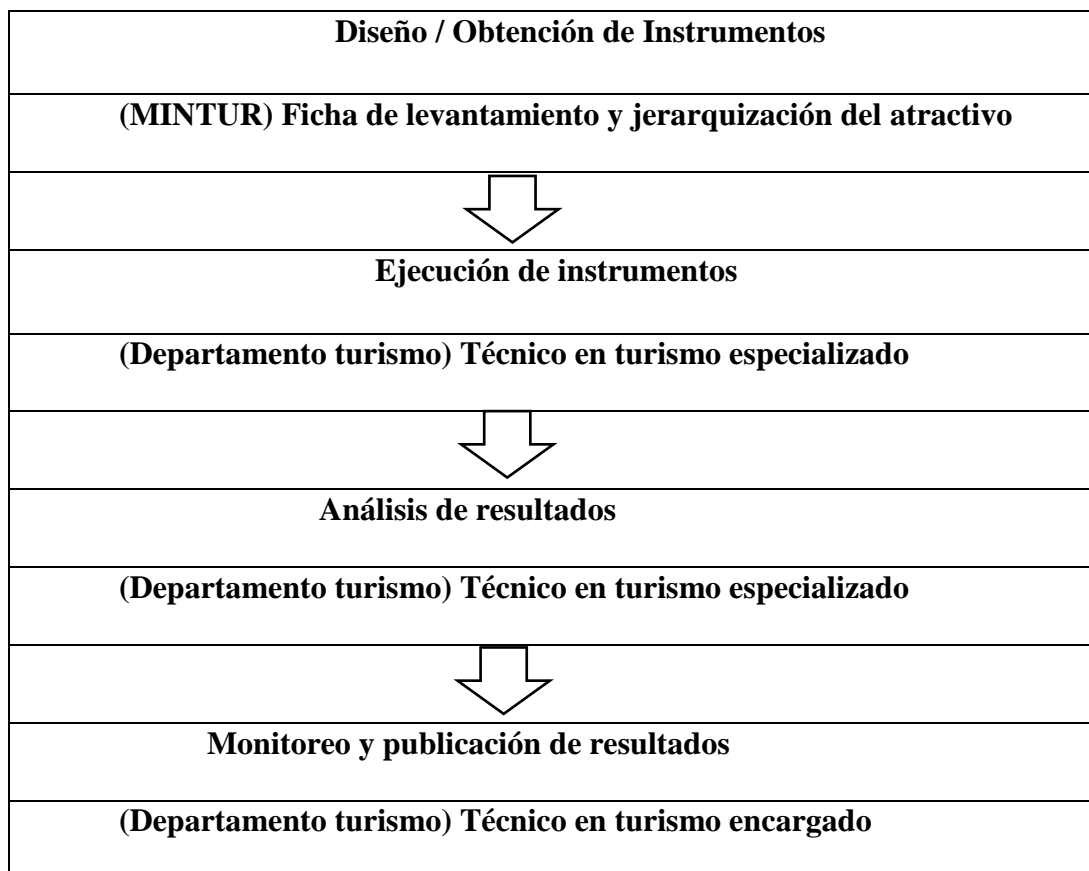
La elaboración de los informes de los resultados de la identificación de la oferta será por parte de un técnico especializado de la dirección de turismo del Cantón Cayambe con un tipo de investigación descriptiva que permitirá analizar e interpretar los resultados obtenidos.

d) Monitoreo de la oferta turística y publicación de datos

El monitoreo de la oferta turística del atractivo se la deberá realizar por medio de una exploración periódica anual para la respectiva generación de datos y publicación de la información recabada y pueda ser actualizada cada año en un portal web diseñado para la publicación y generación de datos turísticos.

e) **Flujograma del proceso**

Tabla 37 Flujograma de proceso de la oferta turística



Fuente: Maldonado, k

Elaboración propia

4.3.1.2 Demanda turística

a) **Identificación de la demanda**

Para la identificación de la demanda se debe proceder a la identificación de confluencia de visitantes del atractivo que, en el caso del Nevado Cayambe se encuentra en el control de Piemonte que se está a cargo el Ministerio del Ambiente (MAE), en el que se lleva un registro de todos los visitantes con datos relevantes como género, procedencia, atractivo el cual va a visitar y la actividad a realizar.

b) Compendio de la información

REGISTRO DE VISITANTES EXTRANJEROS AL NEVADO CAYAMBE													
MES	Adultos		Niños		3era. Edad		Lugar de visita	Actividades realizadas					TOTAL
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	NEVADO	Otros	Paseo	Investigación	Observación paisajística	Andinismo	
ENERO	120	103	0	0	0	0	223	0	0	0	23	200	223
FEBRERO	102	36	0	0	0	0	138	0	0	0	63	75	138
MARZO	54	22	0	0	0	0	76	0	0	0	8	68	76
ABRIL	133	86	0	0	0	0	219	0	0	0	7	212	219
MAYO	74	63	0	0	0	0	137	0	0	0	55	82	137
JUNIO	101	32	0	0	0	0	133	0	0	0	30	103	133
JULIO	23	11	0	0	0	0	34	0	0	0	5	29	34
AGOSTO	31	13	0	0	0	0	44	0	0	0	18	26	44
SEPTIEMBRE	20	8	0	0	0	0	28	0	0	0	8	20	28
OCTUBRE	123	70	0	0	0	0	193	0	0	0	75	118	193
NOVIEMBRE	17	17	0	0	0	0	34	0	0	0	4	30	34
DICIEMBRE	50	6	0	0	0	0	56	0	0	0	12	44	56
TOTAL:	848	467	0	0	0	0	1315	0	0	0	308	1007	1315
	848	467	0	0	0	0							

Figura 3

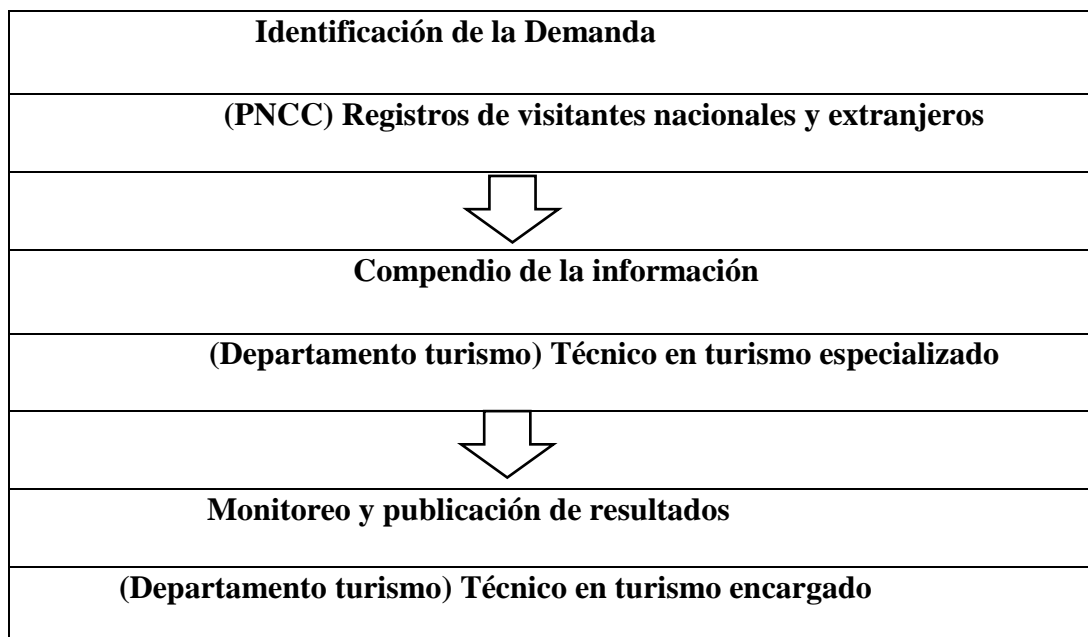
Registro de visitantes al nevado Cayambe

c) Monitoreo y publicación de datos

La información sobre el número de turistas que ingresan exclusivamente al Nevado Cayambe (demanda), se la consigue en el departamento de turismo del Parque Nacional Cayambe Coca ya que al ser un área Protegida del Ecuador está obligada a llevar un registro que se debe publicar en el Sistema de Información de Biodiversidad SIB, el delegado del Departamento de Turismo del Cayambe deberá acudir periódicamente a obtener los datos actualizados que pueden ser publicados semestral o anualmente en la plataforma (portal web), en la cual los datos se pueden actualizar y modificar.

d) Flujograma del proceso

Tabla 38 Flujograma de proceso de la demanda turística



Fuente: Maldonado, k

Elaboración propia

4.3.1.3 Perfil del turista

a) Elaboración del instrumento

Es importante la ejecución de un cuestionario de encuesta del perfil del turista realizar encuestas de monitoreo periódicas en temporadas altas del atractivo que nos arrojen datos completos y relevantes para la identificación de un perfil del turista certero y consolidado.

El cuestionario de encuesta para la determinación del perfil del turista en el Nevado Cayambe elaborada por un técnico en turismo. (Ver anexo C)

b) Aplicación del instrumento

La aplicación de las encuestas de forma física se realizaría por medio de convenios con estudiantes universitarios relacionarlos a la metodología y sean liderados por un técnico del Gobierno Autónomo Descentralizado de la zona.

En el caso del cantón Cayambe, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GADIP) cuenta con un convenio oficial con los estudiantes de la Universidad Técnica del Norte los cuales podrían realizar el monitoreo de las encuestas, pues se encuentran relacionados con la metodología de levantamiento de información, a través de las encuestas y se podrían llevar a cabo en el atractivo principal de Cayambe, como es el nevado.

c) Análisis de datos

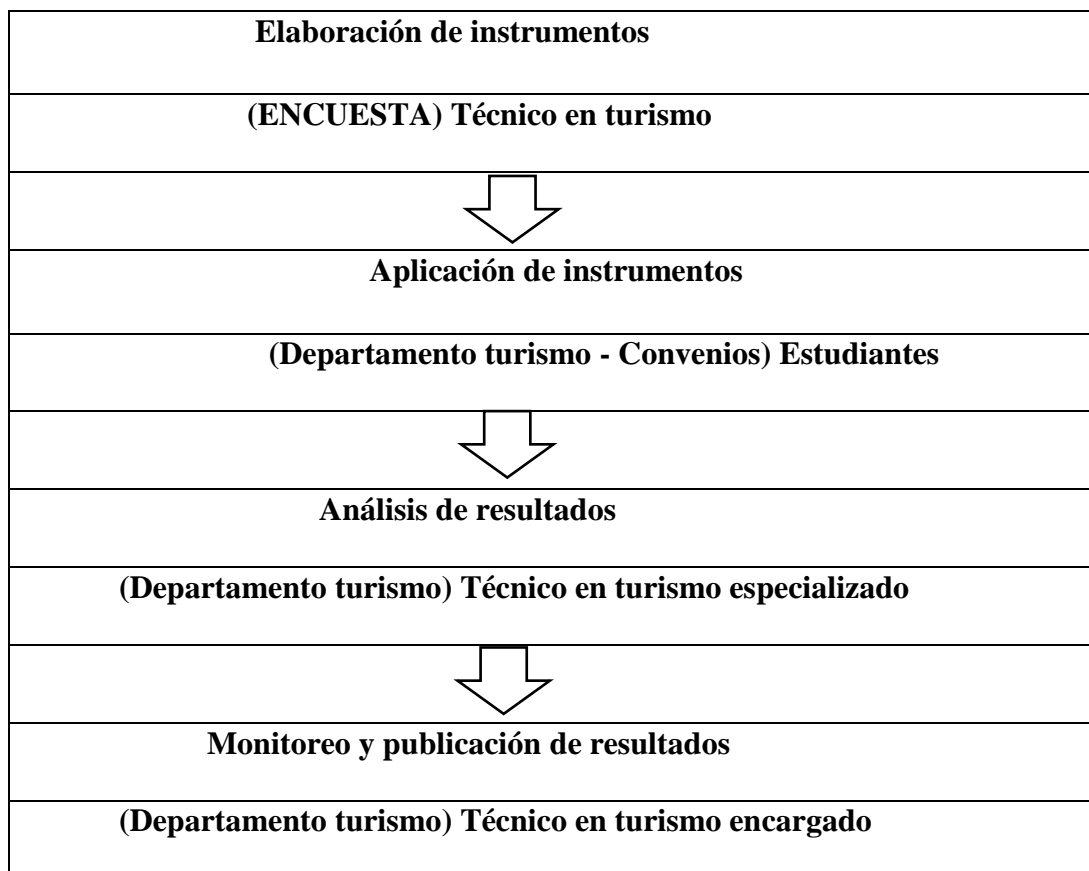
Es importante enfatizar en el análisis de la información recopilada, para que a partir de ella se pueda tomar decisiones que beneficien y contribuyan a la mejora de la gestión turística para y con el atractivo elegido y el responsable sería el técnico que se encuentra a liderando el sistema de recolección de datos.

d) Publicación de datos

Actualmente es importante acoplarse a las nuevas tendencias tecnológicas y usarlas como herramientas que faciliten y mejoren los procesos en la administración turística, entonces se ha tomado en cuenta para el análisis de los datos de la encuesta aplicada de forma física o en la web, tabular ingresando a un formulario de Drive para migrar los datos a la aplicación SPSS para el cruce de variables y análisis específicos. Ya que el portal web elaborado posee estas dos opciones para la sistematización de los datos.

e) **Flujograma del proceso**

Tabla 39 Flujograma de procesos del perfil del turista



Fuente: Maldonado, k

Elaboración propia

4.3.2 DataTour Ecuador

El turismo es un sector clave para el desarrollo económico de Cayambe y, por este motivo, es necesario conocer los factores que inciden en esta industria. Tener acceso a la información turística, preferencias, destinos, gasto por visitante, inversión turística, permite mejorar las políticas empresariales y públicas para hacer crecer la rentabilidad del sector. Por este motivo, la apertura de un sistema de generación de datos turísticos no solo allanaría el camino hacia el Gobierno Abierto y la digitalización del turismo, sino que permitiría potenciar nuevos servicios, optimizar la gestión turística, incrementar la actividad económica y la creación de empleo.

Entre las grandes oportunidades que supone el aprovechamiento de esta información se encuentra el desarrollo de los destinos turísticos inteligentes; territorios donde se recopilan los datos de los turistas y cuya captura, tratamiento, estudio y aprovechamiento ayudan al sector en una toma de decisiones más ágil y eficaz.

No obstante, para que esto sea factible es necesario que tanto las entidades públicas como privadas abran y transformen el torrente informativo en open data mediante plataformas de información y generación de datos turísticos como es en este caso el portal web denominado DATATOUR ECUADOR y de esta manera, es posible diseñar una oferta turística más completa al mismo tiempo que se gestiona de forma más eficiente y coordinada los datos estadísticos de los atractivos turísticos, empezamos con la publicación de los datos de atractivo icono del Cantón Cayambe, pero se pretende continuar con el proyecto de generar datos turísticos y realizar lo mismo con diferentes atractivos turísticos del Ecuador ya que la plataforma tiene conectividad con una amplia base de datos y se encuentra conectada a la red de internet por lo que es aún más fácil su uso y actualización por los técnicos de turismo y acceso por parte de la ciudadanía.

Link Datatour Ecuador: <https://datatourec.firebaseio.com/index.html>

a) Inicio:

En la pantalla de inicio tenemos el logo de nuestra plataforma, en la parte superior derecha las pestañas para elegir la información que se desea visualizar o actualizar: Perfil del turista, Demanda, Oferta y Buscador.

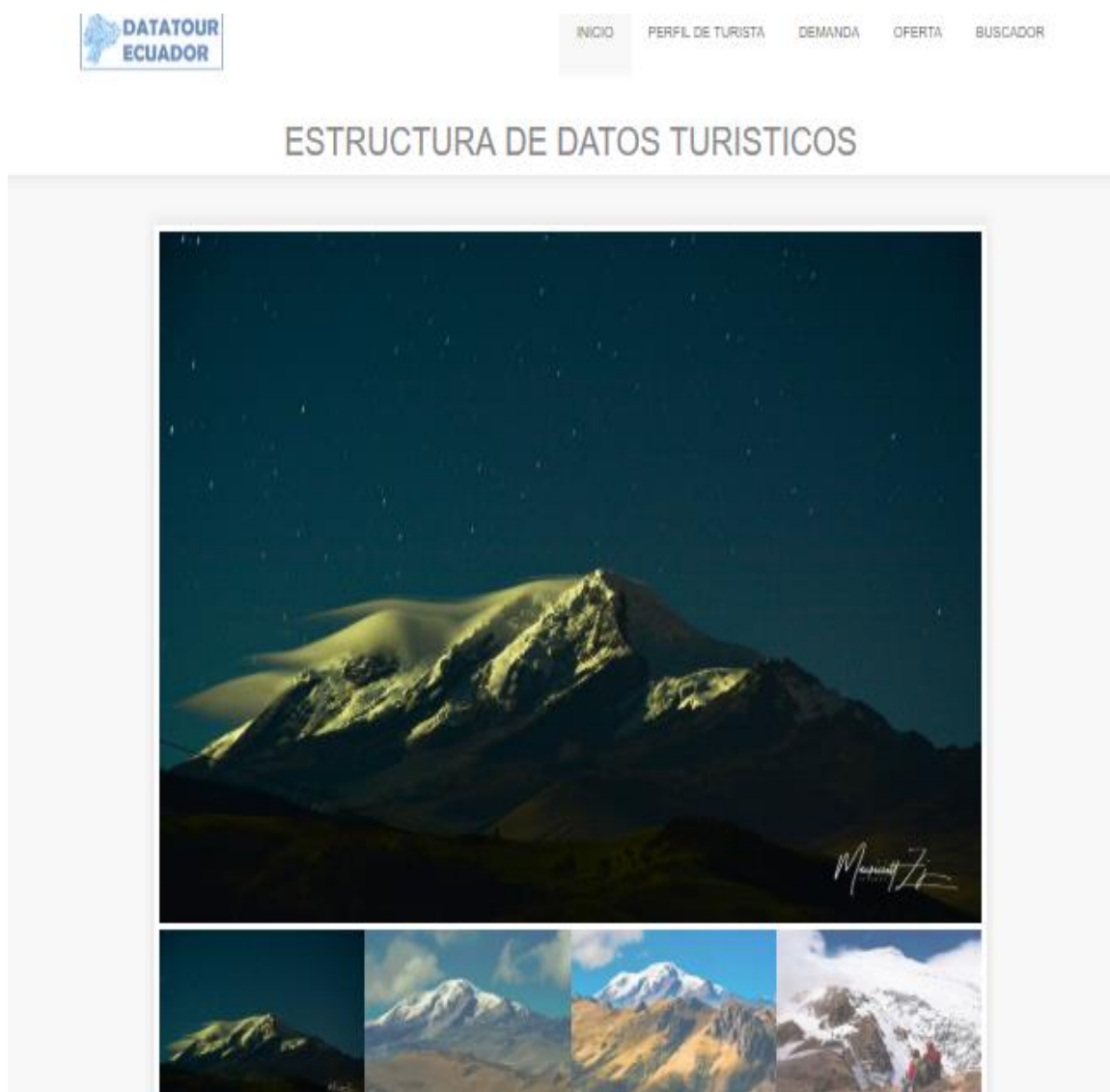
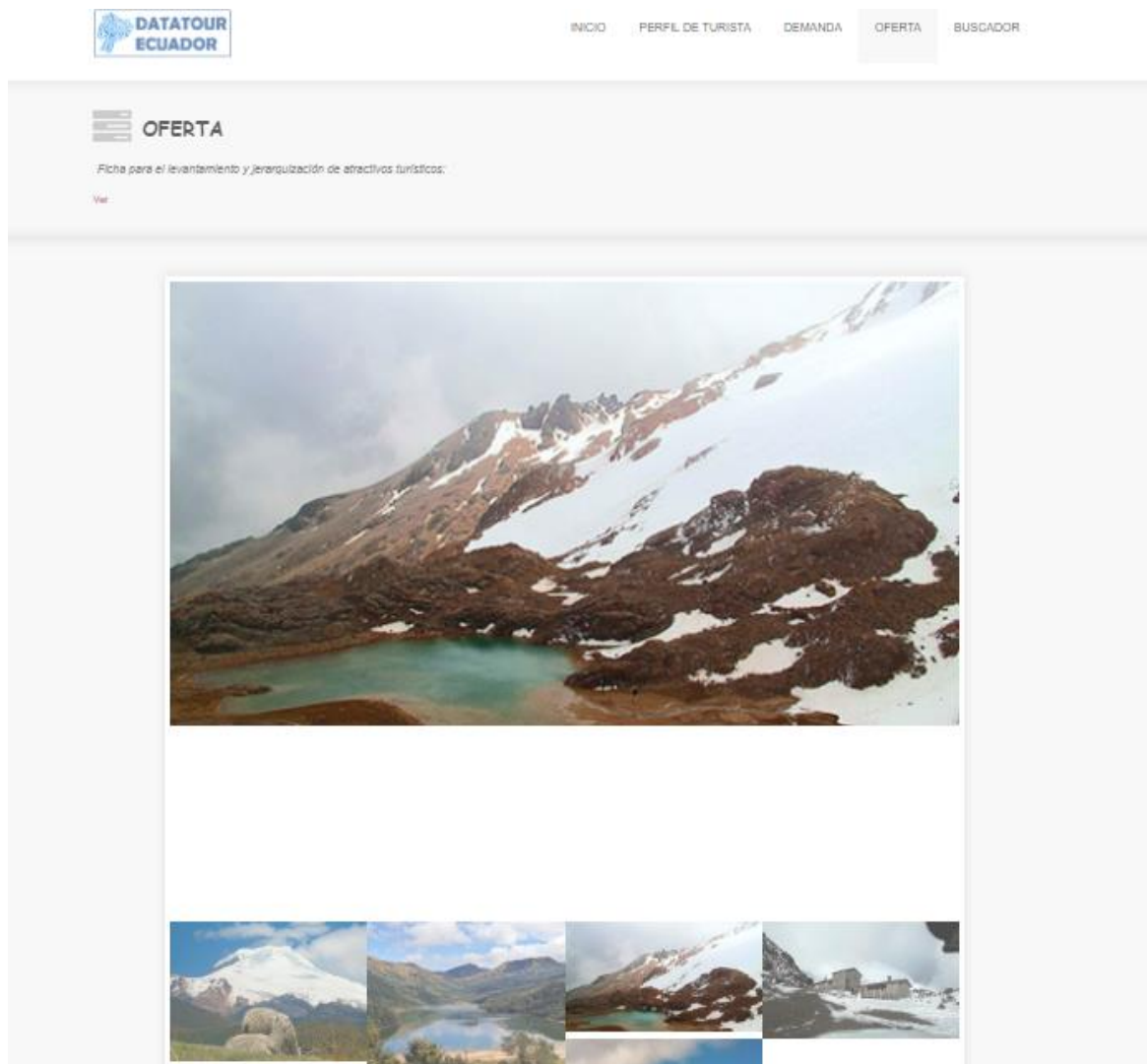


Figura 4

Pantalla de Inicio

b) Oferta:

En esta sección tenemos en la parte superior izquierda, debajo del logo de DATATOOUR ECUADOR la opción para llenar la ficha de levantamiento y jerarquización del atractivo turístico, adjunto tenemos las mismas fichas llenas del Nevado Cayambe y sus atractivos (oferta). También se puede visualizar el resumen de la ponderación de los atractivos.

**Figura 5**

Oferta

c) Demanda

Esta sección consta de información específica sobre la afluencia de turistas que visitan el Nevado Cayambe mediante unas tablas de información que se pueden ir modificando según el monitoreo de la demanda, también se puede visualizar en la parte superior izquierda la opción de descargar un documento en la que se explica claramente la obtención de la muestra de una población en caso de la aplicación de una encuesta.

DATATOUR ECUADOR

INICIO PERFIL DE TURISTA **DEMANDA** OFERTA BUSCADOR

DEMANDA TURISTICA

Muestra para la aplicación de la encuesta

Descargar

MOSTAR TODO / 1. REGISTRO DE VISITANTES NACIONALES AL NEVADO CAYAMBE / 2. REGISTRO DE VISITANTES EXTRANJEROS AL NEVADO CAYAMBE / 3. RESUMEN DE VISITANTES AL NEVADO CAYAMBE 2017

REGISTRO DE VISITANTES NACIONALES AL NEVADO CAYAMBE									
MES	MUNICIPIOS			Actividad cultural			OTROS		
	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB
ENE	10	10	10	10	10	10	10	10	10
FEB	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAR	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ABR	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAY	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUN	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUL	10	10	10	10	10	10	10	10	10
AGO	10	10	10	10	10	10	10	10	10
SEPT	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OCT	10	10	10	10	10	10	10	10	10
NOV	10	10	10	10	10	10	10	10	10
DIC	10	10	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	120	120	120	120	120	120	120	120	120

1. REGISTRO DE VISITANTES NACIONALES AL NEVADO CAYAMBE

REGISTRO DE VISITANTES EXTRANJEROS AL NEVADO CAYAMBE									
MES	MUNICIPIOS			Administración			OTROS		
	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB	OTAZA	CHACABAMB	CHACABAMB
ENE	10	10	10	10	10	10	10	10	10
FEB	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAR	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ABR	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAY	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUN	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUL	10	10	10	10	10	10	10	10	10
AGO	10	10	10	10	10	10	10	10	10
SEPT	10	10	10	10	10	10	10	10	10
OCT	10	10	10	10	10	10	10	10	10
NOV	10	10	10	10	10	10	10	10	10
DIC	10	10	10	10	10	10	10	10	10
TOTAL	120	120	120	120	120	120	120	120	120

2. REGISTRO DE VISITANTES EXTRANJEROS AL NEVADO CAYAMBE

RESUMEN DE VISITANTES AL NEVADO CAYAMBE 2017	
NACIONALES	120
EXTRANJEROS	120
TOTAL	240

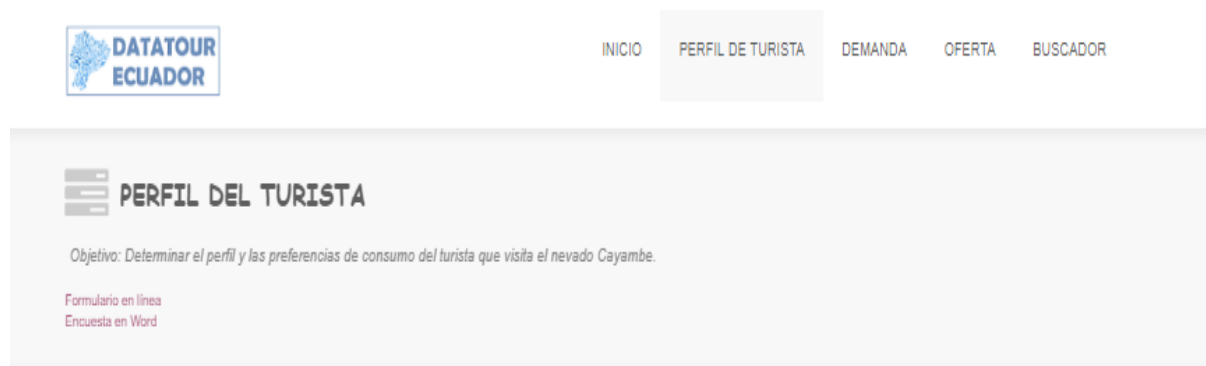
3. RESUMEN DE VISITANTES AL NEVADO CAYAMBE 2017

Figura 7

Demanda Turística

d) Perfil del turista

En esta sección de información se puede visualizar claramente los gráficos de los resultados del perfil del turista que visita el Nevado Cayambe con su respectivo análisis e interpretación. Posee en la esquina superior izquierda debajo del objetivo; el formulario en línea de la encuesta y la opción de la descarga de la encuesta física para el levantamiento de información del perfil del turista.



Estructura de datos turísticos

MOSTAR TODO / 1.PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO / 2.MERCADOS CONSUMIDORES / 3.PERFIL SOCIOECONÓMICO / 4.HÁBITOS DE VIAJES DEL TURISTA / 5. PREFERENCIAS DE CONSUMO, MOTIVACIÓN DE VIAJE Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL TURISTA



Figura 8
Perfil del Turista

e) Buscador

En esta sección que es enfocada en el usuario que busca información se puede optar por las opciones de oferta demanda o perfil del turista en las que se desplegara la información precisa sobre el tema que desee consultar (variable por variable).

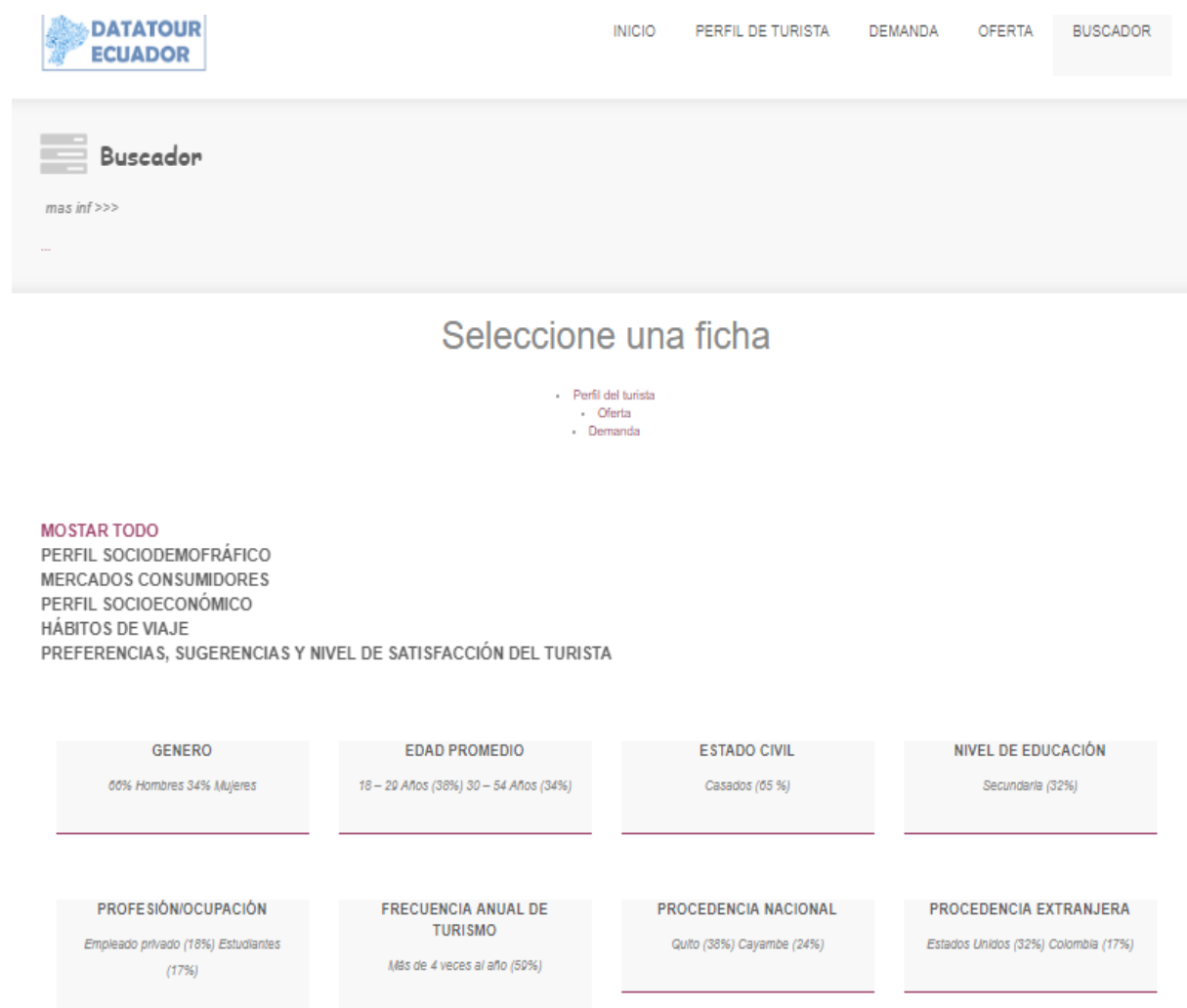


Figura 9

Buscador

CONCLUSIONES

Se considera al turismo como la tercera actividad económica más importante en el cantón Cayambe y la incidencia del Nevado Cayambe en la actividad turística es trascendental porque el departamento de turismo se proyecta la ejecución de un plan estratégico que tiene inmerso como eje fundamental la ruta del volcán, la misma que promociona su atractivo principal e ícono del cantón.

El Nevado Cayambe, icono del cantón es administrado por la dirección de desarrollo económico del cantón mediante el departamento de turismo, a quien le correspondería realizar proyectos estratégicos para que el nevado sea considerado como un destino turístico potencial al poseer dos aspectos fundamentales que son: las actividades a realizar en su entorno y también las facilidades para satisfacer las necesidades y expectativas de los viajeros.

Es importante señalar que un eje fundamental de desarrollo para los atractivos es la vialidad, por lo que es clave la gestión pertinente con el Consejo Provincial y el Ministerio de Obras Públicas del Ecuador para el mejoramiento del único acceso por automóvil que posee el Nevado Cayambe, vía que se encuentra en mal estado y limita las visitas de los turistas al no tener un automóvil de doble tracción que los conduzca al Refugio Rúaless Oleas Berge y esto representa una insatisfacción por parte del turista.

El Nevado Cayambe es parte del área protegida Parque Nacional Cayambe Coca, cuya entidad es la única que posee datos de registros de visitantes, los que nos indican que en el año 2017 (último registro oficial) se registraron 15 627 visitantes lo que indica que es el atractivo más visitado del Cantón Cayambe, al menos de los atractivos que se lleva un registro.

El perfil sociodemográfico del turista que visita el Nevado Cayambe se encuentra en un rango de edad desde los 18 y 29 años que comprende el 38% de la población encuestada, así mismo en su mayoría fueron hombres con procedencia mayoritaria de Quito. Los turistas que visitan el Nevado Cayambe son principalmente jóvenes y adultos por lo tanto es importante contar con una oferta turística variada que contenga actividades de aventura, naturaleza, deportivas, etc.

Para determinar los mercados consumidores con los resultados obtenidos se puede observar que turistas nacionales visitan el Nevado Cayambe provienen de Quito debido principalmente

a la cercanía existente entre estos dos destinos. Los resultados demuestran que los turistas extranjeros encuestados que visita el Nevado Cayambe provienen de Estados Unidos, esto se debe principalmente a la promoción internacional que posee el nevado por estar ubicado en la mitad del mundo y convenios con agencias de viajes nacionales e internacionales.

Los visitantes encuestados calificaron la experiencia obtenida en el Nevado Cayambe como buena, no excelente ya que sugieren mejoras en las vías. Con lo cual el 88% de turistas volvería a visitar el nevado y estarían dispuestos a motivar a otras personas para que la visiten, con lo cual se evidencia un nivel de satisfacción positivo en los turistas.

La propuesta de implementar un sistema de generación de datos turísticos surge como una estrategia para recabar y publicar información de forma permanente con la articulación e involucramiento de todos los empresarios turísticos, permitiendo conocer el perfil de la demanda turística de los atractivos y realizar las mejoras respectivas en los establecimientos y atractivos con el fin de satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes.

RECOMENDACIONES

La dirección de desarrollo económico del cantón Cayambe y el departamento de turismo encargado del desarrollo turístico del cantón Cayambe deben planificar, organizar y controlar permanentemente el servicio turístico, a través de sistemas y estudios permanentes de recolección de información de los atractivos de Cayambe y plantear mesas de trabajo entre los empresarios turísticos e instituciones públicas y privadas para la realización de estudios de perfil del turista.

Es primordial ampliar la oferta turística en el nevado Cayambe, a través de productos turísticos que articulen varios servicios y atractivos del cantón y provincia, implementando nuevas rutas atractivas de turismo, con el propósito de incrementar el tiempo de estadía de los visitantes para facilitar y mejorar el fomento del desarrollo turístico.

Generar procesos de capacitación frente a las debilidades y falencias que se encuentren en la sistematización de la información, a través de encuestas u otros métodos para mejorar la atención y satisfacción del turista. También implementar capacitaciones en el idioma inglés a los emprendedores turísticos porque en la investigación se evidenció la presencia del turismo extranjero, principalmente de los Estados Unidos de América.

BIBLIOGRAFÍA

- Alfaro, E. (2006). *La satisfacción del turista en España*. Obtenido de Instituto de Estudios Turísticos: <http://estadisticas.tourspain.es>
- Alves, H. M. (2011). Estudio de la lealtad en el turismo. *International Conference on Tourism & Management Studies - Algarve 2011*, (págs. 851 - 872). Algarve - Portugal .
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. 2008. Constitución del Ecuador.
- Berenson, M. (1996). *Estadística básica en administración*. . New York : Pearson Educación .
- Cabascango, C. (25 de Junio de 2018). Desarrollo turístico del canton Cayambe a partir de su atractivo principal El Nevado Cayambe. (K. Maldonado, Entrevistador)
- Campos, M. (2017). *Métodos de Investigación Científica*. Obtenido de Fundamentos de la Investigación Bibliográfica : <http://www.icomoscr.org>
- Cátedra Turismo . (2013). *La fidelización del turista en la Palma*. Palma.
- Cazau, P. (Marzo de 2006). *Introducción a la Investigación en Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.alcazaba.unex.es>
- Churuchumbi, G. (2016). *Somos Cayambe*. Cayambe: Abya Yala.
- Collado, A. M. (2007). Revista de análisis turístico. *Segmentación de la demanda turística*, 38. Obtenido de Segmentación de la demanda turística.
- Cuascota, R. (25 de Agosto de 2018). Nevado Cayambe, Historia y Cultura. (K. Maldonado, Entrevistador)
- GADIP. (2017). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cayambe*. Obtenido de Cayambe Turístico: <http://cayambeturismo.gob.ec>
- García, F. A. (2016). *Tipología del Turista*. Obtenido de Tipología de visitante turístico y satisfacción d ela experiencia turística: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS>
- Gil, S. M. (23 de Marzo de 2012). *Entender la imagen de un destino turístico*. Obtenido de Factores que la integran y la influencia de las motivaciones.

- Guaján, W. N. (2016). *Turismo Comunitario, Alternativa de desarrollo Turístico* . Riobamba: European Scientific Journal.
- Hunziker, W. (12 de 01 de 2011). *Transformaciones de las tendencias turísticas*. Obtenido de <http://www.ucm.es>
- INEC. (2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos - Canton Cayambe*. Quito.
- Instituto Geofísico EPN. (2017). *Historia volvanica, actividad actual, monitoreo y amenazas volcánicas*. Quito.
- Lazzari, L. (2003). *Segmentacion de mercados mediante la aplicación de la teoría de afinidad*. Obtenido de <http://roa.uveg.edu.mx>
- León, C. (2009). Economía del Turismo. Un Panorama. *Revista de Economía Aplicada*, 71.
- Levine, D. (1991). *Estadísticas para administración y economía: conceptos y aplicaciones*. Juárez : Naucalpan de Juárez .
- López, E. P. (2006). *Gestió y direccion de empresas turísticas* . Madrid: McGraw - Hill Interamericana.
- Machado, F. (21 de Marzo de 2016). Cotopaxi recupera, de a poco, su potencial turístico. *El Comercio*.
- MAE. (2016). Reglamento de Áreas protegidas del Ecuador.
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación* . D.F. México , México
- MINTUR. (2014). Ley De Turismo. Obtenido de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- MINTUR. (2016). *Anuario de Estadísticas Turísticas 2016*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://servicios.turismo.gob.ec>
- MINTUR. (2016). *Minsiterio de Turismo del Ecuador*. Obtenido de Informe de Rendicion de cuentas del año 2016: <https://www.turismo.gob.ec>
- MINTUR. (11 de 12 de 2017). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ecuador alcanzó 25 reconocimeintos turisticos Internacionales: <http://www.turismo.gob.ec>

- MINTUR. (2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Boletín Mensual 2017 - 2018:
<http://servicios.turismo.gob.ec>
- Moreno, T. I. (2016). *Factores asociado a la satisfaccion e insatisfaccion de los turistas latinoamericanos*. . Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.ec>
- OMT. (12 de Junio de 2001). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de La Investigación Turística : <http://www.unwto.org>
- OMT. (2007). *Organizacion Munidal de Turismo*. Obtenido de Entender el Turismo:
<http://cf.cdn.unwto.org>
- Ortiz, J. S. (2010). *El perfil del turista internacional de Cosumel a partir de la construccion de su capital simbolico*. Obtenido de [http:// www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Pasquotto, M. A. (2012). *Elementos determinantes de la satisfacción del consumidor de servicios turísticos*. Obtenido de Estudios y Perspectivas en Turismo:
<http://www.estudiosenturismo.com.ar>
- Pereira, G. A. (1 de Enero de 2017). *LOS VIAJEROS Y SUS MOTIVACIONES Un estudio exploratorio sobre quienes aman*. Obtenido de <https://www.redalyc.org>
- PNCC. (2017). *Visitantes Parque Nacional Cayambe Coca*. Cayambe.
- Popolo, F. d. (Noviembre de 2001). *Características sociodemográficas y socioeconómicas de las personas en América Latina*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org>
- Quevedo, J. (2000). *Las estadísticas del Turismo*. Obtenido de Instituto de Estudios Turísticos:
<http://estadisticas.tourspain.es>
- Rengel, J. (2012). Nevado Cayambe. *ISSUU*, 4.
- Sierra, P. (enero de 2012). *Investigación*. . Obtenido de Tipos usuales de la Investigación :
<http://www.uaeh.edu.mx>
- Tancara, C. (2007). La Investigación documental. *Revista la Boliviana*, 92.
- WTTC. (2016). *World Travel and Tourism Council*. Obtenido de Travel and Tourism Economic Impact 2016 Ecuador: <https://wttc.org>

ANEXOS

Anexo 1: Glosario de términos

Actividad económica: (Quevedo, 2000) menciona que; “son los procesos mediante los cuales se crean los bienes y servicios, a partir de unos factores de producción, que satisfacen las necesidades de los consumidores y es alrededor de estas que gira la economía de un país”. (p.11)

Actividad turística: (Hunziker, 2011) menciona que:

La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte y alojamiento. (p. 36).

Atractivos turísticos (Gil, 2012) menciona que:

Los atractivos turísticos son los conjuntos de lugares, bienes, costumbres y acontecimientos que, por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen el interés de un visitante. Un atractivo es un bien tangible o intangible que provoca una motivación de visitación por parte de la demanda. (p. 2).

Desarrollo turístico: Es la evolución del turismo debido a la creación de políticas, estrategias y programas encaminados a mejorar los servicios básicos, el producto y la gestión turística como actividad económica.

Destino líder: (Collado, 2007) menciona que; “se denomina destino turístico líder a una zona o área geográfica que es visitada constantemente por turistas y que cumple una serie de requerimientos de calidad, iniciativas turísticas y excelencia de la industria que son evaluados constantemente.”

Industria turística: (León, 2009) menciona que; “la industria turística es un tejido empresarial integrado por aquellas industrias cuya actividad principal se destina a la demanda turística.”

Necesidad turística: Se llama necesidad turística a aquella sensación de carencia del turista la cual se encuentra estrechamente relacionada con el deseo de tenerla y satisfacerla según sus preferencias.

Nivel de Satisfacción: (Alfaro, 2006) menciona que; “el nivel de satisfacción se refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.” (p.56)

Perfil del turista: Es conocer las características de los turistas para facilitar el proceso de segmentación de mercado según sus necesidades y preferencias.

Planificación turística: (MINTUR, 2016) menciona que; “la planificación turística es el proceso que permite establecer una visión estratégica para un área que refleje los objetivos y aspiraciones de la comunidad implicada con el fin de mejorar el uso del territorio según el estilo de desarrollo turístico que se quiere alcanzar.”

Producto turístico: (Pasquotto, 2012) menciona que; un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamiento e infraestructuras, servicios y actividades recreativas e imágenes y valores simbólicos. Todo esto ofrece una gran variedad de servicios para atraer a un determinado número de consumidores y en la aceptación del mercado.

Servicio turístico: (León, 2009) menciona que; los servicios turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.

Anexo 2: Entrevista dirigida al representante del departamento de turismo del cantón Cayambe.

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN DE
TURISMO DEL CANTÓN CAYAMBE.**

Objetivo: Diagnosticar el desarrollo turístico del cantón Cayambe, a través de su atractivo principal el nevado Cayambe.

Lugar y fecha:

Entrevistado:

PREGUNTAS

1. Cayambe tiene potencial natural y cultural. ¿Qué se está haciendo para aprovechar ese potencial en beneficio de la sociedad?
2. ¿Cuáles son los proyectos más importantes que se están desarrollando o se desarrollarán en el ámbito turístico que incluyan al nevado Cayambe?
3. ¿Cuál es la importancia económica del turismo en el cantón Cayambe?
4. Desde el inicio de su labor hasta la actualidad ¿Qué cambios ha podido percibir en la actividad turística en la ciudad y en el nevado Cayambe?
5. ¿Cuál ha sido el incremento o decrecimiento de emprendimientos y empresas que se beneficien directamente del turismo en el cantón Cayambe?
6. ¿Cómo influencia la presencia del nevado Cayambe en el ámbito turístico para el cantón Cayambe?

7. ¿Considera que el nevado Cayambe se encuentra preparado para recibir turistas nacionales y extranjeros?
8. Según su opinión ¿Cómo es la calidad de los servicios turísticos que brinda el cantón Cayambe a sus turistas?
9. ¿Cuál es la afluencia de turistas locales en el cantón Cayambe?
10. ¿Cuáles son las facilidades existentes de transporte e infraestructura en el nevado Cayambe para acoger a los turistas ¿En qué condiciones se encuentran?
11. ¿Existen articulaciones o asociaciones estratégicas con el sector público y privado para alcanzar un encadenamiento turístico a través de Nevado Cayambe?
12. ¿Existe un registro o estadísticas de la cantidad, perfil y preferencias de consumo de turistas que visitan el nevado Cayambe? ¿Cuáles?

Anexo 3: Encuesta dirigida los turistas que visitan el nevado Cayambe.**ENCUESTA DIRIGIDA AL TURISTA**

Objetivo: Determinar el perfil y las preferencias de consumo del turista que visita el nevado Cayambe.

Estimado(a) turista permítase responder las siguientes preguntas (serán de registradas de manera anónima), la veracidad de sus respuestas es de gran importancia para una investigación académica que pretende contribuir al desarrollo social, turístico y económico del cantón Cayambe.

Instrucciones: Por favor, marque con una x donde corresponda y conteste donde sea necesario.

Lugar y fecha:

DATOS INFORMATIVOS:

1. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO**1.1 Género:**

a. Masculino () b. Femenino () c. GLBTI ()

1.2 Edad promedio:

- a. Entre 18 – 29 años ()
- b. Entre 30 – 64 años ()
- c. Más de 65 años ()

1.3 Procedencia:**Si es ecuatoriano; de qué ciudad:**

- a. Quito () c. Cuenca () e. Esmeraldas ()
- b. Ibarra () d. Guayaquil () f. Otras ()

¿Cuáles?.....

Si es extranjero; de qué país:

- a. Colombia () e. Argentina () i. Canadá ()
- b. Perú () f. Francia () j. España ()
- c. Venezuela () g. México () k. Alemania ()
- d. Brasil () h. USA () l. Otro ()

¿Cuál?.....

1.4 Estado Civil:

a. Soltero/a ()

c. Divorciado/a ()

e. Unión Libre ()

b. Casado/a ()

d. Viudo/a ()

1.5 Nivel de Educación:

a. Primaria ()

e. Maestría ()

b. Secundaria ()

f. Doctorado-Phd ()

c. Carrera Técnica ()

g. Ninguna ()

d. Universitaria ()

1.6 Profesión/ Ocupación:

¿Cuál es su profesión / ocupación ?.....

2. PERFIL SOCIOECONÓMICO

2.1 De las siguientes opciones, elija el promedio de sus ingresos mensuales:

- a. Menos de 386 USD () d. 701 - 900 USD ()
- b. 387 - 500 USD () f. 901 - 1100 USD ()
- c. 501 - 700 USD () g. Más de 1101 USD ()

2.2 Al año. ¿Con qué frecuencia Usted hace turismo?

- a. Una vez ()
- b. Dos y tres veces ()
- c. Más de cuatro veces ()

2.3 ¿Qué monto de su promedio anual de ingresos, destina para hacer turismo?

- a. Menos de 100 USD () d. Entre el 301 – 400 USD ()
- b. Entre 101 – 200 USD () e. Más de 400 USD ()
- c. Entre 201 – 300 USD ()

3. HÁBITOS DE VIAJE:

3.1 ¿Cuántas veces ha visitado el nevado Cayambe?

a. Primera vez ()

b. Entre dos y cuatro veces ()

c. Más de cinco veces ()

3.2 ¿Por cuánto tiempo pernoctó en Cayambe?

a. 1 noche ()

c. 3 noches ()

b. 2 noches ()

d. Más de 4 noches ()

3.3 ¿Qué tipo de alojamiento utilizó para su estadía en Cayambe?

a. Hotel () c. Cabañas () e. Residencia () g. Camping ()

b. Hostal () d. Pensión () f. Hostería () h. Familiares u amigos ()

3.4 ¿Cómo llegó al Nevado Cayambe?

a. Caminando ()

b. En automóvil ()

3.5 ¿Qué tipo de transporte utilizó para llegar al nevado Cayambe?

a. Transporte alquilado ()

b. Transporte propio ()

3.6 ¿Qué tipo de alimentación tuvo en su estancia en la ciudad de Cayambe?

a. Gastronomía nacional () **c.** Gastronomía típica de la zona ()

b. Gastronomía internacional () **d.** Gastronomía vegetariana ()

e. Comida Rápida ()

3.7 ¿Cómo se informó de este destino turístico?

a. Internet () **d.** Revista de turismo () **g.** Agencia de viajes ()

b. Televisión () **e.** Amigos y familiares () **h.** Ferias de turismo ()

c. Prensa () **f.** Radio () **i.** Otro ()

¿Cuál?.....

3.8 Si su respuesta fue por internet, señale por cual medio:

- a. Facebook () b. Whatsapp () c. Twitter ()
- d. Youtube () e. Instagram () f. Página web ¿Cuál?.....

3.9 Usted viajó al nevado Cayambe:

- a. Solo () d. Con familia ()
- b. Con amigos () e. Compañeros de trabajo ()
- c. Con su pareja () d. Compañeros de aula ()

3.10 ¿Cuál fue su gasto promedio durante su estancia en Cayambe?

Alojamiento:

- a. 10-30 USD () b. 31-70 USD () c. Más de 71 USD ()
- d. Ninguno () Porque?.....

Alimentación:

- a. 10-30 USD () b. 31-70 USD () c. Más de 71 USD ()
- d. Ninguno () Porque?.....

Transporte para llegar al nevado:

a. 10-30 USD () b. 31-70 USD () c. Más de 71 USD ()

d. Ninguno () Porque?.....

Entretenimiento (Actividades recreativas):

a. 1 – 9 USD () 10-30 USD () b. 31-70 USD () c. Más de 71 USD () d. Ninguno

() Porque?

4. MOTIVACIONES DE VIAJE:**4.1 ¿Cuáles fueron sus principales motivaciones para visitar el nevado Cayambe ?**

a. Por asunto académico () d. Investigación ()

b. Visita a familiares () e. Belleza paisajística ()

c. Precios económicos () f. Otras ()

g. Fiestas () ¿Cuáles?.....

4.2 ¿Qué lugares visitó además en el cantón Cayambe?

a. Parque Yaznan () f. Cariacu ()

b. Museo de Cayambe () g. Quitoloma ()

- c.** Parque 23 de Julio () **h.** Puntiachil ()
d. Mitad del Mundo () **i.** Olmedo ()
e. Paquiestancia () **j.** Ninguno ()
k. Otro () ¿Cuál?.....

5. INFORMACIÓN ADICIONAL

5.1 A su juicio. ¿En qué debería mejorar en nevado Cayambe como destino turístico?

- a.** Señalética () **d.** Calidad en los servicios ()
b. Manejo de desechos () **e.** Imagen de los atractivos ()
c. Oferta de actividades () **f.** Otro ()

¿Cuál?.....

5.2 Según la experiencia vivencial. ¿Volvería a visitar el nevado Cayambe?

- a.** SI () **b.** NO () ¿Por qué?.....

5.3 ¿Estaría dispuesto a motivar a otras personas para que visiten el nevado Cayambe?

- a.** SI () **b.** NO ()

5.4 En el campo turístico. ¿Qué le gustaría que se implemente en el nevado Cayambe?

- a. Guianza Turística ()
- b. Deportes de aventura ()
- c. Turismo Rural ()
- d. Aviturismo ()
- e. Transporte turístico ()
- f. Teleférico ()
- g. Otro ()

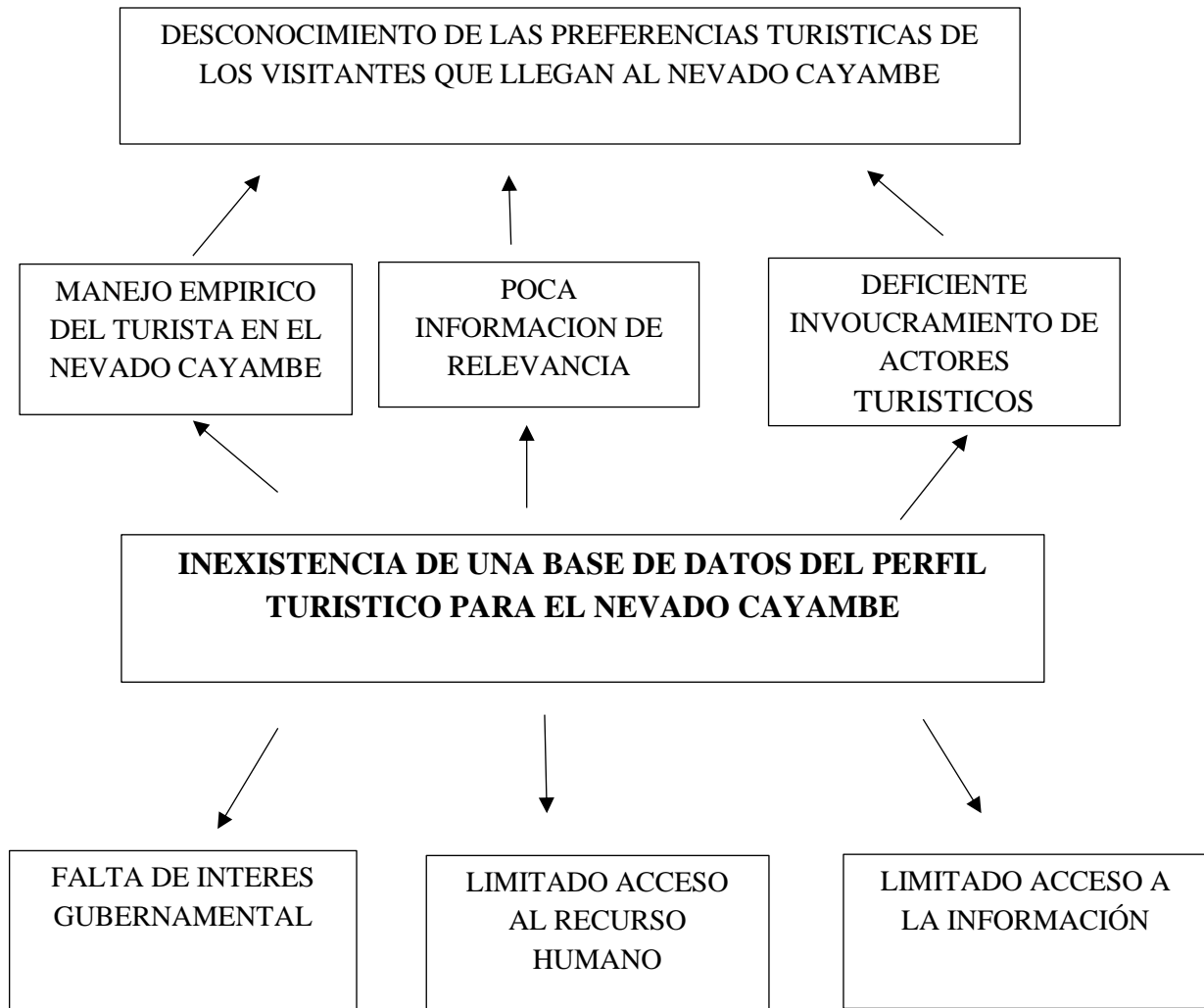
¿Cuál?.....

5.5 ¿Qué calificación tendría su visita al nevado Cayambe?

- a. Excelente ()
- b. Buena ()
- c. Regular ()
- d. Mala ()

Anexo 4: Árbol de problemas

EFECTOS



CAUSAS